

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**LA GESTIÓN DE RIESGO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA
ELECTROSUR S.A., REGIÓN TACNA, AÑO 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

RAÚL TASA CERVANTES

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA - PERÚ

2021


UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

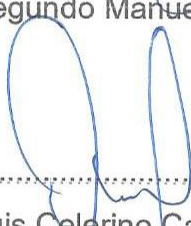
Escuela de Posgrado


MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

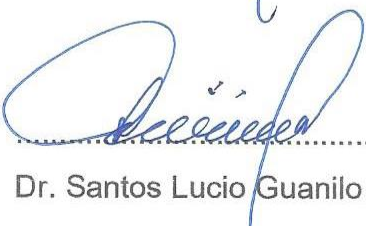
LA GESTIÓN DE RIESGO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA ELECTROSUR S.A., REGIÓN TACNA, AÑO 2019

Tesis sustentada y aprobada el 01 de agosto del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
.....
Dr. Segundo Manuel Alvarado Contreras

SECRETARIO : 
.....
Dr. Luis Celerino Catacora Lira

MIEMBRO : 
.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

ASESOR : 
.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

DEDICATORIA

A mi esposa y compañera, a mis hijos, ya que su amor es mi inspiración para seguir el camino de buscar ser mejor cada día.

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.1.1. Antecedentes del problema..... | 4 |
| 1.1.2. Problemática de la investigación | 4 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 5 |
| 1.2.1. Problema general | 5 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 6 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA..... | 6 |
| 1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES | 8 |
| 1.5. OBJETIVOS..... | 8 |
| 1.5.1. Objetivo general | 8 |
| 1.5.2. Objetivos específicos..... | 8 |
| 1.6. HIPÓTESIS..... | 9 |
| 1.6.1. Hipótesis general | 9 |
| 1.6.2. Hipótesis específicas..... | 9 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 10 |
| 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO | 10 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 15 |
| 2.2.1. Gestión de riesgos..... | 15 |
| 2.2.1.1. Definición de gestión de riesgos | 15 |
| 2.2.1.2. Objetivos | 17 |
| 2.2.1.3. Elementos | 18 |
| 2.2.1.4. Beneficios..... | 20 |
| 2.2.1.5. Gestión de riesgo | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2. Gestión administrativa..... | 22 |
| 2.2.2.1. Antecedentes de la gestión administrativa | 22 |
| 2.2.2.2. Definición de gestión administrativa..... | 23 |
| 2.2.2.3. Dimensiones de la variable gestión administrativa..... | 24 |
| 2.2.2.4. Etapas del control administrativo | 32 |
| 2.2.2.5. Importancia de la gestión administrativa | 34 |
| 2.2.2.6. Principios de la función pública | 34 |
| 2.2.2.7. La calidad como valor de la nueva gestión pública | 36 |
| 2.2.2.8. Buenas prácticas de la reforma de la administración gubernamental . | 37 |
| 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS | 40 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 43 |
| 3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 43 |
| 3.1.1. Tipo de investigación..... | 43 |
| 3.1.2. Diseño de investigación | 43 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA | 44 |
| 3.2.1. Población | 44 |
| 3.2.2. Muestra | 44 |
| 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 44 |
| 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS | 46 |
| 3.4.1. Técnicas..... | 46 |
| 3.4.2. Instrumentos | 46 |
| CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO | 49 |
| CAPÍTULO V: RESULTADOS..... | 50 |
| 5.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO..... | 50 |
| 5.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO..... | 50 |
| CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN | 92 |
| CONCLUSIONES | 95 |
| RECOMENDACIONES | 96 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 98 |
| ANEXOS..... | 106 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de gestión de riesgos..... | 51 |
| Tabla 2. Nivel de riesgo de gestión de solicitudes de suministro | 53 |
| Tabla 3. Nivel de riesgo en reclamos y denuncias | 55 |
| Tabla 4. Nivel de riesgo en compra de energía..... | 57 |
| Tabla 5. Nivel de riesgos en la gestión de conexiones | 59 |
| Tabla 6. Nivel de riesgo en el mantenimiento de conexiones | 61 |
| Tabla 7. Nivel de riesgos inherentes a la facturación..... | 63 |
| Tabla 8. Nivel de riesgo en cobranzas | 65 |
| Tabla 9. Resumen del análisis de la variable gestión de riesgos | 67 |
| Tabla 10. Prueba de normalidad | 68 |
| Tabla 11. Gestión administrativa..... | 72 |
| Tabla 12. Dimensión planificación..... | 74 |
| Tabla 13. Dimensión organización | 76 |
| Tabla 14. Dimensión dirección | 78 |
| Tabla 15. Dimensión control | 80 |
| Tabla 16. Gestión administrativa..... | 82 |
| Tabla 17. Prueba de normalidad | 83 |
| Tabla 18. Gestión de riesgos | 86 |
| Tabla 19. T para una muestra | 87 |
| Tabla 20. T de Student para una muestra..... | 88 |
| Tabla 21. T para una muestra | 88 |
| Tabla 22. Rho de Spearman | 90 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nivel de gestión de riesgos | 52 |
| Figura 2. Nivel de riesgo de gestión de solicitudes de suministro | 54 |
| Figura 3. Nivel de riesgo en reclamos y denuncias | 56 |
| Figura 4. Nivel de riesgo en compra de energía | 58 |
| Figura 5. Nivel de riesgos en la gestión de conexiones | 60 |
| Figura 6. Nivel de riesgo en el mantenimiento de conexiones | 62 |
| Figura 7. Nivel de riesgos inherentes a la facturación..... | 64 |
| Figura 8. Nivel de riesgo en cobranzas..... | 66 |
| Figura 9. Gestión administrativa..... | 73 |
| Figura 10. Dimensión planificación | 75 |
| Figura 11. Dimensión organización..... | 77 |
| Figura 12. Dimensión dirección..... | 79 |
| Figura 13. Dimensión control | 81 |

RESUMEN

El presente estudio se centró en determinar la relación entre la gestión administrativa y la gestión de riesgos en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A de Tacna en 2019. Metodología: el tipo de investigación es básica, de diseño no experimental y relacional. La muestra estuvo constituida por 12 técnicos. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Resultados: Se halló un nivel bajo para la gestión de riesgos (66,67 %) y una valoración de buena gestión administrativa (75 %). Predominó un nivel bajo de riesgo para la dimensión riesgos en solicitudes de suministro, en reclamos y denuncias, el nivel de riesgo fue bajo (66,67 %); compra de energía (91,67 %); dimensión riesgos en conexiones (75 %); dimensión mantenimiento en conexiones (66,67%); dimensión de riesgos en facturación (66,67 %) y para la dimensión gestión de cobranzas (66,67 %). Conclusión: la gestión de riesgo, tiene relación inversa y con alta intensidad con la gestión administrativa (correlación inversa de - .841).

Palabras clave: gestión, administrativa, riesgo

ABSTRACT

This study focused on determining the relationship between administrative management and risk management in the commercial area of the electric company Electrosur S.A. of Tacna in 2019. Methodology: the type of research is basic, non-experimental and relational design. The sample consisted of 12 technicians. The instrument used was a questionnaire. Results: A low level was found for risk management (66,67%) and an assessment of good administrative management (75%). A low level of risk prevailed for the risk dimension in supply requests, in claims and complaints, the level of risk was low (66,67%); purchase of energy (91,67%); risk dimension in connections (75%); maintenance dimension in connections (66,67%); risk dimension in billing (66,67%) and for the collection management dimension (66,67%) Conclusion: risk management has an inverse relationship and with high intensity with administrative management (inverse correlation of - .841).

Keywords: management, administrative, risk

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo principal demostrar cómo se relaciona la gestión de riesgos con la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. de Tacna en 2019, resultados podrían ser tomados en consideración para propósitos empresariales.

El análisis de oportunidades y amenazas, incertidumbres y los riesgos o eventos al riesgo a los que están sometidas todas las actividades de cualquier organización, sin importar su diligencia o tamaño, son conocidas en la actualidad como *gestión de riesgo*, un término antes utilizado para referirse específicamente a accidentes operacionales, enfermedades, incendios o catástrofes naturales, entre otros, que pueden afectar el logro de los objetivos de cualquier tipo empresa y alterar los sistemas de gestión.

Asimismo, la gestión de riesgos es una etapa fundamental en la evaluación económica y financiera. Se trata de un enfoque riguroso y documentado en todos los niveles de desarrollo de los eventos analizados, lo que requiere información de todas las áreas de interés, internas y externas. (Casares, 2016)

Según Abella (2006), la gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

Entre los principales retos a los que se enfrenta la función de riesgos está la contribución a la generación de valor a través de la integración del modelo de riesgos en la gestión de la empresa, como un elemento de apoyo a la toma de decisiones y no solo de control.

En los últimos años y como consecuencia de la complejidad de la actividad empresarial y también de la materialización de eventos de riesgos relevantes, la gestión de riesgos ha experimentado un importante auge, que ha propiciado normativas, recomendaciones, acciones y avances en todo tipo de empresas e instituciones. Uno de los riesgos más relevantes de la actividad empresarial y en particular de las empresas de energía, es el riesgo operacional, en la medida en que afecta activos productivos susceptibles de fallar, y por lo tanto generar pérdidas económicas y daños a la imagen corporativa.

En este sentido, son numerosas las organizaciones que están evolucionando e implementando metodologías para identificar y medir el riesgo operacional y están haciendo esfuerzos relevantes: despliegues de mapas de riesgos, autoevaluaciones, captura de datos de pérdidas operacionales, etc. Sin embargo, la gestión del riesgo actual es incipiente, allí la motivación del suscrito de efectuar la presente investigación en el sector eléctrico.

Para la presentación del informe final, se ha organizado la presentación según capítulos. El primer capítulo está referido al problema de investigación, en el cual se plantea el problema que da origen al presente estudio, se formulan los objetivos, se enuncian las hipótesis y se definen las variables que se estudian. El segundo capítulo está referido al marco teórico, en el cual se muestra la teoría de las variables de estudio. El tercer capítulo, está referido al marco metodológico, en el cual se expone todos los procedimientos seguidos en la realización del presente estudio. El cuarto capítulo expone los resultados del estudio. El quinto capítulo se refiere a la discusión de los resultados obtenidos luego del análisis de la información recopilada. Finalmente, se

alcanzan las conclusiones del estudio y las recomendaciones que posibilitaran intervenir en la situación problemática sobre la base de los resultados efectuados. Concluyendo con los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

Sea cual sea la naturaleza de una empresa, está expuesta a numerosos riesgos que repercuten en impactos económicos en la organización. La gestión de éstos comienza detectando los posibles peligros a los que se expone, para después adoptar las medidas oportunas e implantar los procesos necesarios para minimizar o eliminar esos peligros. También se puede controlar su impacto económico mediante la contratación de pólizas de seguros. Hay que darle a esta gestión la importancia que se merece, porque pueden afectar a las operaciones diarias de la empresa traduciéndose en pérdidas. Por eso además de la responsabilidad y convicción de directores y altos ejecutivos, los reguladores, la Contraloría y el propio Estado peruano están exigiendo, a las empresas ser más competitivas, adoptando políticas y medidas de control para gestionar los riesgos a los que se enfrentan.

1.1.2. Problemática de la investigación

Todo ello hay que hacerlo focalizando y priorizando, inicialmente al menos, en aquellos riesgos que de verdad pueden generar daños muy importantes para la entidad (mapa de riesgos). Es allí donde el control de riesgos preserva mayor valor. Algunas empresas en la detección de riesgos pueden encontrar cifras elevadas de posibles daños, pero habrá que centrarse primero en los más importantes:

Según el reglamento de Gestión integral de Riesgos, Resolución SMV No SMV/01, define a la gestión de riesgos como: procesos establecidos para garantizar que todos los riesgos materiales y sus correspondientes concentraciones de riesgo se identifican, miden, limitan, controlan, mitigan y notifican de forma oportuna e íntegra.

La gestión integral de riesgos es un proceso efectuado por el directorio, comité de riesgo, gerencia general, y el resto del personal, aplicable al establecimiento de estrategias en toda la empresa, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos de acuerdo con su apetito por el riesgo y proporcionar una seguridad razonable para el logro de sus objetivos.

Electrosur S.A. es una empresa pública de derecho privado, cuya actividad principal es la distribución y comercialización de la energía eléctrica en los departamentos de Tacna y Moquegua. Fue creada por la Ley No. 24093 del 28 de enero de 1985 y definida su constitución mediante Resolución Ministerial No. 096-85-EM/DGE del 22 de abril de 1985. Inicia sus operaciones a partir del 01 de junio de 1985. En esta oportunidad se requiere estudiar de qué manera la gestión de riesgos incide en la gestión empresarial en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A., Región Tacna, año 2019. Los estudiantes universitarios de la indicada especialidad, al llegar al tercer año aún tienen grandes dificultades para establecer relaciones y solucionar problemas del contexto académico.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de riesgos se relaciona con la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A., Región Tacna en 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué nivel presenta la gestión de riesgos en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. en la Región Tacna en 2019?
- ¿Qué nivel presenta la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. en la Región Tacna en 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Es fundamental que las empresas y organizaciones implementen acciones y planes que les permitan transformar sus riesgos en ventajas competitivas reales y sostenibles. En un entorno volátil como el que vivimos hoy en día, donde existen muchas amenazas y oportunidades, cada vez existe un menor margen de maniobra y mayor exposición al riesgo. Un escenario así obliga a las organizaciones a contar con estrategias que permitan conocer los efectos tanto negativos como positivos que pudiera tener la dinámica propia de la Gestión o Administración de las organizaciones.

Justificación técnico-científica

La investigación científica es el más importante instrumento con que cuenta el hombre para conocer, explicar, interpretar y transformar la realidad. La investigación y el método científico proporcionan al profesional en su respectiva disciplina de análisis crítico. El presente trabajo de investigación generar mayor conocimiento en el tema de riesgos.

Justificación normativa

El presente estudio, será de utilidad para cumplir dentro del marco de las normas y reglamentos de la escuela de posgrado de la UNJBG y poder acceder al grado de magíster.

Justificación práctica

Está referida a señalar la aplicabilidad del conocimiento y manejo de la variable de estudio referido al estudio de riesgos y su incidencia en la gestión administrativa de una importante empresa de servicio como es la electricidad.

Social

Toda vez que el resultado del presente estudio servirá para poner a disposición de tan importante empresa la incidencia de la gestión de riesgos, y la optimización de procesos que incidirán en el costo y atención de los usuarios de la región.

Académica

La importancia de la presente investigación es abordar por primera vez la variable gestión de riesgos en una empresa eléctrica ligado a la gestión propia lo cual, si bien si se ha estudiado para otras disciplinas, pero no existe evidencia comparado con la gestión de riesgos en las empresas del sector, eléctrico.

La implementación de una administración de riesgos empresariales, otorga un valor agregado a estos esfuerzos, permitiendo a la organización mantenerse competitiva en su entorno. Electrosur S.A., es una empresa como otras de su sector que viene haciendo esfuerzos en el este tema por primera vez y de forma muy puntual a su área de comercialización, sin embargo, esta

investigación trata de investigar cual es el nivel de incidencia del tema de la gestión de riesgos en la gestión administrativa del área comercial.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

Los alcances de la presente investigación comprenden el ámbito de acción y competencia de la empresa de comercialización eléctrica Electrosur S.A. Las limitaciones de la investigación están referida a la falta de antecedentes regionales, nacionales e internacionales que se asemejen al estudio integral planteado, particularmente con la variable gestión de riesgos, de igual manera en lo que respecta a la bibliografía para el sector energético. Si, existen antecedentes para la variable gestión administrativa. Sin embargo; esto no es una restricción para continuar con el presente estudio de investigación.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la gestión de riesgos con la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. de Tacna en 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel que presenta la gestión de riesgos en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. de Tacna en 2019.
- Establecer el nivel que presenta la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. de Tacna en 2019.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

La gestión de riesgos se relaciona en forma inversa y significativa con la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A de Tacna en 2019.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La gestión de riesgos en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A de Tacna en 2019, presenta un nivel bajo.
- La gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A de Tacna en 2019, presenta un nivel bajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Nivel internacional

Rueda, Bonilla y Garzón (2015) desarrolló la tesis titulada *Modelo de confiabilidad basado en la norma de gestión de riesgos ISO 31000 para empresas de distribución de energía eléctrica en circuitos Radiales, Bogotá, 2015*. Actualmente, la calidad del servicio en Sistemas de Distribución Local (SDL) se encuentra regulada mediante resoluciones emitidas por la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG). Cuyo objeto es buscar que los servicios de energía eléctrica se presten de manera competitiva, logrando la mayor cobertura al menor costo posible. Este documento, propone un modelo de confiabilidad basado en la norma internacional de gestión de riesgos ISO 31000, permitiendo a las compañías distribuidoras de energía considerar el riesgo dentro de la evaluación de confiabilidad, logrando implementar nuevas alternativas que traigan consigo una mejora para el análisis en la calidad del servicio, convirtiéndose en una herramienta de fácil aplicación para el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos por el ente regulador. El nuevo modelo implementa nuevas técnicas de estudio a través del uso de herramientas de evaluación de riesgo establecidas en la norma internacional ISO 31000. Para el análisis de riesgo se implementa la matriz de impacto y probabilidad descrita en la norma; permitiendo comparar tendencias y comportamientos del sistema ante variaciones de algunos de los parámetros del sistema. Muchos eventos de riesgo pueden tener una serie de resultados con diferentes probabilidades asociadas.

Rivero (2017) elaboró el estudio *Diseño de un modelo de gestión del riesgo aplicado a una empresa manufacturera de autopartes*, 2017, ciudad de México. El estudio problematiza que la ausencia de un modelo de gestión de riesgos que posibilite cumplir eficaz y eficientemente el requisito 6.1 “Acciones para abordar Riesgos y oportunidades” de la norma ISO 9001:2015, a fin de evidenciar la gestión de riesgo en las empresas manufactureras y la norma IAF16949:2016 para las empresas manufactureras de autopartes. Principales resultados: Las actualizaciones de las normas de calidad han generado cambios sustanciales en el sistema de gestión de calidad, uno de ellos es el pensamiento basado en el riesgo que establece la ISO 9001:2015 en el requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, así mismo las empresas manufactureras de autopartes tendrán que cambiar de la norma ISO/TS16949:2009, a la norma IATF16949:2016 que también especifica el análisis de riesgo, las acciones preventivas además incluye los Ambas normas son genéricas y para seleccionar las técnicas de evaluación de riesgos establece factores también genéricos y abiertos no se especifica para empresas manufactureras, planes de contingencia. Al realizar búsqueda de información para verificar modelos de gestión de riesgos que apliquen a empresas manufactureras, se encontró que la norma que apoya a la gestión de riesgos es la ISO 31000:2009, además de la norma ISO 31010:2009 que describe las técnicas de evaluación de riesgos. Por otro lado, también se buscó información en los journals y se encontró información de riesgos en la cadena de suministro, riesgos en empresas del ramo de la construcción, riesgos en empresas del ramo contable o financiero es decir bancos, e inclusive se encontró que clínicas médicas también les interesa administrar los riesgos, sólo se encontró el caso *Deloitte and Manufacturers Alliance for Productivity and Innovation, MAPI*) publicaron en marzo de 2015 en una página web la descripción de como realizan practica de evaluación de riesgos, para el ramo manufactura. La información encontrada sirvió para saber primero que la necesidad de diseñar un modelo de gestión de riesgo y conocer los elementos

que deben considerarse para realizar el diseño del modelo de gestión de riesgo para empresas manufactureras de autopartes.

Al realizar el diseño del modelo de gestión de riesgo se utilizó la simbología que se requiere para realizar modelos gráficos, también se consideró el enfoque de procesos de manera que los resultados de una etapa son los elementos de entrada de la siguiente etapa. Se realizaron análisis de información mediante diferentes mapas mentales presentados en el anexo 11, se realizaron tres diseños previos mostrados en los anexos 12,13 y 14 y se obtiene un modelo simplificado de gestión de riesgos que se presenta en el capítulo 3 además se describen cada una de las 3 etapas que lo integran que son: primera etapa : consiste en realizar el diagnóstico mediante el análisis del contexto interno y externo, apoyándose de la comunicación con el cliente y poder determinar los riesgos que de alguna manera afectan al sistema de gestión de calidad, la segunda etapa, es el análisis y valoración del riesgo a través de su selección y aplicación de la herramientas para su análisis de acuerdo a los tipos de riesgo, y la tercera etapa referida a la implementación que comprende el tratamiento, seguimiento y revisión, ésta última etapa se relaciona para elaborar los planes de contingencia que establece la norma IATF16949:2016. (Rivero,2017)

Finalmente se presenta el modelo complejo de gestión de riesgos que describe gráficamente de manera concentrada los requisitos descritos en todo el capítulo 3, se recomienda leer todas las etapas para comprender mejor el modelo complejo de gestión de riesgos. (Rivero,2017)

Espinoza (2017) investigó sobre la *Gestión Administrativa Del Servicio De Emergencia Del Centro De Salud Tipo C Del Cantón Buena Fe De La Provincia De Los Ríos Y La Satisfacción Del Usuario Externo Ambato, Ecuador* . La población y muestra; personal de salud 24, y usuarios externos del servicio de emergencia 396. Entre los principales hallazgos se evidenció que existe desabastecimiento de medicamentos e insumos, el tiempo de

espera para la atención fue extenso, el personal de salud nunca recibió capacitaciones en emergencias y triage, por lo que no se cumple con la correcta clasificación de pacientes en emergencia, los indicadores de atenciones del servicio de emergencia representan un 46 % del total de atenciones del centro de salud, lo que refleja el colapso del mismo. Concluyéndose que el 2,88 % de las atenciones amerita ingreso hospitalario de emergencias, es mucho el tiempo de espera para la atención, no realizan una adecuada clasificación de pacientes y priorización de atención. Por lo antes expuesto se diseñó estrategias administrativas que elevarán la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Nivel nacional

Gonzales (2017) desarrolló el estudio denominado *Gestión de riesgo empresarial en la atención del cliente: caso de la empresa de transportes Mi Chaperito*. El objetivo del estudio buscó analizar la gestión del riesgo en la atención al cliente y su relación con el logro de los objetivos estratégicos para la empresa. Resultados: se aplica un modelo conceptual propuesto en el capítulo tres para los procesos de atención al cliente. La identificación de riesgos y la aplicación del análisis cualitativo y cuantitativo permiten la definición de una lista de riesgos priorizados para la gestión empresarial. Los riesgos priorizados fueron relacionados con los objetivos estratégicos de la empresa con la finalidad de comprender el efecto de los primeros sobre los segundos. Finalmente, este análisis permite recomendar posibles estrategias de gestión de riesgos para el caso de estudio. Conclusiones: para el análisis de riesgos en los procesos de atención al cliente se puede aplicar un modelo teórico adaptado a las necesidades de la investigación. Este modelo permite identificar los aspectos más relevantes de la gestión del riesgo y considera principalmente los siguientes aspectos: planificación de la gestión del riesgo, identificación de riesgos, análisis cualitativo de los riesgos, análisis cuantitativo de los riesgos, y análisis de los riesgos sobre los objetivos estratégicos de la empresa. Asimismo, mediante la aplicación de la herramienta

teórica construida se halló que la administradora de la empresa de transportes asume el liderazgo en la gestión de los riesgos, sin embargo, la responsabilidad de la gestión de los riesgos para cada proceso recae sobre los dueños de estos procesos. Se identificaron los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la empresa y se clasificaron según su nivel de importancia. Se identificó que los procesos de mayor importancia para la empresa son los de atención al cliente: proceso de transporte corporativo /turístico/ privado, y proceso comercial y de ventas, este hallazgo sustentó la elección de dichos procesos para el análisis de la gestión de riesgos en la empresa

Luna (2017) investigó la *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017*. Muestra: 82 trabajadores en 2017. Conclusión: existe relación significativa entre la gestión administrativa con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, como lo muestra el Chía Cuadrado de Pearson (88,867), que es mayor al Chía tabular con 16 grados de libertad (26,296), donde las variables son dependientes.

Gil (2016) indagó sobre la *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I Es salud Juanjo, 2016*. Resultados: las pruebas estadísticas para establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I Es salud Juanjo, evidencian una correlación lineal de Pearson de $r = 0,911$, lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables. Conclusión: existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0,831), el mismo que explica que aproximadamente el 83 % de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital Es salud.

Ocampos y Valencia (2016) investigaron sobre la *Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio Al Usuario, En La Red Asistencial Es salud-Tumbes, 2016*. La muestra comprendió a 36 trabajadores administrativos de la Red Asistencial Tumbes. Resultado: existe de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial Es salud Tumbes en 2016.

Paredes (2015) estudió la *Gestión Administrativa Y La Satisfacción Del Usuario Externo Del Área De Nutrición Del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*. La muestra estuvo conformada por 2400 personas. Conclusión: el 22,1 % de los usuarios indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9 % de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión de riesgos

2.2.1.1. Definición de gestión de riesgos

Según Abella (2006), la gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

De otro lado, Basilia (2015) precisa que son los procesos establecidos para garantizar que todos los riesgos materiales y sus correspondientes concentraciones de riesgo se identifican, miden, limitan, controlan, mitigan y notifican de forma oportuna e íntegra.

Según el Reglamento de Gestión Integral de riesgo Procesos establecidos para garantizar que todos los riesgos materiales y sus correspondientes concentraciones se identifican, miden, limitan, controlan, mitigan y notifican de forma oportuna e íntegra. La Gestión Integral de Riesgos es un proceso efectuado por el Directorio, Comité de Riesgo, Gerencia General, y el resto del personal, aplicable al establecimiento de estrategias en toda la Empresa, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos de acuerdo con su apetito por el riesgo y proporcionar una seguridad razonable para el logro de sus objetivos (SMV/01, 2018).

La definición (supra) recoge los siguientes conceptos de la gestión de riesgos corporativos:

- Es un proceso continuo que fluye por toda la entidad.
- Es realizado por su personal en todos los niveles de la organización.
- Se aplica en el establecimiento de la estrategia.
- Se aplica en toda la entidad, en cada nivel y unidad, e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad.
- Está orientado al logro de objetivos dentro de unas categorías diferenciadas, aunque susceptibles de solaparse.

El análisis de oportunidades y amenazas, incertidumbres y los riesgos o eventos al riesgo a los que están sometidas todas las actividades de cualquier organización, sin importar su diligencia o tamaño, son conocidas en la actualidad como *gestión de riesgo*, un término antes utilizado para referirse específicamente a accidentes operacionales, enfermedades, incendios o catástrofes naturales, entre otros, que pueden afectar el logro de los objetivos de cualquier tipo empresa y alterar los sistemas de gestión.

La gestión de riesgos es una etapa fundamental en la evaluación económica y financiera. Se trata de un enfoque riguroso y documentado en todos los niveles de desarrollo de los eventos analizados, lo que requiere información de todas las áreas de interés, internas y externas (Casares, 2016). Cabe subrayar, que la gestión de riesgos está cobrando cada vez más importancia. En la actualidad es uno de los parámetros principales de las organizaciones, lo que, sin duda, les atañe a todos los sectores de la empresa.

En este sentido, los profesionales de la gestión de riesgos, sea cual fuere su posicionamiento, necesitan herramientas para anticipar y reaccionar a las potenciales agresiones que puede sufrir su empresa, ya que, para gestionar los riesgos de manera eficaz, una condición previa es conocerlos, es decir, identificarlos y evaluarlos. Es el principio del diagnóstico de riesgos, una misión clave de todo *risk manager*. (Gautier, 2019)

2.2.1.2. Objetivos

El modelo establece una división de los objetivos de las compañías en cuatro categorías:

- *Objetivos estratégicos*: se trata de los objetivos establecidos al más alto nivel, y relacionados con el establecimiento de la misión y visión de la compañía.
- *Objetivos operativos*: se trata de aquellos relacionados directamente con la eficiencia y eficacia de las operaciones, incluyendo por supuesto objetivos relacionados con el desempeño y la rentabilidad.
- *Objetivos relacionados con la información suministrada a terceros*: se trata de aquellos objetivos que afectan a la efectividad del *reporting* de la información suministrada (interna y externa), y va más allá de la información estrictamente financiera.

- *Objetivos relacionados con el cumplimiento:* se trata de aquellos objetivos relacionados con el cumplimiento por parte de la compañía con todas aquellas leyes y regulaciones que le son de aplicación.

2.2.1.3. Elementos

Abella (2006, pág. 5), por otro lado, el modelo interrelaciona cada uno de los cuatro objetivos anteriormente apuntados, con cada uno de los ocho elementos que se describen a continuación:

- Ambiente interno

El elemento interno de la compañía es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos e influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su apetito de riesgo.

- Establecimientos de objetivos

Los objetivos deben establecer con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidos.

- Identificación de acontecimientos

La incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales) e internos (infraestructuras, personal, procesos, tecnología) que afectan a la consecución de los objetivos del

negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo de identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos (que aplican riesgo) o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos).

– Evaluación de riesgos

Para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

Para ello es necesario una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación de riesgos se centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismo para su mitigación) y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).

– Respuesta de riesgo

La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.

– Actividades de control

Se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar esblencadas en toda organización, a todos los niveles y en todas sus funciones.

- Información y comunicaciones

La adecuada información es necesaria a todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación +, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además, para conseguir que ERM.

2.2.1.4. Beneficios

Según lo que resalta Abella (2006), una gestión de riesgos corporativos adecuada permitirá la obtención de los siguientes beneficios:

- Conocimiento más exhaustivo de los riesgos que afectan a la organización, desde diversos puntos de vista (riesgos estratégicos, reputaciones, operativos, regulatorios, de reporting, financieros).
- Gestión más eficaz del control sobre los riesgos, ya que se debe de estar prevenido y anticiparse a los mismos. Lo cual requiere : (a) Identificación proactiva y aprovechamiento de oportunidades de diferenciación frente a competidores; (b) Respuesta más rápida y mejor a los cambios en el entorno, a los mercados y a las expectativas de los grupos de interés; (c) Ayuda en el cumplimiento con las exigencias del regulador en materia de gestión y control de los riesgos del negocio; (d) Asignación mejor y más eficiente de recursos para la gestión de riesgos y oportunidades; (e) Toma de decisiones “más segura” evitando “sorpresas derivadas de riesgos no identificados; (f) Mejor previsión del posible impacto de los riesgos que afectan a la organización.
- Mayor identificación de oportunidades por parte de la dirección.
- Establecimiento de una base común para la comprensión y gestión del riesgo en la organización y, especialmente, en el consejo de administración.

Ello derivar en un aumento de la credibilidad y confianza ante los mercados y los diversos grupos de interés; mejora de la reputación corporativa de la compañía y mayor probabilidad de éxito de la implantación de la estrategia.

Todas estas capacidades están implícitas en una gestión de riesgos corporativos como la que promueve COSO II. (Abella, 2006)

2.2.1.5. Gestión de riesgo

En el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO II* y la Gestión integral de riesgos de negocio, se precisa que la gestión integral de riesgo supone actualmente una prioridad en el seno de los consejos de administración de las principales compañías, que ven la misma no como una moda más que debe ser incorporada a la gestión, sino como una verdadera palanca de creación de valor en el medio y largo plazo para sus organizaciones. (Abella,2006)

En la 7th Anual CEO Survey, elaborada por *Price Waterhouse Coopers* mediante encuesta a 1,400 CEOs de las principales compañías multinacionales, se obtuvieron resultados reveladores, presentados en la cumbre de Davos:

- La gestión integral de riesgo es en estos momentos uno de los proyectos prioritarios de la alta dirección.
- Adicionalmente más del 85 % de las compañías piensa tener el funcionamiento de un sistema de gestión integral de riesgos antes de tres años.

Se considera que una gestión integral de sus riesgos, ayuda a la mejora significativa de aspectos relevantes para la gestión empresarial, como la reputación, la rentabilidad o la consecución de los objetivos estratégicos, entre otros. Del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*

(COSO) formado por las más prestigiosas asociaciones profesionales de Norteamérica, dedicadas al estudio de los sistemas de control y análisis de riesgos empresariales, ha desarrollado recientemente un proyecto para la elaboración de una metodología capaz de abordar la gestión de riesgos en las empresas con un enfoque integrador y que suponga una verdadera oportunidad de creación de valor para los *stakeholders*. Dicha metodología ha recibido el nombre de *Enterprise Risk Management Framework* (comúnmente conocido como ERM O COSO II). Según COSO II, la gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación

Como se puede deducir La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por la plana de directivos y personal técnico de la administración de una entidad, que participan desde su planeación la definición de estrategias para la empresa para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre la misión y visión de la empresa, para asegurar la sostenibilidad de su crecimiento y desarrollo empresarial

2.2.2. Gestión administrativa

2.2.2.1. Antecedentes de la gestión administrativa

Gestión del latín *gestio*: acción administrar. Gestión, dirección. Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. En el concepto gestión es muy importante la acción, del latín *actionem*; que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. El énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión es la diferencia que se tiene con el concepto de administración. La gestión no es considerada una ciencia

disciplina. Podemos considerarla como parte de la administración, o como un estilo de administración. (Piñones ,2011, pág. 4)

2.2.2.2. Definición de gestión administrativa

Según Taylor (1911) define a la administración como: “el objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados”. Posteriormente, Anzola (2002, pág. 178), menciona que la gestión administrativa implica las acciones o actividades que se realizan para coordinar el esfuerzo de los colaboradores, es decir “la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.” (p.178)

Asimismo, según la Real Academia Española (DRAE, 2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.” En este sentido, la Real Academia Española (RAE) define la “gestión” como la acción y efecto de gestionar, donde “gestionar” significa textualmente: hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Es decir, en el contexto organizacional son aquellas actividades o procesos que se deben ejecutar para alcanzar los objetivos de la organización.

De otro lado, Torres y Díaz (2010), manifiesta que todas las compañías se destacan en la constitución por seres humanos, en donde asumen una responsabilidad compartida para lograr el objetivo de la empresa, a través de la disposición de sus recursos y capacidades. Ante esto, las organizaciones definen su rumbo, según lo que desarrollan, para satisfacer a sus clientes, buscando persistir en el mercado. Por lo que, el valor del factor humano, se evidencia por la obtención de los resultados, en cualquiera de los proyectos

que lleve a cabo en la empresa. Al igual que Neira (2013), quien señala que la gestión es la “clasificación y ordenamiento de los pasos específicos que se debe seguir para lograr la meta establecida por la organización”.

Más adelante, Bachenheimer (2016), definen a la gestión administrativa como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, se generará objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional.

Cabe subrayar, que las cuatro funciones administrativas: organización, planeación, control y dirección; son los pilares de una buena gestión administrativa y se encuentran interrelacionadas y entrelazadas. La secuencia de estas funciones administrativas debe corresponder de manera coherente con los objetivos planteados por la empresa. De lo que se puede deducir que la gestión la administración como la definan es un proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de toda entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa, tendientes a asegurar el cumplimiento de sus planes estratégicos y operativos, teniendo en cuenta la satisfacción de sus usuarios y la creación de valor no solo para la empresa, sino para todos los *stakeholders*.

2.2.2.3. Dimensiones de la variable gestión administrativa

Huisa (2013), respecto a las dimensiones de la gestión administrativa consideró, que la “gestión administrativa se desarrolla en cuatro dimensiones: planificación, control, organización y dirección”. El personal a cargo de la

gestión administrativa debe planear las estrategias principales que le permitan a la empresa alcanzar sus objetivos, organizar a su personal a cargo de modo que les facilite todo lo necesario para que ellos puedan cumplir con su labor de manera eficaz, debe controlar en todo momento que lleve a cabo lo planificado y nada se salga del camino trazado, de ser así debe corregir oportunamente y saber guiar con asertividad al personal, ya que su principal objetivo es garantizar la eficacia en los servicios que brinda.

Dimensión 1. Planificación

Huisa (2013), sostiene que la planificación administrativa consiste en establecer los recursos, objetivos y actividades necesarias para el logro de los objetivos propuestos. Es un proceso de selección de recursos, alternativas, medios y objetivos con el fin de elevar el nivel de desarrollo de una empresa, institución o país. (p. 99)

La primera acción del personal a cargo de la gestión administrativa es la planificación. En esta parte se deben delimitar los objetivos de la empresa teniendo en cuenta la realidad en la que está inmersa, con la finalidad de alcanzar los fines propuestos, luego deberá conseguir los recursos necesarios para desarrollar todas las actividades planificadas que conduzcan al logro de los objetivos planteados inicialmente por el grupo social. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional.

Según Stoner (2009), en la planeación también se establece una jerarquía. La planeación se clasifica en operacional, táctica y estratégica. La planeación estratégica es la que tiene mayor amplitud debido a que incluye a

todos los agentes involucrados dentro de la organización. Entonces podríamos decir que la planeación estratégica plantea objetivos a ser cumplidos a largo plazo.

La planeación táctica, a diferencia de la planeación estratégica, no es tan amplia debido a que se lleva a cabo por departamentos. Entonces podríamos decir que la planeación táctica plantea objetivos a ser cumplidos a mediano plazo. La planeación operacional, en comparación con las dos anteriores, es más específica debido a que las metas se establecen por tareas específicas o actividades particulares. Entonces podríamos decir que la planeación operacional plantea objetivos a ser cumplidos a corto plazo.

Para Louffat (2012), definió como: El primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo. El autor al considerar a la planificación como el proceso administrativo de mayor importancia a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, nos permite adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean en las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando, responsabilidad y ética profesional. La

planificación será la dimensión que inicie todo el proceso para llegar a un punto específico, para establecer los objetivos que la institución se proyecte, y así lograr las metas establecidas.

Dimensión 2: Organización

Huisa (2013), señaló que “es un proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas”.

Según Louffat (2012) lo definió como:

La organización es el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución.

El diseño organizacional de acuerdo al autor se establece con el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia , eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente recursos que permite evaluar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua.

Stone, Freeman y Gilbert (2009), define como organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno. De acuerdo a los autores el diseño organizacional tiene el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo,; es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia , eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente los recursos.(Stoner, 2009, p. 148)

La organización es la segunda dimensión que logrará que se dé un vínculo entre los trabajadores de la institución, pues el trabajo en buena armonía beneficia tanto a la empresa como a las mismas personas, hacen que el clima laboral sea armonioso.

Dimensión 3. Dirección

Huisa (2013), señala que “comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas”.Lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y esto se dará si sus objetivos individuales son satisfechos. El direccionamiento

viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. (Huisa ,2013, pág. 100)

Según Robbins y De Cenzo (2013), “la dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”. Los autores plantean lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con celo y confianza. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones.

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), “la dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección”. Los autores sostienen lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa en el menor tiempo posible, y la manera de

alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con él y confianza.

Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer en las actividades de la dirección. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009, p. 13)

Una de las dimensiones donde la *cabeza* de la institución tiene que tener una relación amical y muy profesional con sus trabajadores, para no llegar al abuso por autoridad y con ello traer una enemistad por parte de los trabajadores con el jefe inmediato.

Dimensión 4. Control

Huisa (2013), sostiene que el control sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etcétera. A través del control se puede evaluar y medir el desempeño en relación con metas, el control viene a ser la guía para la evaluación de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad,

anticipándonos a lo que se va a detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional. (Huisa, 2013, p. 100)

El autor sostiene que el control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización, por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia.

El control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer.

Al respecto, Koontz y Weihrich (1994), aluden que:

Tal como señala el concepto de Control Interno, las funciones del misma son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa. El control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de

las tareas asignadas. Los autores consideran que el control es la función administrativa de mucha responsabilidad por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización. Por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia; además se les debe proporcionarse el grado de autocontrol correspondiente.

El control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer, y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas (Koontz y Weihrich, 1994, p. 25). Con esta dimensión se puede apreciar cómo está yendo la institución, si tiene un buen camino, y al mismo tiempo, podemos identificar las fallas que se presentan para lograr los objetivos que buscamos. (Gibson, Ivancevich, y Donnelly, 2011)

2.2.2.4. Etapas del control administrativo

De acuerdo con Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011, pág. 90), el control administrativo involucra el desarrollo de una serie de pasos secuenciales básicos generales.

– Primera etapa

Elaborar un diagnóstico acerca del desempeño de la empresa, estableciendo indicadores cualitativos o cuantitativos que se utilicen como referencia para tener un acercamiento sobre la acción administrativa llevada a

cabo en dicha empresa y para poder evaluar su grado de eficiencia o ineficiencia. Este es el primer paso para poder tener el control sobre una empresa.

– **Segunda etapa**

Recoger evidencia real de un hecho o información, para observar la acción administrativa de la empresa con la finalidad de poder evaluar de manera imparcial el desempeño actual de la empresa. Se hace necesario en esta parte, dejar de lado cualquier tipo de opinión o apreciación subjetiva de la realidad en la cual está inmerso.

– **Tercera etapa**

Establecer una comparación entre los estándares de calidad previstos por la empresa y el desempeño actual de la misma con la finalidad de encontrar la diferencia entre el actual desempeño y los estándares previstos por la misma, en caso existiera. El objetivo de esta etapa es determinar el grado de ineficiencia o eficiencia de una empresa, conociendo si las expectativas de rendimiento cifradas se han logrado o no cubrir y en qué medida, si la ejecución de las actividades administrativas ha sido correcta o no, si se ha acertado o no al momento de tomar decisiones importantes en aras del alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto.

– **Cuarta etapa**

Elaborar una serie de medidas que la empresa debe adoptar para mejorar las deficiencias encontradas. De encontrarse debilidades en la manera en que se ha llevado a cabo la gestión administrativa, se deberá proponer un nuevo camino a seguir con la finalidad de poder corregirlas o mejorarlas; sin embargo, de encontrarse un rendimiento eficiente y eficaz en la empresa, las acciones deberían estar orientadas a la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.

2.2.2.5. Importancia de la gestión administrativa

El reto que aborda la gestión administrativa moderna, es construir una sociedad mejor con normas sociales adecuadas y con instituciones eficaces. El componente de supervisión de las instituciones está en estrecha relación con una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de muchos objetivos es responsabilidad del administrador, y donde la institución deposita su confianza en sus capacidades.

En situaciones extremas, donde se requiera una gran destreza y uso de recursos materiales y humanos para llevar a cabo procesos de gran magnitud la administración ocupa una real importancia para el cumplimiento de sus objetivos y desarrollar adecuadamente sus procesos que coadyuvan a alcanzar resultados planificados. Este hecho acontece en la administración pública, dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban ligadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

2.2.2.6. Principios de la función pública

Para Andia (2017), son principios de la función pública los siguientes:

- Respeto: adecúa su conducta hacia el respeto de la Constitución Política y las Leyes, garantizando que en los procesos de toma de decisiones y cumplimiento de los procedimientos administrativos se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.
- Probidad: actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenido por sí o por interpósita personal.

- Eficiencia: brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.
- Idoneidad: aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender una formación sólida acorde a la realidad capacitándose en forma permanente para el debido cumplimiento de sus funciones.
- Veracidad: se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.
- Lealtad y obediencia: involucra la fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparte el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo.
- Justicia y equidad: disposición permanente para el cumplimiento de sus funciones, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.
- Uso adecuado de los bienes del estado: debe proteger y conservar los bienes del estado, utilizando de manera racional los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento sin emplear o permitir que otros empleen los bienes del estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

- Responsabilidad: todo servidor debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.

2.2.2.7. La calidad como valor de la nueva gestión pública

Según Villoria (1996), la calidad no puede incorporarse de la misma forma en que lo hace la administración privada. Por tanto, en un primer acercamiento a la gestión de calidad, se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a ubicar su verdadera dimensión y alcance, es decir, se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización.

En suma, sugiere Villoria (1996), lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple técnica de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas.

Villoria (1996), manifiesta que la incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental, por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no trasciende los esfuerzos institucionales aislados.

2.2.2.8. Buenas prácticas de la reforma de la administración gubernamental

Según Kamarck (2006), refiere que, en el transcurso de las últimas décadas, estas buenas prácticas, ya muestran caminos a seguir para la reforma de la administración gubernamental. identifica como prácticas que han resultado más efectivas para la reforma gubernamental a:

– Gobierno que cueste menos

Las diferentes Crisis fiscales han motivado a los países a iniciar la reforma de la administración gubernamental y lograr reducir sus costos. Para poder mantener los gastos bajo control es fundamental que los gobiernos mantengan controles financieros eficaces.

La eficacia y el buen funcionamiento de un gobierno dependen significativamente de la buena administración de éste, debido a que el gobierno es responsable de administrar muchas instituciones y programas es necesario que genere controles que beneficien su funcionamiento en cuanto a costos

– Gobierno de calidad

La calidad en el gobierno se refiere a la mejora de los servicios que presta. Estas mejoras ayudan a crear, mantener y/o recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y por ende su apoyo.

Uno de los pilares en la reforma de la administración gubernamental han sido las “Cartas de Derechos Ciudadanos” establecidas en Gran Bretaña desde finales de la década de los ochenta. El concepto tomó valor y empezó a crecer internacionalmente a tal grado que en la década de los noventa, su importancia fue tal que una parte fundamental de la innovación gubernamental es el mejoramiento de los servicios a la ciudadanía.

La calidad es causa de la satisfacción, por lo cual las acciones que la afecten van a tener un impacto en la satisfacción. El hecho de que diferentes países se hayan esforzado por comprometerse en ciertos aspectos en los cuales proporcionan servicios al ciudadano, ha creado un lazo fuerte entre ellos que los une, lo cual provoca la confianza de los usuarios hacia la administración pública.

– Gobierno profesional

Las organizaciones dependen de la formación y capacitación de su recurso humano, ya que esto define y contribuye a su competencia y por ende a la de la organización. Un gobierno débil en cuanto a recurso humano competente puede llevar a la motivación de la corrupción, ya que existen bajos salarios y el personal puede optar por sobornos para alcanzar mayores ingresos Kamarck, (2006).

Para que un gobierno sea competente requiere contar con un personal igual, asimismo es importante que los mismos estén motivados en el aspecto laboral ya que de lo contrario pueden caer en el juego de la corrupción con el objeto de generar ingresos adicionales.

– Gobierno digital

La tecnología de la información es un gran apoyo para tener un gobierno más eficiente ya que contribuye a facilitar los trámites que necesitan los ciudadanos, debido a que no es necesario que tengan que ir a las oficinas para realizarlos, de igual forma los trámites son más rápidos por lo cual no pierden tanto tiempo como cuando tenía que hacer fila y esperar su turno. Muchos gobiernos han optado por tener sus espacios en la Web. El gobierno digital puede lograr mejoras en el ahorro y en la satisfacción del usuario Kamarck, (2006).

– Gobierno con reforma regulatoria

Un gobierno debe proveer el estado de derecho, una gran ayuda es por medio de la reforma regulatoria. Cuando se habla de estado de derecho se refiere a contar con una estructura gubernamental honesta que proporcione al ciudadano confianza en su funcionamiento y que pueda brindarles protección a sus derechos. La reforma regulatoria es de gran importancia para los ciudadanos, ya que es protegido por ella y esto genera que tengan mayor confianza en el gobierno. Asimismo, la reforma regulatoria ayuda a la administración pública a ser más eficiente, ya que con ella se implanta el orden al regirse por una normatividad.

– Gobierno honesto y transparente

Según Kamarck (2006), Transparencia Internacional señala que “La corrupción afecta de manera directa la viabilidad de nuestro contrato social al alterar la naturaleza de la relación entre gobiernos y ciudadanos, una relación en la que los funcionarios públicos no están dando lo que se espera y los ciudadanos ya no confían en sus autoridades”. El hecho de que los funcionarios no estén motivados económicamente, es una de las causas para que se propicie la corrupción, eso causa que los ciudadanos desconfíen y tengan una mala percepción del funcionamiento del gobierno, por tal razón es necesario trabajar a favor de la honestidad.

La honestidad y transparencia para Kamarck (2006), es el fundamento para obtener la confianza de los ciudadanos y por consecuencia su apoyo al gobierno y país. La corrupción se ha dado en niveles exagerados, lo que ha causado una fuerte desconfianza en los ciudadanos, es por esta razón que los gobiernos han optado por dar a conocer sus resultados e inversiones, lo cual produce tranquilidad y confianza en el ciudadano, ya que la información de la administración pública está a su alcance.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Apetito por el riesgo

Nivel agregado y tipos de riesgo que una organización está dispuesta a asumir, previamente decidido y dentro de su capacidad de riesgo, a fin de lograr sus objetivos estratégicos y plan de negocio.

Calidad

Se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa.

Control de riesgos

Es el proceso de toma de decisiones basadas en la información obtenida en la evaluación de riesgos. Se orienta a reducir los riesgos a través de la propuesta de medidas correctivas, la exigencia de su cumplimiento y la evaluación periódica de su eficacia.

Cultura de riesgo

Las normas, actitud y comportamiento de una organización banco relativos a la concienciación, asunción y gestión del riesgo, y los controles que guían las decisiones sobre riesgo. La cultura de riesgo influye en las decisiones de la gerencia y el personal durante el desempeño de sus actividades cotidianas y tiene un impacto en los riesgos que asumen.

Evaluación de riesgos

Es el 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 el empleador se encuentre en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad, prioridad y tipo de acciones preventivas que debe adoptar.

Gestión de riesgo

La gestión de riesgos corporativos, constituye un proceso realizado por el consejo de administración de una institución, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la organización y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro de un margen discrecional de riesgo aceptado y proveer una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos. (Comission,2006)

Límite de riesgo

Medidas o límites cuantitativos específicos basados en, por ejemplo, supuestos prospectivos que asignan el riesgo agregado de la organización a líneas de negocio, entidades jurídicas relevantes, categorías de riesgo específicas, concentraciones u otras medidas pertinentes.

Mapa de riesgos

Es un plano de las condiciones de trabajo, que puede emplear diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores en la organización del empleador y los servicios que presta.

Marco de gobierno del riesgo

Componente del marco de gobierno general, a través del cual el Consejo y la gerencia establecen y toman decisiones sobre la estrategia bancaria y la metodología de riesgo, articulan y monitorean la observancia del apetito por el riesgo y los límites de riesgo según la estrategia del banco, e identifican, miden, gestionan y controlan los riesgos.

Perfil de riesgo

Valoración en un momento dado de las exposiciones al riesgo bruto del banco (es decir, antes de aplicar atenuantes) o, si procede, exposiciones al riesgo netas (es decir, tras aplicar atenuantes) agregadas dentro de y a través de cada categoría de riesgo relevante a partir de supuestos actuales o prospectivos. (Basilia, 2015)

Satisfacción

Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Servicio

Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

Sistema de control interno

Conjunto de reglas y controles que rigen la estructura organizativa y operativa de la organización, incluidos procesos de notificación y las funciones de gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría interna.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

EL tipo de investigación es pura o básica, se caracteriza; porque la investigación está destinada a recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento de una manera sistemática y metódica con el único objeto de ampliar el conocimiento, sin dar solución al problema (Bunge, 1983).

Se realizó una investigación de nivel relacional, orientada a establecer la dirección e intensidad de relación de las variables gestión de riesgos y la gestión administrativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.1.2. Diseño de investigación

Se trata de un diseño no experimental. Es un estudio que se realiza sin manipular deliberadamente las variables bajo análisis por parte del investigador, en el que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 152)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por doce trabajadores responsables de los procesos en el área comercial de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A.

3.2.2. Muestra

La muestra fue censal, dado que se consideró al total de la población.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Gestión de riesgos

Definición conceptual: según el reglamento de Gestión integral de Riesgos, Resolución SMV No SMV/01, define a la gestión de riesgos como: procesos establecidos para garantizar que todos los riesgos materiales y sus correspondientes concentraciones de riesgo se identifican, miden, limitan, controlan, mitigan y notifican de forma oportuna e íntegra.

Variable 2: Gestión administrativa

Definición conceptual: dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. En tanto la gestión administrativa en salud es definida como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública y que va en mantener o mejorar la salud de la persona. (Amaro,2010)

Operacionalización de las variables

| Variable | Dimensión | Indicador | Escala |
|------------------------|---------------------------------|---|---------|
| Gestión de riesgos | Gestión de suministro | de – N° de presupuestos observados/N° de presupuestos estimados. | Ordinal |
| | Gestión de reclamos y denuncias | de – N° de cartas de OSINERMIMG por reclamos no atendidos. | |
| | Compra de energía | de – N° de reclamos pendientes de actualizar su registro en el a SIELCE a fin de mes. | |
| | Gestión de conexiones | de – Pérdidas identificadas de la muestra/Monto total de la compra de energía. | |
| | Mantenimiento de conexiones | de – Días perdidos por accidentes/ días trabajadas. | |
| | Facturación | – N° de reclamos – N° de días incumplimiento (penalidad diaria). | |
| | Gestión de cobranzas | de – N° de cortes no evidenciados por el contratista/N° de cortes asignados al contratista. 100% | |
| Gestión administrativa | Planeación | – Ejecución de los planes y presupuestos – Ejecución de actividades | Ordinal |
| | Organización | – N° de procesos/ejecución – Eficiencia y eficacia en los procesos | |
| | Dirección | – Indicadores de evaluación económica-financiera – Cumplimiento de metas/formulación de metas | |
| | Control | – Auditoría contables – Auditoría financiera – Ejecución de actividades/acciones – Retroalimentación de planes y programas | |

Fuente: elaboración propia

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Encuesta

A los trabajadores del área comercial de la empresa Eléctrica Electrosur S.A, se aplicó la técnica de la encuesta para determinar su percepción sobre el comportamiento de las variables gestión de riesgos y gestión administrativa.

3.4.2. Instrumentos

- Cuestionario sobre gestión de riesgos

El cuestionario fue diseñado para obtener la percepción que tienen los trabajadores del área administrativa, respecto de la gestión de riesgos que se desarrolla en la empresa. El cuestionario comprende las siete dimensiones, con un total de 107 ítems que corresponden a la estructura de la variable. La relación dimensión – Ítems se muestra a continuación:

| Variable | Dimensiones | Ítem |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------|
| | Gestión de solicitudes de suministro | 1 al 9 |
| | Gestión de reclamos y denuncias | 10 al 16 |
| Gestión de riesgos | Compra de energía | 17 al 25 |
| | Gestión de conexiones | 26 al 42 |
| | Mantenimiento de conexiones | 43 al 78 |
| | Facturación | 79 al 87 |
| | Gestión de cobranzas | 88 al 107 |

– Cuestionario sobre gestión administrativa

El cuestionario fue diseñado para obtener la percepción que tienen los trabajadores del área administrativa, respecto de la gestión administrativa que se desarrolla en la gestión de la empresa. El cuestionario comprende las cuatro dimensiones, con un total de 25 ítems que corresponden a la estructura de la variable. La relación dimensión – Ítems se muestra a continuación:

| Variable | Dimensiones | Ítem |
|-----------------------------------|--------------------|-------------|
| Gestión administrativa | Planificación | 1 al 10 |
| | Organización | 11 al 16 |
| | Dirección | 17 al 20 |
| | Control | 21 al 25 |

Validación de los instrumentos:

La validez en términos de Chávez (2007), es la eficacia con que un instrumento mide lo que pretende el investigador, es decir, la validez de una escala va estar relacionada con la confiabilidad del instrumento.

Fiabilidad

Consiste en la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach. Para dicho cálculo se hizo uso del SPSS IBM 24, sin reducir ningún elemento, obteniéndose para el Cuestionario de gestión de riesgos un Coeficiente Alpha

de Cronbach de 0,992 y para el cuestionario de gestión administrativa fue de 0,965, en ambos casos, se evidencia su confiabilidad.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para procesar la información se utilizó el software estadístico SPSS versión 24,0. Luego de organizar y presentar los resultados en tablas y figuras estadísticas, se procedió a la aplicación de los siguientes estadísticos: tablas de frecuencias, absolutas y relativas, medias, desviación típica, pruebas “t” y el coeficiente de correlación *Rho de Spearman*.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

El presente estudio de investigación, asume una postura epistemológica positivista (Vargas, 2010), ya que tiene un enfoque cuantitativo, cuyo interés por saber es la predicción para poder controlar la naturaleza, y de ahí que se necesite inducir o deducir leyes o principios (sustentados epistemológicamente en el Positivismo). Bajo este paradigma el conocimiento es la posesión de una verdad objetiva e irrefutable.

Respecto a la fundamentación ontológica está focalizada en el ámbito empresarial, sin soslayar el beneficio a los usuarios por tratarse de una empresa de servicio público. Por tanto, se destaca la importancia y compromiso del investigador de asumir el aspecto humano, al centrar la gestión de riesgos y la gestión administrativa, dentro de la corriente humanista. Las bases teóricas se circunscriben al tema de análisis de los riesgos de carácter empresarial y su consecuente influencia en la marcha institucional.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Se cumplieron las siguientes actividades:

- El trabajo de campo consistió en la recopilación de la información en el ámbito de estudio o ambiente de real no controlado, para la obtención de los datos primarios.
- Realización de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) a los informantes.
- Análisis del proceso de recolección, según criterios establecidos como tiempo, guion para la entrega del cuestionario y cumplimiento de los criterios éticos.
- Vaciado de los resultados en un software estadístico.
- Análisis e interpretación de los resultados.

5.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

– Análisis estadístico de la variable gestión de riesgos

Tabla 1

Nivel de gestión de riesgos

| Categoría | N° | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 8 | 66,7 |
| Nivel de riesgo medio | 4 | 33,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

El nivel de gestión de riesgos que revelan los trabajadores del área administrativa de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A. Región Tacna, año 2019. Se observa, que del 100 % de los trabajadores encuestados, el 66.67 % se encuentran en un nivel bajo y el 33,3 % en un nivel medio. En consecuencia, la gran parte de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A, indican que el resultado de la Gestión de Riesgos alcanza un nivel bajo. De estos resultados, se puede concluir que el 56,10 % de los estudiantes indicaron que la interdependencia positiva, la interacción simultánea (cara a cara), la responsabilidad individual, así como la autoevaluación grupal e individual se encuentra en un nivel eficaz. (Tabla y Figura 1)

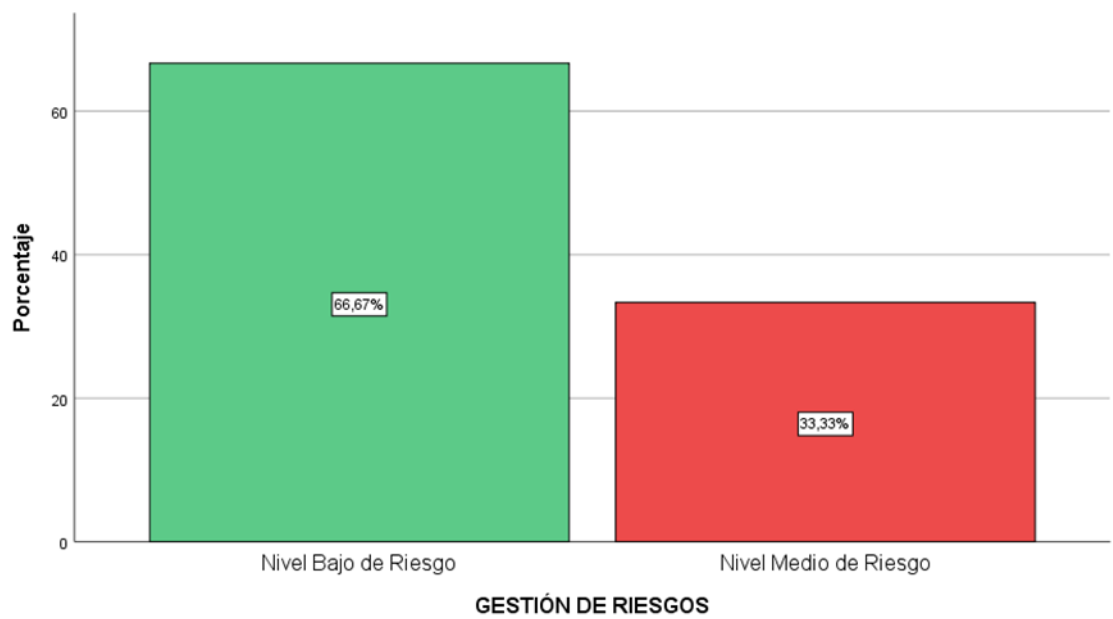


Figura 1. Nivel de gestión de riesgos

Fuente: Tabla 1

Tabla 2

Nivel de riesgo de gestión de solicitudes de suministro

| Categoría | Nº | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 8 | 66,7 |
| Nivel de riesgo medio | 4 | 33,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 66,67 % refiere que la gestión de riesgos es de nivel bajo, la diferencia del 33,3 % indica que existe un nivel medio de riesgo. En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el resultado de la gestión de riesgos para la solicitud de suministro presenta un nivel bajo. (Tabla y Figura 2)

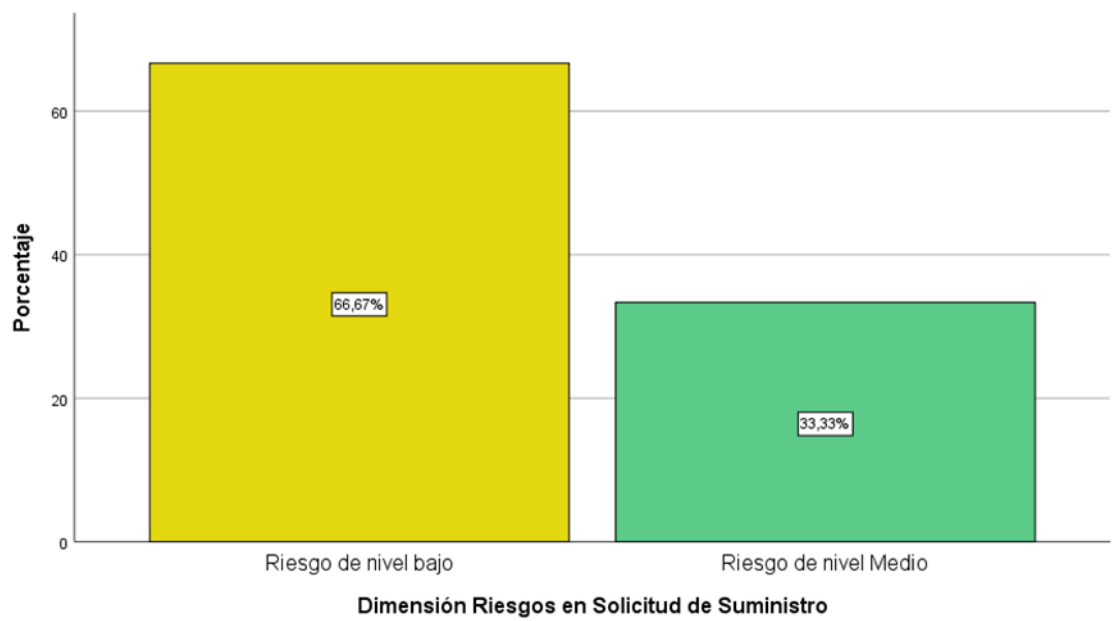


Figura 2. Nivel de riesgo de gestión de solicitudes de suministro

Fuente: Tabla 2

Tabla 3

Nivel de riesgo en reclamos y denuncias

| Categoría | Nº | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 8 | 66,7 |
| Nivel de riesgo medio | 4 | 33,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 66,67 % refiere que la gestión de riesgos presenta un nivel bajo, la diferencia del 33,3 % indica que existe un nivel medio de riesgo. En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el resultado de la gestión de riesgos para reclamos y denuncias presenta un nivel bajo. (Tabla y Figura 3)

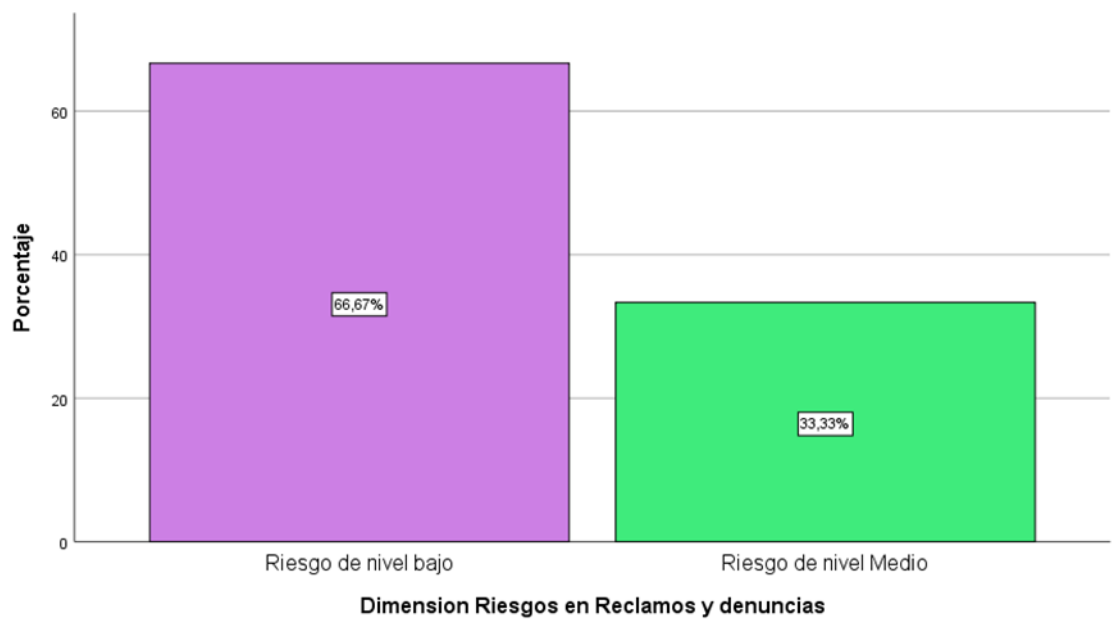


Figura 3. Nivel de riesgo en reclamos y denuncias

Fuente: Tabla 3

Tabla 4

Nivel de riesgo en compra de energía

| Categoría | Nº | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 11 | 91,7 |
| Nivel de riesgo medio | 1 | 8,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 91,67 % refiere que la gestión de riesgos presenta un nivel bajo, la diferencia del 8,3 % indica que existe un nivel medio de riesgo. En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el resultado de la gestión de riesgos en la compra de energía presenta un nivel bajo. (Tabla y Figura 4)

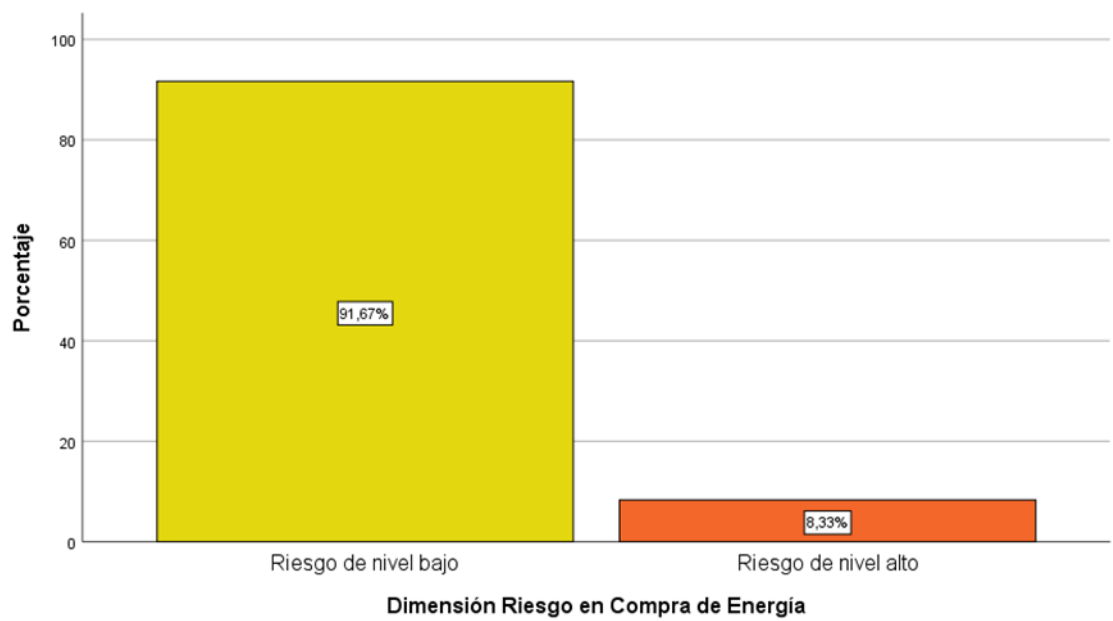


Figura 4. Nivel de riesgo en compra de energía

Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Nivel de riesgos en la gestión de conexiones

| Categoría | Nº | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 9 | 75,0 |
| Nivel de riesgo medio | 3 | 25,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 75 % refiere que la gestión de riesgos presenta un nivel bajo, la diferencia del 25 % indica que existe un nivel medio de riesgo. En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el resultado de la gestión de riesgos en la gestión de conexiones presenta un nivel bajo. (Tabla y Figura 5)

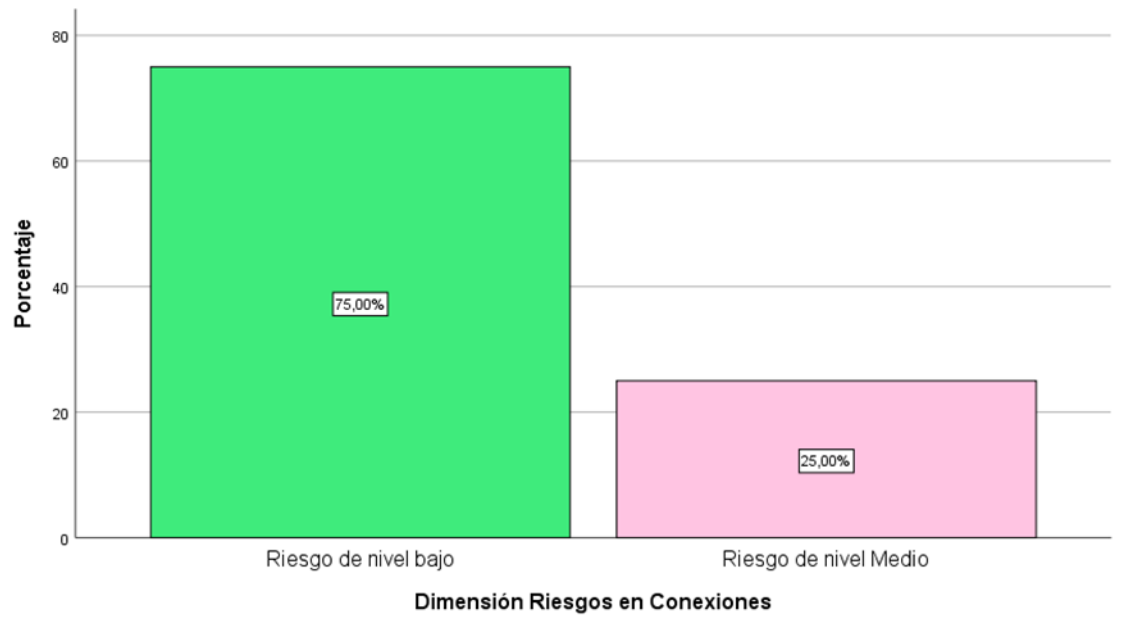


Figura 5. Nivel de riesgos en la gestión de conexiones

Fuente: Tabla 5

Tabla 6

Nivel de riesgo en el mantenimiento de conexiones

| Categoría | N° | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 8 | 66,7 |
| Nivel de riesgo medio | 4 | 33,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 66,7 % refiere que la gestión de riesgos presenta un nivel bajo, la diferencia del 33,3 % indica que existe un nivel medio de riesgo. En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica ElectroSur S.A., indican que el resultado de la gestión de riesgos en el mantenimiento de las conexiones presenta un nivel bajo. (Tabla y Figura 6)

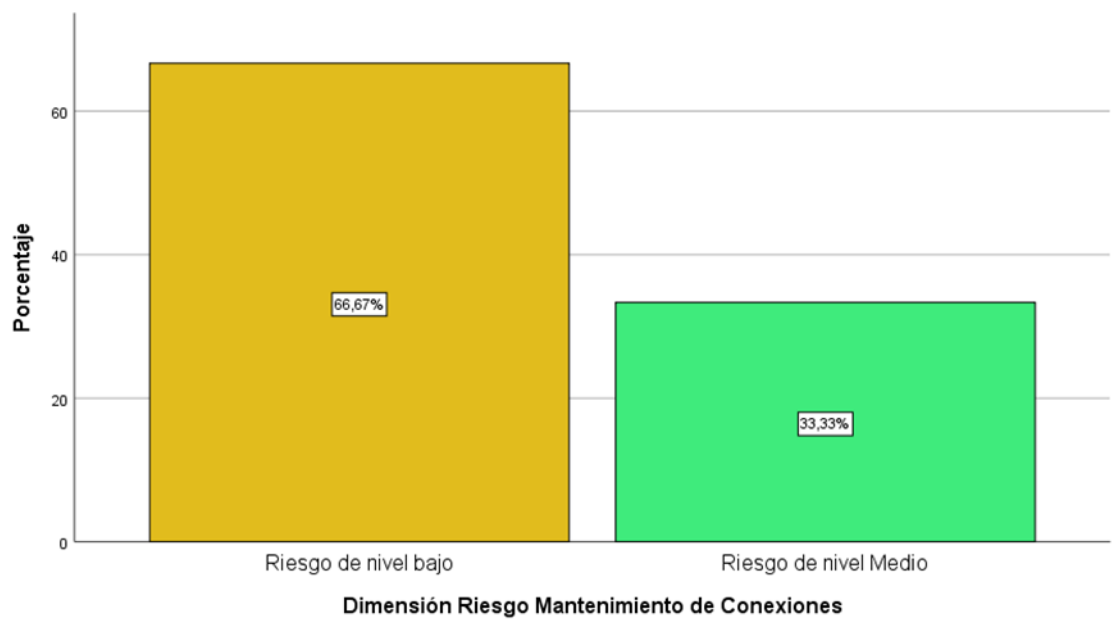


Figura 6. Nivel de riesgo en el mantenimiento de conexiones

Fuente: Tabla 6

Tabla 7*Nivel de riesgos inherentes a la facturación*

| Categoría | Nº | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 8 | 66,7 |
| Nivel de riesgo medio | 4 | 33,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 66,7 % refiere que la gestión de riesgos presenta un nivel bajo, la diferencia del 33,3 % indica que existe un nivel medio de riesgo. En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el resultado de la gestión de riesgos inherentes a la facturación presenta un nivel bajo. (Tabla y Figura 7)

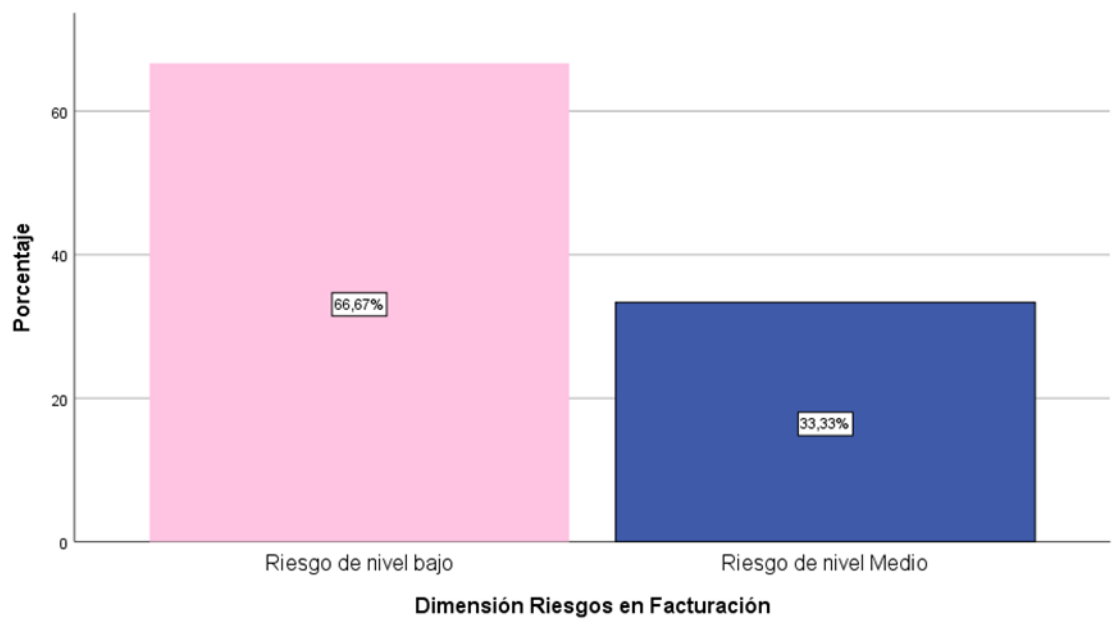


Figura 7. Nivel de riesgos inherentes a la facturación

Fuente: Tabla 7

Tabla 8*Nivel de riesgo en cobranzas*

| Categoría | Nº | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel de riesgo bajo | 8 | 66,7 |
| Nivel de riesgo medio | 4 | 33,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 66,7 % refiere que la gestión de riesgos presenta un nivel bajo, la diferencia del 33,3 % indica que existe un nivel medio de riesgo. En consecuencia, la gran parte de los usuarios de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el resultado de la gestión de riesgos en cobranzas presenta un nivel bajo. (Tabla y Figura 7)

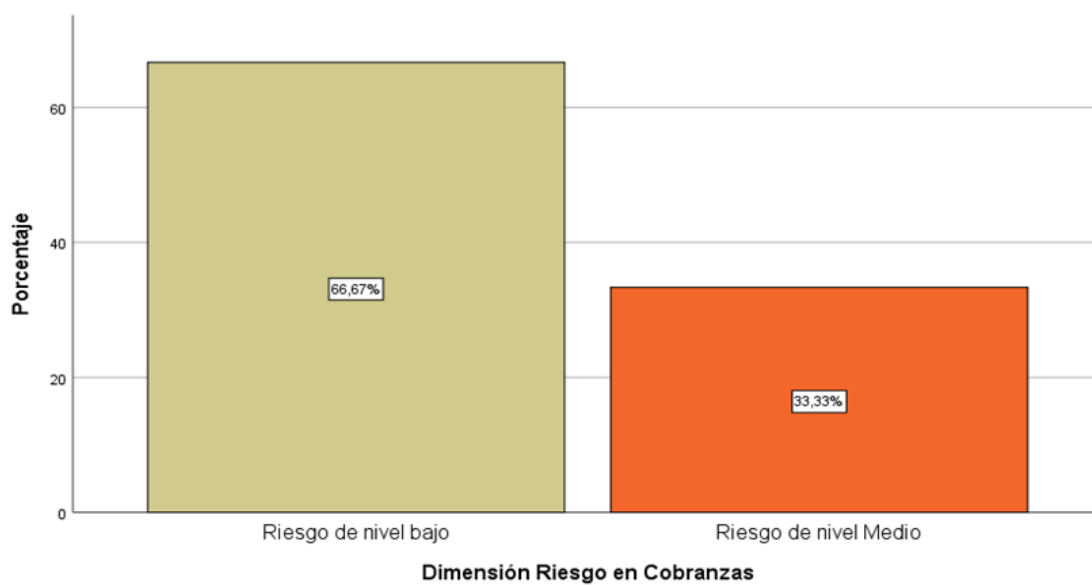


Figura 8. Nivel de riesgo en cobranzas

Fuente: Tabla 8

Análisis global de la gestión de riesgos

Tabla 9

Resumen del análisis de la variable gestión de riesgos

| Dimensiones | Nivel bajo (%) | Nivel Medio (%) |
|---------------------------------------|----------------|-----------------|
| Riesgo en solicitud de suministros | 66,7 | 33,3 |
| Riesgo en reclamos y denuncias | 66,7 | 33,3 |
| Riesgo en compra de energía | 91,7 | 8,3 |
| Riesgo en conexiones | 75,0 | 25,0 |
| Riesgo de mantenimiento de conexiones | 66,7 | 33,3 |
| Riesgos en facturación | 66,7 | 33,3 |
| Riesgo en cobranzas | 66,7 | 33,3 |
| Promedio | 71,5 | 28,5 |
| Desviación estándar | 9,4 | |

Fuente: cuestionario

Interpretación

En la Tabla 9, se aprecia el nivel de riesgo de las dimensiones de la variable gestión de riesgos, desde la percepción de los trabajadores. Apreciándose, que las frecuencias relativas porcentuales de las siete dimensiones que caracterizan el comportamiento de la variable en estudio. Se ubican en el nivel de riesgo bajo y en promedio alcanza el 71,46 %.

Prueba de normalidad

H₀: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal.

H₁: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de normalidad

| | | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|--|--------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | | Estadístico | gl | Sig | Estadístico | gl | Sig |
| Gestión de riesgos | | 0,180 | 12 | 0,200 | 0,931 | 12 | 0,395 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Según Levine, Krehbiel, y Berenson (2014), la distribución normal, conocida también como distribución gaussiana, se utiliza para establecer el comportamiento de los datos de las variables continuas. Para muestras mayores a 50 elementos se realiza la prueba *Kolmogorov-Smirnov* y menores de 50 la prueba de *Shapiro-Wilk*.

Dado que el valor p (0,200), es mayor que el nivel de significancia 0,05, es probable que no se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, a un margen de error del 5 % se concluye que la distribución de los datos de la variable gestión de riesgos se ajustan a una distribución normal. (Tabla 10)

Prueba de significatividad estadística sobre gestión de riesgos

- Formulación de las hipótesis estadísticas

H₀: La gestión de riesgos de la empresa es alta

$$H_0 = \mu > 33,3$$

H₁: La gestión de riesgos de la empresa es baja

$$H_1 = \mu < 33,3$$

- Los grados de libertad

$$\text{Grados de libertad} = n - 1$$

$$\text{Grados de libertad} = (12-1)$$

$$\text{Grados de libertad} = 11$$

- Estadístico de “t” de Student

$$\alpha = 0,05; \quad t_{(11)} = 2.201$$

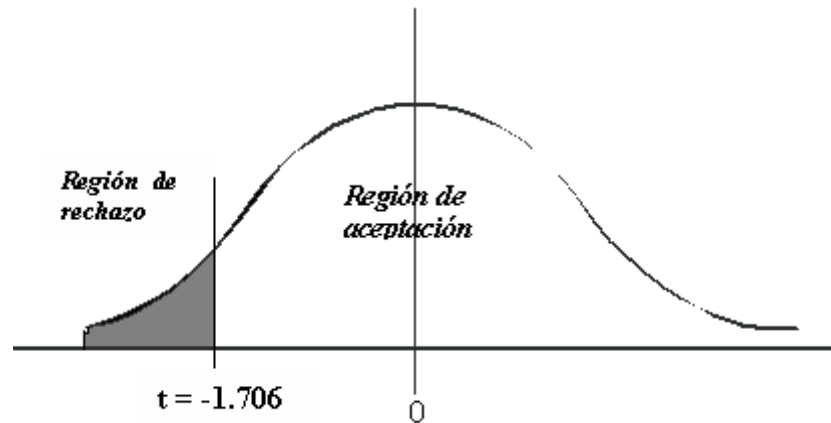
- Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “t” de la distribución normal

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como $n < 30$, se asume que: $\sigma = s$

- Zona de aceptación y de rechazo



- Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba "t", se obtiene lo siguiente:

$$t = \frac{71,46 - 33,3}{9,44 / \sqrt{12}}$$

Se tiene que el valor de $t = 13,98$

- Regla de decisión

Si $t_c < t_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $t_c > t_t$ Entonces se rechaza la H_0

- Decisión

Como el valor de " t_c " calculado (13,98) es mayor que $t = -1,706$, entonces, se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa.

– Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la evidencia es significativa, de que la empresa eléctrica Electro Sur S.A, tienen un nivel de gestión de riesgo bajo.

– **Análisis estadístico de la variable gestión administrativa**

Tabla 11

Gestión administrativa

| Gestión administrativa | Nº | % |
|------------------------|----|-------|
| Nivel regular | 3 | 25,5 |
| Nivel bueno | 9 | 75,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 75,5 % percibe que la gestión administra presenta un nivel bueno, la diferencia del 25,5 % indica que existe un nivel regular. En consecuencia, la gran parte de los encuestados de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el nivel de gestión es bueno (75,5 %). (Tabla 11 y Figura 9)

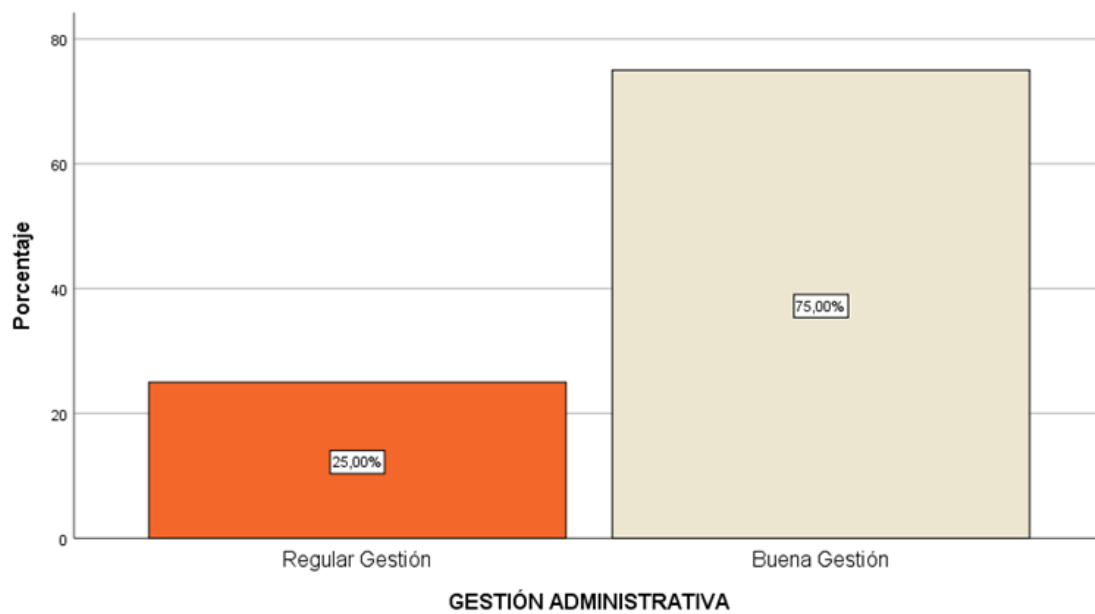


Figura 9. Gestión administrativa

Fuente: Tabla 11

Tabla 12

Dimensión planificación

| Planificación | Nº | % |
|---------------|----|-------|
| Nivel regular | 2 | 16,7 |
| Nivel bueno | 10 | 83,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 83,3 % percibe que la gestión administra presenta un nivel bueno, la diferencia del 16,7 % indica que existe un nivel regular. En consecuencia, la gran parte de los encuestados de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el nivel de planificación de la gestión es bueno (83,3 %). (Tabla 12 y Figura 10)

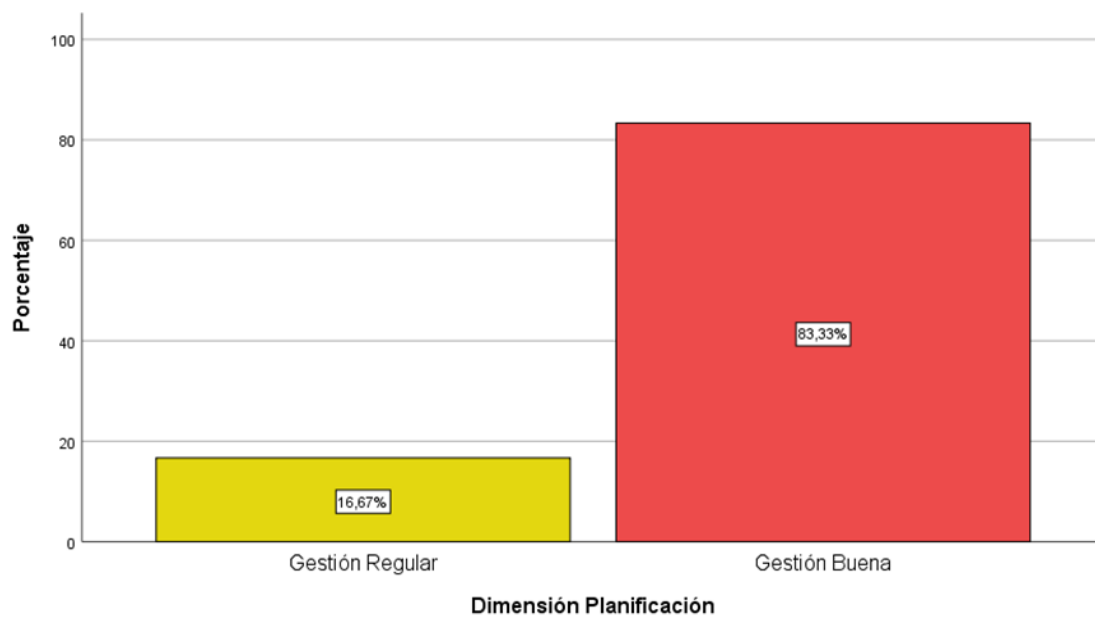


Figura 10. Dimensión planificación

Fuente: Tabla 12

Tabla 13*Dimensión organización*

| Organización | N° | % |
|---------------|----|-------|
| Nivel regular | 5 | 41,7 |
| Nivel bueno | 7 | 58,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 58,3 % percibe que la gestión administrativa presenta un nivel bueno, la diferencia del 41,7 % indica que existe un nivel regular. En consecuencia, la gran parte de los encuestados de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el nivel de organización de la gestión es bueno (58,3 %). (Tabla 13 y Figura 11)

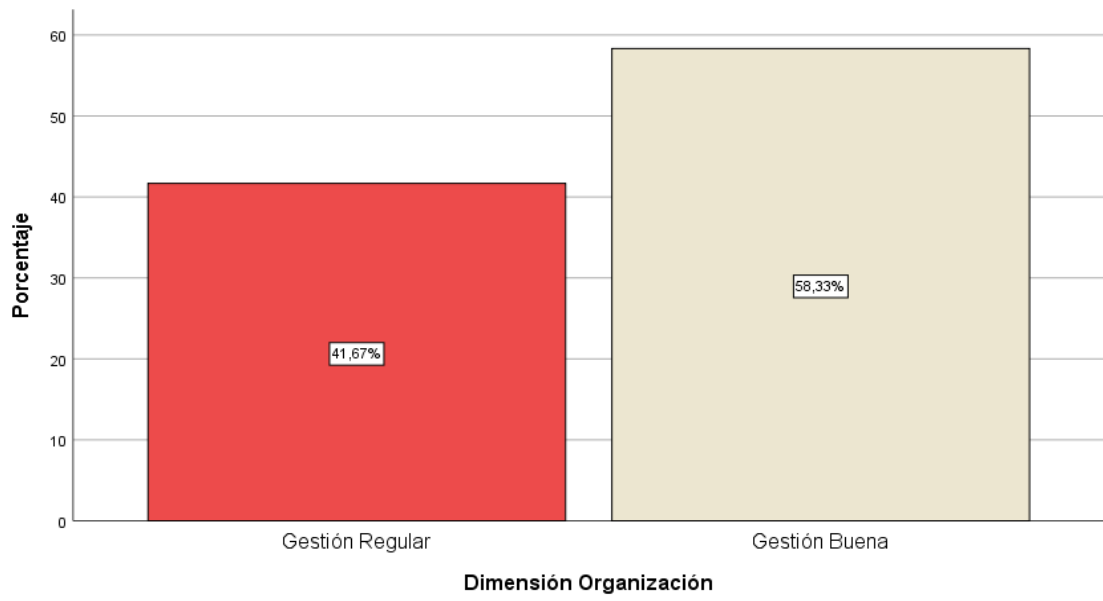


Figura 11. Dimensión organización

Fuente: Tabla 13

Tabla 14*Dimensión dirección*

| Dirección | N° | % |
|---------------|----|-------|
| Nivel mala | 1 | 8,3 |
| Nivel regular | 5 | 41,7 |
| Nivel bueno | 6 | 50,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 50 % percibe que la gestión de dirección presenta un nivel bueno, la diferencia del 41,7 % indica que existe un nivel regular y una minoría de 8,3 % la califica de mala o deficiente. En consecuencia, la gran parte de los encuestados de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el nivel de dirección de la gestión es bueno (50 %). (Tabla 14 y Figura 12)

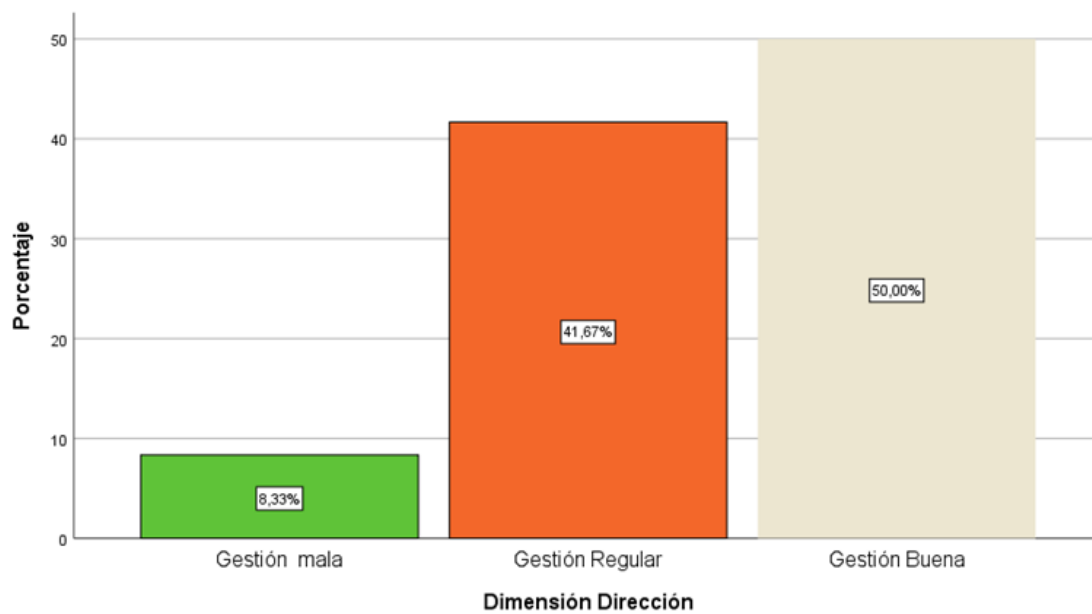


Figura 12. Dimensión dirección

Fuente: Tabla 14

Tabla 15*Dimensión control*

| Control | N° | % |
|---------------|----|-------|
| Nivel regular | 9 | 75,0 |
| Nivel bueno | 3 | 25,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Del 100 % de los usuarios encuestados, el 75 % percibe que la gestión de control presenta un nivel regular, la diferencia del 25 % indica que existe un nivel bueno. En consecuencia, la gran parte de los encuestados de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A., indican que el nivel de control de la gestión es regular (75 %). (Tabla 15 y Figura 13)

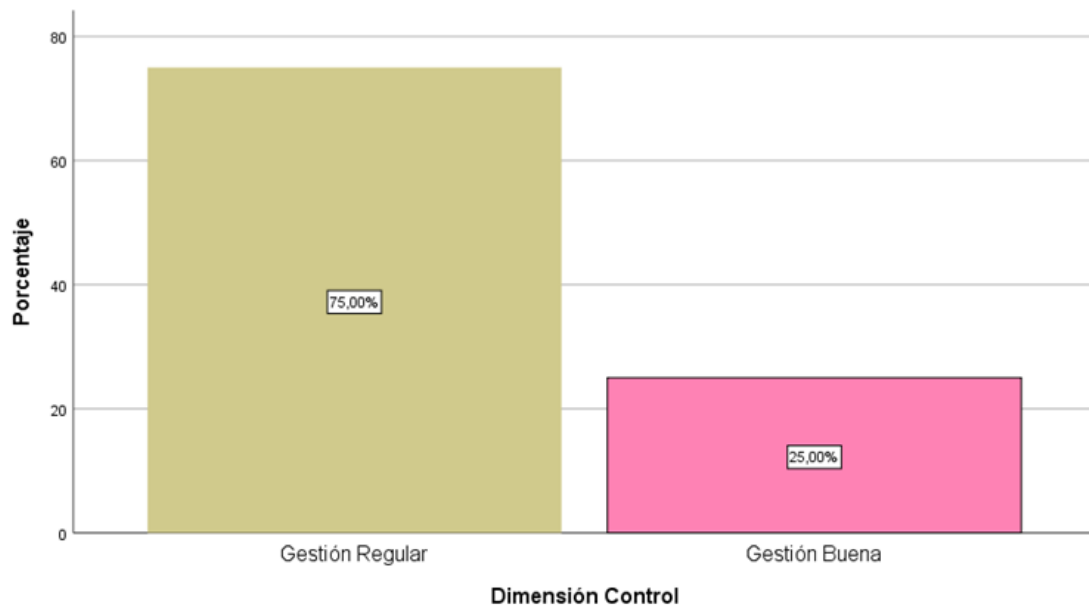


Figura 13. Dimensión control

Fuente: Tabla 15

Análisis global de la gestión administrativa

Tabla 16

Gestión administrativa

| Dimensiones | Nivel Malo (%) | Nivel Regular (%) | Nivel Bueno (%) |
|---------------------|----------------|-------------------|-----------------|
| Planificación | - | 16,7 | 83,3 |
| Organización | - | 41,7 | 58,3 |
| Dirección | 8,3 | 41,7 | 50,0 |
| Control | - | 75,0 | 25,0 |
| Promedio | - | 43,8 | 56,2 |
| Desviación estándar | - | 23,9 | - |

Fuente: cuestionario

Interpretación

En la Tabla 16, se aprecia el nivel de la gestión administrativa según sus dimensiones. Observándose que, desde la percepción de los encuestados, las frecuencias relativas porcentuales de las cuatro dimensiones que caracterizan el comportamiento de la variable en estudio, predomina el nivel bueno, que en promedio alcanza un 56,23 %.

Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa

H₀: El conjunto de datos de la variable se ajusta a una distribución normal.

H₁: El conjunto de datos de la variable no se ajusta a una distribución normal.

Tabla 17

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|--------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig | Estadístico | gl | Sig |
| Gestión administrativa | 0,129 | 12 | 0,200 | 0,961 | 12 | 0,792 |

Fuente: cuestionario

Interpretación

Dado que el valor p (0,200), es mayor que el nivel de significancia 0,05, es probable que no se rechace la hipótesis nula. Por lo tanto, a un margen de error del 5 % se concluye que la distribución de los datos de la variable gestión administrativa se ajustan a una distribución normal. (Tabla 17)

Prueba de significatividad estadística sobre gestión de riesgos

– Formulación de las hipótesis estadísticas

H₀: La gestión administrativa de la empresa es regular.

$$H_0 = \mu < 25$$

H₁: La gestión de riesgos de la empresa es buena.

$$H_1 = \mu > 25$$

– Los grados de libertad

$$\text{Grados de libertad} = n - 1$$

$$\text{Grados de libertad} = (12-1)$$

Grados de libertad = 11

– Estadístico de “t” de Student

$\alpha = 0,05$; $t_{(11)} = 2,201$

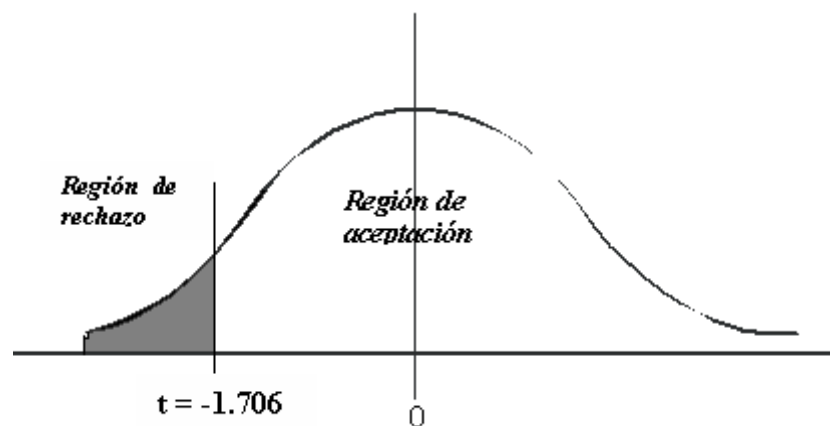
– Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “t” de la distribución normal

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como $n < 30$, se asume que: $\sigma = s$

– Zona de aceptación y de rechazo



- Resultados de la aplicación del estadístico de prueba

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “t”, se obtiene lo siguiente:

$$t = \frac{43,77 - 25}{23,92 / \sqrt{12}}$$

Se tiene que el valor de $t = 2,81$

- Regla de decisión

Si $t_c < t_t$ Entonces se acepta la H_0

Si $t_c > t_t$ Entonces se rechaza la H_0

- Decisión

Como el valor de “ t_c ” calculado (2,81) es mayor que $t = -1,706$, entonces, se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa.

- Conclusión

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la evidencia es significativa, de que en la empresa eléctrica Electro Sur S.A, tiene un nivel de gestión administrativa buena.

Contrastación de las hipótesis

– Verificación de la primera hipótesis específica

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H₀: La gestión de riesgos en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna en 2019, no es de nivel bajo.

H₁: La gestión de riesgos en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna en 2019, es de nivel bajo.

a) Nivel de significancia: 0,05

b) Elección de la prueba estadística

T de Student para una muestra

Tabla 18

Gestión de riesgos

| Nivel | N° | % |
|-----------------------|----|-------|
| Nivel bajo de riesgo | 8 | 66,7 |
| Nivel medio de riesgo | 4 | 33,3 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Tabla 19

T para una muestra

| Prueba para una muestra Valor de prueba=0 | | | | | | |
|--|-------|----|-------|-------------------------|----------------|----------------|
| Gestión riesgos | t | gl | Sig | Diferencia de medias | IC inferior | IC superior |
| | 9,381 | 12 | 0,000 | 1,333 | 1,0205 | 1,6462 |

Fuente: base de datos

Regla de decisión

Valor Sig < 0,05 Se Rechaza H_0

Valor Sig > 0,05 No se rechaza H_0

Interpretación

El p valor es menor a 0,05, en consecuencia, queda demostrado, que la gestión de riesgos en el área comercial de la Empresa Eléctrica Electrosur S.A. de Tacna, es de nivel bajo. (Tabla 19)

Verificación de la segunda hipótesis específica

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

Ho: La gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna en 2019, no es buena.

H1: La gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna en 2019, es buena.

c) Nivel de significancia: 0,05

d) Elección de la prueba estadística

T de Student para una muestra

Tabla 20

T de Student para una muestra

| Nivel | N° | % |
|-----------------|----|-------|
| Regular gestión | 3 | 25,0 |
| Buena gestión | 9 | 75,0 |
| Total | 12 | 100,0 |

Fuente: cuestionario

Tabla 21

T para una muestra

| Prueba para una muestra Valor de prueba=0 | | | | | | |
|--|--------|----|-------|----------------------|-------------|-------------|
| Gestión administrativa | t | gl | Sig | Diferencia de medias | IC inferior | IC superior |
| | 21,063 | 11 | 0,000 | 2,75000 | 2,4626 | 3,0374 |

Fuente: base de datos

Regla de decisión

Valor Sig < 0,05 Se Rechaza H_0

Valor Sig > 0,05 No se rechaza H_0

Interpretación

El p valor es menor a 0,05, en consecuencia, queda demostrado, que la gestión administrativa en el área comercial de la Empresa Eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna, es de nivel bueno. (Tabla 21)

– **Verificación de la segunda hipótesis general**

Planteamiento de las hipótesis estadísticas

H₀: No existe relación inversa de la gestión de riesgos con la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna en 2019.

H₁: Existe relación inversa de la gestión de riesgos con la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna en 2019.

e) Nivel de significancia: 0,05

f) Elección de la prueba estadística

T de Student para una muestra

Tabla 22

Rho de Spearman

Tabla 22. Rho de Spearman

| | | Gestión administrativa |
|--------------------|----------------------------|------------------------|
| Gestión de riesgos | Coeficiente de correlación | -0,841 |
| | Sig bilateral | 0,000 |
| | N | 12 |

Fuente: Base de datos

Regla de decisión

Valor Sig < 0,05 Se Rechaza H_0

Valor Sig > 0,05 No se rechaza H_0

Interpretación

El valor del coeficiente de correlación *Rho de Spearman* es de -0,841 y el p valor menor a 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, y queda demostrado, que existe una relación inversa entre la gestión de riesgos y la gestión administrativa en el área comercial de la Empresa Eléctrica ElectroSur S.A. de Tacna. (Tabla 22)

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “La gestión de riesgos y la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica ElectroSur S.A., Región Tacna, Año 2019” se ha elaborado considerando las dimensiones de fiabilidad de las variables en estudio, siendo la variable gestión de riesgo de una fiabilidad 0,992, instrumento de alta confiabilidad, así como de la variable Gestión Administrativa con un resultado de 0,965 igualmente de alta confiabilidad.

Respecto al análisis de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones tenemos: Para la variable Gestión de Riesgos sus resultados fueron de 66,67 % de nivel bajo y para la variable Gestión Administrativa sus resultados fueron de una buena gestión con el 75 %. Asimismo para las dimensiones de la variable independiente los resultados fueron Dimensión de riesgos en solicitudes de suministro, en reclamos y denuncias, ambos alcanzaron un nivel de riesgo bajo con el 66,67 %; para la compra de energía, se alcanzó un nivel de riesgo bajo con el 91,67 %; para la dimensión riesgos en conexiones se obtuvo un riesgo de nivel bajo con el 75%; por la dimensión Mantenimiento en conexiones se alcanzó un nivel de riesgo bajo con el 66,67 %; para la dimensión de Riesgos en Facturación se obtuvo un riesgo de nivel bajo con el 66,67 %; para la dimensión gestión de cobranzas, los resultados fueron riesgo de nivel bajo con el 66,67 %.

Respecto a los resultados de las dimensiones de la variable dependiente, del 100 % de los usuarios encuestados, el 83,33 % refiere que la dimensión Planificación su gestión es buena. Asimismo, el 58,33 % de los usuarios encuestados indica que hay una gestión buena en la dimensión

organización; un 50.00 % manifiestan que la dimensión *Dirección* su gestión es buena y un 75% de los encuestados en la dimensión control perciben que su gestión es regular.

En relación al resultado de contrastación de la primera hipótesis: La gestión de riesgos en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A., Región Tacna, año 2019, es de nivel bajo, los resultados obtenidos se vinculan de forma parcial con Cáceres (2018), quien halló que una adecuada gestión de riesgos incide positivamente en las organizaciones, convirtiéndose en una de las tareas diarias que debe ser llevada a cabo a lo largo de todos los niveles organizativos, permitiendo que las organizaciones promuevan su sostenibilidad a lo largo del tiempo y como resultado, se obtengan resultados favorables y se direccionen los esfuerzos necesarios orientados hacia objetivos concretos; igualmente, con los de Luna (2017), investigó “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017” donde comprueba que existe relación significativa entre la gestión administrativa con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, como lo muestra el Chía Cuadrado de Pearson (88,867), que es mayor al Chía tabular con 16 grados de libertad (26,296), donde las variables son dependientes.

Asimismo, se asemejan con Ocampos y Valencia (2016), quien señaló que existe relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Es salud-Tumbes, en el año 2016, de tipo descriptivo transversal no experimental; obteniendo un tamaño de muestra igual a 39 trabajadores administrativos de la Red Asistencial Tumbes; donde se obtuvo como resultado la existencia de una relación directa moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo

En cuanto al resultado final de contrastación de la hipótesis general del estudio que determina que: existe relación inversa de la variable gestión de

riesgos con la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A., Región Tacna, año 2019, los hallazgos coinciden con la de Gonzales (2017), quien busca analizar la gestión del riesgo en la atención al cliente, y su relación con el logro de los objetivos estratégicos para la empresa. La investigación concluye con la aplicación del modelo conceptual propuesto en el capítulo tres para los procesos de atención al cliente. La identificación de riesgos y la aplicación del análisis cualitativo y cuantitativo permiten la definición de una lista de riesgos priorizados para la gestión empresarial. Los riesgos priorizados fueron relacionados con los objetivos estratégicos de la empresa con la finalidad de comprender el efecto de los primeros sobre los segundos.

Finalmente, este análisis permite recomendar posibles estrategias de gestión de riesgos para el caso de estudio. la responsabilidad de la gestión de los riesgos para cada proceso recae sobre los dueños de estos procesos. Los resultados encontrados, permiten afirmar que existe relación inversa y significativa entre la gestión de riesgos y la gestión administrativa en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. de Tacna en 2019, lo cual evidencia, que, si el riesgo aumenta, es señal que la gestión administrativa se ha descuidado, igualmente si el riesgo disminuye o se mantienen en niveles bajos, ello se debería a una buena gestión administrativa.

CONCLUSIONES

1. Se demuestra con un nivel de confianza del 95 %, que la gestión de riesgo en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A., es baja. En el análisis de la percepción de los trabajadores, el 66,67 % confirman que la gestión de riesgo, es baja.
2. Se demuestra con un nivel de confianza del 95 %, que la gestión administrativa es buena en el área comercial de la empresa eléctrica Electrosur S.A. En el análisis de la percepción de los trabajadores, el 75 % confirman que la gestión administrativa es buena.
3. Se comprueba con un nivel de confianza del 95 %, que la gestión de riesgos se relaciona de manera inversa y con alta intensidad con la gestión administrativa en la empresa eléctrica Electrosur S.A, con ($\rho = -0.841$ y valor de $p = 0,000$), sustentado en el 66,67 % de bajo nivel en gestión de riesgos y el 75 % de buena gestión administrativa de la empresa eléctrica Electrosur. S.A. de Tacna en 2019.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la plana directiva de la empresa eléctrica Electrosur S. A. de Tacna:

1. Por la importancia de la gestión de riesgos, la empresa debe maximizar la gestión integral de riesgos y promover su mejora continua, empoderando a las jefaturas de cada una de sus niveles operativos; para aplicar con certeza los enfoques establecidos para la administración de los riesgos más apremiantes para la organización, siendo capaces de abordarlos de manera que no solo se pueda disminuir el nivel de riesgos, sino asegure los niveles de rentabilidad y principalmente la satisfacción de los usuarios.
2. A los directivos de la empresa, se recomienda impulsar la planificación estratégica basada en la gestión de riesgos según los distintos procesos identificados en el mapa de procesos de la organización, con un enfoque de fácil aplicabilidad y dinamismo ; a fin de procurar el control de los riesgos, en base al apetito de riesgos que apruebe la alta dirección de la empresa; promoviendo de este modo, el cumplimiento y seguimiento de los objetivos empresariales claves para la organización, hecho que permitirá prolongar su sostenibilidad a lo largo del tiempo. Asimismo, se sugiere aplicar una gestión empresarial con enfoques estructurados para manejar la incertidumbre, lo que implica disponer acciones para minimizar los factores de riesgos, mediante el monitoreo, control de riesgos desde la acción preventiva y concurrente.
3. A los directivos de la empresa, se recomienda defina de forma adecuada su cadena de valor y asegure los procesos que comprende la gestión de riesgos y la gestión empresarial, a través de todos los niveles jerárquicos; lo que permitirá medir la madurez de los procesos claves que generan valor y

ventajas competitivas, y potenciar la aplicación de la gestión de riesgos y una buena gestión empresarial, para adoptar las medidas correctivas en forma oportuna y optimizar el uso de sus recursos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abella, R. (2006). *Caso II y la gestión integral de riesgos de negocio*.

Aguirre Romero, M. J. (2017). *Ética de los medios de comunicación*. Chile: Herder.

Andia Valencia, W. (2017). *Manual de Gestión Pública*. Lima: Colecciones Jovic.

Armas, M. &. (2010). *Educación para el desarrollo de la cultura tributaria*. REDHECS, 6(4), 122-141.

Basilia, C. d. (Julio de 2015). *Principios de gobierno corporativos para bancos*.
Obtenido de www.bis.org: https://www.bis.org/bcbs/publ/d328_es.pdf

Beneyto, D. (2007). *2000 Soluciones Laborales*. Madrid: CISS.

Berry, L, B. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos S. A.

Bing, J. W. (2004). *El impacto de su trabajo en la consultoría y el negocio*.
Academia de Management Executive, 80-88. Bort

Muñoz, M. (2004). *Merchandising: cómo mejorar la imagen de un establecimiento comercial*. Madrid: ESIC Editorial.

Bunge, M. (1983). *La Investigación Científica*. México: Ariel S.A.

Bunge, M. (2013). *La Ciencia, su Método y su Filosofía*. Méjico: LAETOLI.

Cajal, A. (10 de 02 de 2014). *Lifeder.com*. Obtenido de Lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/importancia-medios-comunicacion/>

Cantos, M. (2014). *Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Capriotti Peri, P. (2009). *Brandig corporativo Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Santiago, Chile: Colección de Libros de la Empresa.

Carmen, L. M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes coordinación*. México: MCLM.

Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

Comission, C. o. (2006). *Coso II y la Gestión Integral de riesgos de negocio. Estrategia Financiera*, No 225.

Day, R. L. (1984). *Modelando las opciones entre las respuestas alternativas a la insatisfacción*. Asociación para la Investigación del Consumidor, 496-499.

del Valle y López. (2009). *Comunicación para diseñadores (Vol. I)*. Buenos Aires: fadu.

- Donnellan, M. B., Oswald, F. L., Baird, B. M. y Lucas R. (2006). *La mini-IPIP scale: Tiny-yet-efectiva de los cinco grupos de caracteres*. *Psicoterapia*, 2006, 18, 192-203.
- Eggert, A. (2002). *Valor percibido por el cliente: ¿Un sustituto de la satisfacción en los mercados de negocios?* *Journal of Business and Industrial Marketing*, 17 (2/3), 107-118.
- Fieles, W., Mitchell, T. R. y Byington. (2006). Negative group members y dysfunctional groups. *En un estudio de comportamiento*, 2006, 27, 175-222.
- Ford, M. T., Heinen, B. A. y Langkamer, K. L. (2007). *La meta y el equilibrio de las relaciones entre las personas*. *Journal of Applied Psychology*, 2007, 91, 57-80.
- Gonzales, A. (2017). *Gestión de riesgo empresarial en la atención del cliente: caso de la empresa de transportes Mi Chaperito, 2016*. Lima: PUCP.
Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9787>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.
- Grant, S. y Langan-Fox, J. (2007). *Personality and the occupational stressor-strain relationship: The role of the Big Five*. *Journal of Occupational Health Psychology* 2007, 12, 20-33.
- Gross, R. &. (2005). *Information Revelation and Privacy in online social*.
Obtenido de Information Revelation and Privacy in online social:
<https://www.heinz.cmu.edu/~acquisti/papers/privacy-facebook-gross-acquisti.pdf>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (2001). *Cultures Consequences*. Thousand Oaks: CA: Sage.
- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualización y medición de la satisfacción e insatisfacción del consumidor*. Cambridge, MA.: Instituto de Ciencias de Marketing.
- Ibáñez Machicao, M. (2009). *Administración de recursos humanos en la empresa*. Lima: San Marcos.
- Kamarck, E. (2006). *Innovación Global del Gobierno. Quinto Foro Global sobre Reinención del Gobierno en Política Digital*. Obtenido de Quinto Foro Global sobre Reinención del Gobierno” en Política Digital: http://www.politicadigital.com.mx/IMG/pdf/PD_13.pdf#search=%22Tendencias%20de%20innovacion%20gubernamenta
- Kitayama, BMy Karasawa, M. (2006). Cultural affordance and emotional experience. *De la personalidad y la psicología social*, 2006, 91, 890-904.
- Lamb Ch., J. H. (2006). *Marketing*. Bogotá: Thomson.
- Lima, D. (2016). *Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el área de Consulta Externa del Hospital del Día IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- López Camps, J. (1998). *La Gestión de la Calidad en la Administración Local. Papers de Formación Municipal*, Nro. 48, julio de 1998, Diputación de Barcelona, España., 01.

- Luiggi Santa, M. (30 de junio de 2015). *staff creativo*. Obtenido de staff creativa: <http://www.staffcreativa.pe/blog/la-importancia-de-una-buena-imagen-corporativa/>
- Luthans, F. A. (2007). Positive psychological capital: Medición y relación con el rendimiento y la satisfacción. *Personnel Psychology*, 2007, 60, 541-572.
- Malvicino, G. A. (2001). *La gestión de la calidad en el ámbito de la administración pública*. VI Congreso Internacional del CLAD, 15-21.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organizational Psychology*. McGraw-Hill: New York.
- Morales, A. (2009). *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Cuba: Editora Política.
- Moya, M. (2004). *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con apoyo Tecnológico*. Chile: Universidad de Chile.
- Nettle, D. (2006). La evolución de la variable de variación en los seres humanos. *American Psychologist*, 2006, 61, 631.
- Oliver, R. (2009). Un Modelo Cognitivo de los Antecedentes y Consecuencias de las Decisiones de Satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17, 460 - 469., 460 - 469.
- Orihuela, J. (2008). Internet: la hora de las redes sociales. *Nueva revista de política, cultura y arte* (119), 57-65.
- Reyes, M. (2015). *La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes*. Obtenido de EUMEDNET- Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.

- Rivero, P. (2017). *Diseño de un modelo de gestión del riesgo*. México: Instituto Policlínico Nacional.
- Roca, C. (2011). *Estrategias para la formación de la cultura tributaria*. Serie Temática Tributaria N°15, 66.
- Rueda, A., Bonilla, I., y Garzón, Y. (25 de Setiembre de 2015). Modelo de confiabilidad basado en la norma de gestión de riesgos ISO 31000 para empresas de distribución de energía eléctrica en circuitos. Obtenido de DOI: <http://dx.doi.org/10.14483/udistrital.jour.tecnura.2015.ICE.a04>
- Ruiz Mateos, M. d. (2010). *Manual Protocolo de atención a los medios de comunicación*. Madrid: Editorial CEPS, S.L.
- Ruiz, J. (2015). *Modernización de la gestión pública. La calidad como estrategia de modernización*. Madrid: INAP-UIMP.
- Saavedra Alfaro, S. (2013). *La televisión: ¿difusor de terrorismo o paz?* Obtenido de Isla moriente: www.islamoriente.com
- Sánchez, P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Editex.
- Seery, M. D., Blascovich, J. y Weisbuch, M. (2004). The relationship between self-esteem level, self-esteem stability, and cardiovascular reactions to feedback. *Journal of Personality and Social Psychology* 2004, 87, 133-145.
- SMV/01, R. S. (2018). *Superintendencia de Mercados y Valores*. Obtenido de https://www.smv.gob.pe/Frm_SIL_Detalle.aspx?CNORMA=RSUP00001800094+&CTEXTO=

- Tay, C., Soon, A. y Dyne, L. V. (2006). Tay, C., Soon, A. y Dyne, L. V. *Personality, biographical characteristics and job interview success: A longitudinal study of the mediating effects of interviewing self-efficacy and the moderating effects of internal locus of control. Journal of Applied Psychology*, 2006, 91, 446-454.
- Toyama Miyagusuku, J. (2013). *Derecho individual del trabajo*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.
- Urdaneta, C. (2006). *Calidad de Atención del Servicio de Gastroenterología del Hospital Vargas, Caracas*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Varela, L. &. (2006). *Modelización con estructuras de covarianza en Ciencias Sociales*. España: Netbiblo.
- Vargas, J. (2010). *¿Cómo hacer Investigación Cualitativa?* Méjico: ETXETA.
- Vilas, C. (2001). *El síndrome de Pantaleón: Política y administración en la reforma del Estado y la gestión del gobierno*. Buenos Aires: Foro Internacional.
- Villafane, J. (2016). *Imagen Positiva: Gestión estratégica de la imagen de la empresa*. España: Pirámide (Grupo Anaya, S. A.).
- Villoria Mendieta, M. (1996). *La Modernización de la Administración como instrumento al servicio de la democracia*. España: MAP.
- Weigand, K. (2002). *Sympathetic communicate action: A preliminary Theory and conceptual model of human collaboration, Disertation. Humanities an Social Sciences*.

Westbrook, R. A. (1991). Dimensionalidad del Consumo: Patrones de emoción y satisfacción del consumidor. *Journal of Consumer Research*, 18 (junio), 84-91.

Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

ANEXOS

ANEXO 01: CUESTIONARIO DE LA GESTION DE RIESGO EMPRESARIAL

1= Bajo; 2=Medio; 3= Alto; 4= Extremo

| | ITEMS | |
|----|--|--|
| I | EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SUMINISTRO | |
| | Que se generen contingencias legales o daño de imagen a causa de documentos falsos presentados por el cliente para la posesión de terrenos o suplantación de identidad. | |
| | Que se generen servicios facturados no cobrados a causa de documentos falsos presentados por el cliente para la suplantación de identidad. | |
| | Que se generen servicios facturados no cobrados a causa de documentos incompletos presentados por el cliente. | |
| | Que se generen servicios facturados no cobrados a causa de aprobar la solicitud de servicio a clientes morosos. | |
| | Que se generen multas, sanciones o daño de imagen a causa de no programar las ordenes de conexión. | |
| | Que se genere daño a la imagen a causa de subestimación o sobrestimación del presupuesto de conexión. | |
| | Que se genere daño a la imagen a causa de falta de aprobación automática de las ordenes de conexión. | |
| | Que se genere daño a la imagen a causa de no emitir facturas electrónicas a causa de fallas del servidor de la SUNAT | |
| | Que se generen multas o sanciones a causa de aprobar solicitudes de conexión en zonas donde no existen redes. | |
| II | EVALUACIÓN DE RIESGOS INHERENTES A RECLAMOS Y DENUNCIAS | |
| 0 | Que se generen multas o sanciones a causa de no recepcionar el reclamo del cliente. | |
| 1 | Que se generen multas o sanciones a causa de falta de registro de recepción, evaluación y respuesta de los reclamos en el Sistema SIELSE. | |
| 2 | Que se generen multas o sanciones a causa de deficiencias u omisiones de información de los informes técnicos. | |
| 3 | Que se generen multas o sanciones a causa de incumplimiento de plazos, inadecuadas respuestas (por inadecuado informe, inadecuada notificación, expedientes incompletos) | |
| 4 | Que se generen multas o sanciones a causa de incumplimiento de plazos o inadecuada información en los reportes de gestión (indicadores) | |
| 5 | Que se generen multas o sanciones a causa de incumplimiento de plazos, falta de registro o inadecuadas respuestas en el Sistema SIELSE. | |

| | | |
|-----|--|--|
| 6 | Que se generen multas o sanciones a causa de falta de atención de reclamos por ausencia de personal clave. | |
| III | EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE COMPRA DE ENERGÍA | |
| 7 | Que se generen pagos por sobrecompra, así como penalidades por compra de energía encima de la inicialmente contratada a consecuencia de proyecciones inexactas en relación a la necesidad real a contratar (sobrestimadas o subestimadas) | |
| 8 | Que las Generadoras interrumpan la provisión de energía eléctrica a la empresa como consecuencia que el proceso de adjudicación sea declarado desierto. | |
| 9 | Que se contrate bajo condiciones desfavorables para la empresa como consecuencia de cambios en la normativa legal (del Ministerio de Energía y Minas, OSINERGMIN por ejemplo) | |
| 0 | Que se produzca la migración de clientes regulados a la competencia, bajo la condición de usuario libre o que estos no renueven contrato, ante alternativas de precios competitivos en el mercado. (Hay una cartera de 60 usuarios que están sobre pasando 200KW, por lo que han migrado a razón de 1 por año) | |
| 1 | Que se produzca la migración de clientes a consecuencia de no disponer de tarifas competitivas ante demoras o la eventual no renovación del portafolio de contratos bilaterales de la empresa con Generadoras privadas (contratos privados fuera del marco los contratos con Generadoras estatales) | |
| 2 | Que se generen pagos por encima del consumo real a las Generadoras como consecuencia de fallas u omisiones en el registro de las mediciones para el cálculo de los consumos en los puntos de compra. | |
| 3 | Que se dificulte realizar la medición de consumos en los puntos de compra a consecuencia que los medidores en los puntos de medición se ubiquen físicamente fuera del alcance del personal. | |
| 4 | Que el proveedor genere un cálculo inexacto de forma intencional para la facturación de compra de energía mensual con el consecuente pago errado a la empresa Generadora. | |
| 5 | Que la Generadora resuelva el contrato con la empresa, corte el suministro de energía eléctrica, aplique penalidades e intereses, por demora en el pago de sus facturas. | |
| IV | EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE GESTIÓN DE CONEXIONES | |
| 6 | Que se produzcan lesiones al personal a causa de inadecuada ejecución y/o protección durante las labores de inspección de factibilidad. | |
| 7 | Que se produzcan lesiones al personal como producto de agresiones por parte de usuarios o personas ajenas a la inspección. | |
| 8 | Que el contratista determine factible un suministro eléctrico que no presenta las condiciones mínimas requeridas aceptando un pago no autorizado. | |

| | | |
|---|--|--|
| 9 | Que se produzca robo de activos al personal del contratista y de la empresa (celulares, equipos de trabajo, instrumentos, vehículo, accesorios) | |
| 0 | Que se generen errores en los resultados de las inspecciones de factibilidad a causa de fallas en las mediciones de los equipos de lectura. | |
| 1 | Que se genere falta de materiales requeridos a causa de sub estimaciones en las proyecciones mensuales a reservar. | |
| 2 | Que se generen sobre estimaciones en las proyecciones de los materiales a reservar generando sobre stock inutilizado. | |
| 3 | Que no se disponga de materiales a causa de reprocesos del concurso de compra corporativa para su adquisición (concurso desierto, reclamos de la competencia) | |
| 4 | Que se produzcan robos de materiales entregados al contratista, perpetrados en sus almacenes. | |
| 5 | Que se produzca interrupción, en la provisión de materiales ante demoras en la entrega por parte del proveedor ganador. | |
| 6 | Que se produzcan lesiones al personal a causa de inadecuada ejecución y/o protección durante las labores de conexión. | |
| 7 | Que se produzcan lesiones al personal como producto de agresiones por parte de usuarios o personas ajenas a la inspección. | |
| 8 | Que se incurra en demoras en la instalación del suministro eléctrico por errores en la programación de la ejecución de los trabajos de conexión. | |
| 9 | Que se generen perjuicios al usuario (quema artefactos) a causa de la conexión eléctrica y que exista un indebido aprovechamiento de este perjuicio de la empresa. | |
| 0 | Que el contratista realice el cambio de los materiales proporcionados por la empresa, reemplazándolos por otros de menor calidad, usados o defectuosos. | |
| 1 | Que se lleven a cabo trabajos con resultados deficientes por parte del proveedor a consecuencia de disponer de materiales que presentan defectos de fábrica resultando su vida útil menor al promedio del mercado. | |
| 2 | Que se produzcan robos al usuario a causa de visitas de personal ajeno a la planilla de contratista. | |
| V | EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE MANTENIMIENTO DE CONEXIONES | |
| 3 | Que se omita la verificación de determinados equipos en el Programa de Verificación de Equipos por errores en la programación. | |
| 4 | Que los equipos patrones probados satisfactoriamente en el laboratorio lleguen descalabrados al ser trasladados por rutas largas ocasionando que dicho equipo no pueda utilizarse para verificar los medidores requiriendo del contratista reprogramaciones. | |
| 5 | Que un proveedor de servicios de mantenimiento preventivo devuelva en mal estado de funcionamiento un equipo que no presentaba fallas. | |

| | | |
|---|---|--|
| 6 | Que se genere perjuicio en la facturación de la empresa a consecuencia de fallas en el funcionamiento de los medidores. | |
| 7 | Que se genere saturación de los servicios de la Institución certificadora de equipos no permitiendo realizar el servicio oportunamente. | |
| 8 | Que se produzca interrupción en la ejecución del programa de mantenimiento de equipos a causa de la demora en la llegada del material contratado bajo el esquema de compras corporativas. | |
| 9 | Que se produzca interrupción del programa de mantenimiento a causa que se declare desierto el concurso para contratación de servicios de mantenimiento. | |
| 0 | Que el proveedor no realice el trabajo de mantenimiento en determinados medidores que corresponden como parte del Programa de Mantenimiento. | |
| 1 | Que no se realice el servicio de mantenimiento a consecuencia de entregar material incorrecto al proveedor. | |
| 2 | Que se produzcan accidentes de los clientes a causa de la presencia de acometidas domiciliarias de antigüedad considerable. | |
| 3 | Que se produzcan lesiones al personal a causa de inadecuada ejecución y/o protección durante las labores de mantenimiento. | |
| 4 | Que se produzcan lesiones al personal como producto de agresiones por parte de usuarios o personas ajenas al servicio. | |
| 5 | Que se produzcan robos de materiales del almacén de los proveedores (caja porta medidor, medidor, cables concéntricos, interruptor termomagnético) | |
| 6 | que el contratista realice el cambio de los materiales proporcionados por la empresa reemplazándolos por otros de menor calidad, usados o defectuosos. | |
| 7 | Que no sea posible el mantenimiento de las conexiones eléctricas debido a que el domicilio del usuario se encuentre cerrado. | |
| 8 | Que no sea posible realizar el mantenimiento de las conexiones eléctricas (cambio de cable, medidor, y caja de medidor, acometida desgastada) ante negativa del usuario. | |
| 9 | Que no sea posible realizar el mantenimiento de las conexiones eléctricas a causa de que el usuario construya una nueva edificación que impacte negativamente el acceso a la acometida. | |
| 0 | Que se generen perjuicios al usuario (quema artefactos) a causa que el contratista realice su labor de forma incompleta o deficiente y que exista un indebido aprovechamiento de este en perjuicio de la empresa. | |
| 1 | Que se genere perjuicio en la facturación de la empresa a consecuencia que las lecturas no sean correctas a causa de la falta de personal para las mediciones y mantenimiento principalmente de clientes mayores (30% de consumo total) | |
| 2 | Que se generen perjuicios al usuario al registrarse sus consumos de energía por encima del consumo real. | |

| | | |
|----|---|--|
| 3 | Que se produzca interrupción en la ejecución del programa de contraste de medidores a causa de la demora en la llegada del material contratado bajo el esquema de compras corporativas. | |
| 4 | Que se produzca interrupción del programa de contraste de medidores a causa que se declare desierto el concurso para contratación de servicios de mantenimiento. | |
| 5 | Que se omitan determinados medidores que corresponden realizar contrastación como parte del Programa de Contraste de Medidores | |
| 6 | Que no se pueda cargar la información de OSINERGMIN de los medidores contrastados a causa de interrupción del servicio de internet o de su sistema. | |
| 7 | Que se produzca interrupción del reemplazo de medidores a causa que se declare desierto el concurso para su adquisición. | |
| 8 | Que los equipos adquiridos por medio de compras corporativas presenten problemas de funcionamiento aun cuando se encuentren dentro de su vida útil. | |
| 9 | Que no sea posible realizar el reemplazo de medidores a causa que el usuario no deje ingresar al domicilio. | |
| 0 | Que el contratista supervisor de la contrastación omita reportar observaciones aceptando pagos de forma indebida. | |
| 1 | Que se reporten trabajos ficticios de contrastación en colusión con la empresa supervisora. | |
| 2 | Que se generen retrasos en las labores de supervisión de la contrastación a causa de cortes en el presupuesto para su contratación. | |
| 3 | Que reaparezcan en funcionamiento empresas previamente identificadas por la comisión de irregularidades, bajo diferentes y nuevas razones sociales. | |
| 4 | Que no se realice la intervención de wiches ilegales por parte del proveedor, como contraprestación ante otorgamiento de pagos indebidos. | |
| 5 | Que se produzca vulneración de las condiciones del suministro, realizando conexiones sin autorización de la empresa. | |
| 6 | Que se genere perjuicio en la facturación de la empresa a consecuencia que los usuarios reconecten su ministro cortado una vez realizado el corte. | |
| 7 | Que se produzcan accidentes incapacitantes o fatales de los usuarios por realizar la reconexión sin autorización de la empresa. | |
| 8 | Que se produzcan perjuicios a los usuarios (cortes), multas a la empresa o daño a los equipos de la empresa a causa de conexiones sin autorización que atenten la continuidad del servicio de otros usuarios. | |
| VI | EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE FACTURACIÓN | |
| 9 | Que se generen servicios no facturados a causa de retrasos en la ejecución del cronograma de facturación. | |
| 0 | Que se generen servicios no facturados a causa de omisiones intencionales en la toma de lecturas de suministros. | |

| | | |
|-----|--|--|
| 1 | Que se generen servicios no facturados a causa de falta de disponibilidad de la base de datos de suministros en el momento de la lectura (vía web) | |
| 2 | Que se generen multas o sanciones y servicios mal facturados a causa de errores y omisiones en la actualización de las normativas de OSINERGMIN (la cual genera cambios en los cronogramas de facturación y de toma de lecturas) | |
| 3 | Que se generen multas o sanciones y servicios mal facturados a causa de fallas en la aplicación del pliego tarifario, parámetros generales o de alumbrado público. | |
| 4 | Que se generen multas o sanciones a causa de no compensarle al cliente en su servicio por cortes en la red de energía. | |
| 5 | Que se genere pérdida de imagen a causa de facturarle al cliente conceptos no propios de su categoría. | |
| 6 | Que se generen servicios no facturados a causa de errores u omisiones en la impresión de los recibos. | |
| 7 | que se generen pérdida de imagen a causa de fallas en la distribución del recibo (dirección incompleta o errada, no distribución o pérdida del recibo) | |
| VII | EVALUACIÓN DE RIESGO INHERENTE GESTIÓN DE COBRANZA | |
| 8 | Que se generen servicios no cobrados a causa que los centros recaudadores o agentes de bancos no registren el pago efectuado por el usuario. | |
| 9 | Que se generen servicios no cobrados a causa de robo o asalto del dinero recaudado en los centros recaudadores o agentes de bancos. | |
| 0 | Que se generen servicios no cobrados a causa de falsos centros recaudadores. | |
| 1 | Que se generen servicios no cobrados a causa de falta de actualización de la base de datos de cobranza a los centros recaudadores. | |
| 2 | Que se generen multas o sanciones a causa de que el Centro de recaudación aplique sobre sobre costos por concepto de recaudación. | |
| 3 | Que se generen servicios no cobrados o pérdida de imagen a causa de fallas en la identificación o conciliación de abonos y deudas (generando reclamos de clientes) | |
| 4 | que se generen servicios no cobrados a causa de fraude del notificador de cobranza al cobrarle la deuda al cliente. | |
| 5 | Que se generen pérdidas por servicios no cobrados a causa de falta de seguimiento o gestión de cobranza al cliente. | |
| 6 | Que se generen pérdidas por servicios no cobrados a causa de falta de financiamiento de deudas. | |
| 7 | Que se generen servicios no cobrados a causa de soborno del cliente al contratista encargado del corte del servicio. | |
| 8 | Que se generen servicios no cobrados a causa de fallas en la ejecución del corte de servicio (error n el corte, falta de identificación o inaccesso al medidor). | |

| | | |
|----|---|--|
| 9 | Que se generen pérdidas por servicios no cobrados a causa de castigo de deuda que puede ser cobrable. | |
| 00 | Que se generen pérdidas por servicios no cobrados a causa de castigo de deuda sin el debido sustento (de acuerdo a políticas). | |
| 01 | Que se generen pérdidas por servicios no cobrados a causa de castigo de deuda sin la debida provisión contable. | |
| 02 | Que no se realice el corte programado a causa de ofrecimiento y pago indebido al contratista por parte del usuario. | |
| 03 | Que no se realice el corte programado a causa de falla en la identificación de los suministros. | |
| 04 | Que se genere afectación a uno o más usuarios a consecuencia de errores en la ejecución del corte por parte del contratista. | |
| 05 | Que no se concrete el corte del servicio a consecuencia de que el medidor se encuentre en el interior del predio del usuario. | |
| 06 | Que no se concrete el corte del servicio a consecuencia de disponer de la dirección legal y no la dirección de recibo o que esta se encuentre incompleta. | |
| 07 | Que se realice el corte a un usuario que se encuentra al día en sus pagos a causa de que la información de la cobranza no se actualice en el sistema. | |

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 02: CUESTIONARIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la Gestión Administrativa en vuestra. A continuación, le presentamos un conjunto de proposiciones a ser evaluadas según su percepción.

Edad: **Sexo:** **Grado de instrucción:**

A continuación, agradeceremos contestar de acuerdo a la siguiente escala:

1= Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3= Aceptable; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

| ITEMS | | | | | | |
|---------------|--|--|--|--|--|--|
| Planificación | | | | | | |
| | La empresa cuenta con una declaración pública y por escrito que recoja la política, alcance y objetivos de calidad del centro. | | | | | |
| | La empresa tiene bien definida su misión y visión, y es conocida por todos sus trabajadores. | | | | | |
| | La empresa tiene bien establecido un manual de procedimientos. | | | | | |
| | La empresa tiene una declaración de valores institucionales. | | | | | |
| | La empresa tiene establecido el esquema general de procesos clave para llevar a cabo sus funciones. | | | | | |
| | La empresa comunica oportunamente en qué consiste el servicio, las características del personal operativo, horario de servicio, equipamiento, etc. | | | | | |
| | La empresa permite realizar cambios en las características del servicio, de acuerdo con los requerimientos del cliente. | | | | | |
| | La gestión planifica y organizar las actividades del personal | | | | | |
| | Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de acciones | | | | | |
| 0 | Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 1 | La organización cuenta con los principales instrumentos de gestión | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| 2 | En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones | | | | | |
| 3 | Los trabajadores de la empresa cuentan con su manual de organización y funciones y su reglamento de trabajo. | | | | | |
| 4 | Los trabajadores de la empresa conocen sus deberes y derechos. | | | | | |
| 5 | Existe una clara coordinación horizontal y vertical de la información y las relaciones de autoridad. | | | | | |
| 6 | Existe integración positiva del personal. | | | | | |
| Dirección | | | | | | |
| 7 | Existe un liderazgo efectivo que garantice el cumplimiento del Plan estratégico, el Plan Operativo y el Presupuesto anual. | | | | | |
| 8 | Se comunican los cambios introducidos en el servicio oportunamente y se difunden las mejoras entre todo el personal. | | | | | |
| 9 | Se ejerce un liderazgo positivo entre los trabajadores de la empresa. | | | | | |
| 0 | Existe una comunicación clara y oportuna entre los trabajadores de la empresa, que permiten una retroalimentación. | | | | | |
| Control | | | | | | |
| 1 | Se evalúa el desempeño de los trabajadores. | | | | | |
| 2 | Se elaboran evaluaciones periódicas de la ejecución de los planes y programas. | | | | | |
| 3 | Se ejecutan acciones previas, concurrentes y posteriores de la gestión | | | | | |
| 4 | Se realizan medidas preventivas para el desarrollo del servicio. | | | | | |
| 5 | Se realizan visitas periódicas a los usuarios para realizar la retroalimentación en el servicio brindado. | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 03: VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS

Validez de Contenido de la Variable Gestión de riesgos

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 04 la validez del instrumento para la variable gestión de riesgos, se puede apreciar en la tabla adjunta

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión de Riesgos

| INDICADORES | CRITERIOS | EXPERTO 1 | EXPERTO 2 | EXPERTO 3 |
|-------------|---|--------------|--------------|--------------|
| AD | 1.CLARIDAD Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | 4 | 4 | 4 |
| IDAD | 2.OBJETIVIDAD Está expresado en conductas observables. | 5 | 4 | 4 |
| DAD | 3.ACTUALIDAD Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | 4 | 4 | 5 |
| ZACION | 4.ORGANIZACIÓN Existe una organización lógica. | 5 | 4 | 5 |
| NCIA | 5.SUFICIENCIA Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | 4 | 5 | 5 |
| ENCIA | 6.PERTINENCIA Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | 5 | 5 | 5 |
| TENCIA | 7.CONSISTENCIA Basado en aspectos teóricos-científico. | 5 | 4 | 4 |
| NCIA | 8.COHERENCIA Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | 4 | 4 | 4 |
| OLOGIA | 9.METODOLOGIA La estrategia responde al propósito de la investigación. | 4 | 4 | 4 |
| CION | 10.APLICACIÓN Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente | 3 | 5 | 5 |

Calificación del instrumento para la variable Gestión de riesgos

| NUEVA ESCALA | | INTERVALO | SIGNIFICADO |
|--------------|--------|-----------|---------------------------|
| 0.000 | 2.358 | A | Adecuación total |
| 2.359 | 4.717 | B | Adecuación en gran medida |
| 4.718 | 7.076 | C | Adecuación promedio |
| 7.077 | 9.435 | D | Adecuación escasa |
| 9.436 | 11.794 | E | Inadecuación |

Fuente: Elaboración propia

Según las tablas 28 y 29 y los procesos que figuran en el anexo, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1.410 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación Total. Por tanto, el instrumento Gestión de riesgos supera la prueba de validez.

Validez de Contenido de la Variable Gestión Empresarial

Según la validez efectuada por tres expertos, resultados que aparecen en el anexo 04 la validez del instrumento para la variable Gestión Empresarial se puede apreciar en la tabla adjunta:

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Gestión Empresarial

| INDICADORES | | CRITERIOS | EXPERTO 1 | EXPERTO 2 | EXPERTO 3 |
|-------------|----------------|--|-----------|-----------|-----------|
| AD | 1.CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | 4 | 5 | 5 |
| IDAD | 2.OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | 3 | 5 | 5 |
| DAD | 3.ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | 5 | 5 | 4 |
| ZACION | 4.ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | 4 | 4 | 5 |
| NCIA | 5.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | 4 | 4 | 4 |
| ENCIA | 6.PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | 5 | 4 | 5 |
| TENCIA | 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos-científico. | 5 | 5 | 4 |
| NCIA | 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | 4 | 4 | 4 |
| OLOGIA | 9.METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | 5 | 5 | 5 |
| CION | 10.APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente | 5 | 4 | 4 |

Fuente: encuesta de los tres jueces

Calificación del instrumento para la variable Gestión Empresarial

| NUEVA ESCALA | | INTERVALO | SIGNIFICADO | |
|--------------|-----|-----------|-------------|---------------------------|
| 00 | 0,0 | 2,417 | A | Adecuación total |
| 18 | 2,4 | 4,834 | B | Adecuación en gran medida |
| 35 | 4,8 | 7,252 | C | Adecuación promedio |
| 53 | 7,2 | 9,669 | D | Adecuación escasa |
| 70 | 9,6 | 12,08 | E | Inadecuación |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según las tablas 30 y 31 y los procesos que figuran en el anexo 04, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 1,330 y cae dentro del Intervalo A, de una Adecuación Total. Por tanto, el instrumento Gestión Empresarial.



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSTGRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL

"LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRICA ELECTROSUR S.A., REGION TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Andr a Rodríguez Romero
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador Regional de Tacna
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión de Riesgos
 1.4. Autor (es) del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | 1. Deficiente 00-20% | 2. Regular 21-40% | 3. Buena 41-60% | 4. Muy Buena 61-80% | 5. Excelente 81-100% |
|-----------------|--|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | ✓ | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | ✓ | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | | | | ✓ | |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico. | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | ✓ | |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | ✓ |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: OS-02-2020

Teléfono N : 947003399

Firma del Experto Informante

DNI: 410605244



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSTGRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL

"LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRICA ELECTROSUR S.A., REGION TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: López Macarides Boiso Patricio
- 1.2. Cargo e institución donde labora: CARE (coordinador Administrativo, p. de R.E.)
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión de Riesgos
- 1.4. Autor (es) del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | 1. Deficiente 00-20% | 2. Regular 21-40% | 3. Buena 41-60% | 4. Muy Buena 61-80% | 5. Excelente 81-100% |
|-----------------|--|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | ✓ | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | ✓ | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | ✓ | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | ✓ | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | | | | | ✓ |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico. | | | | ✓ | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | ✓ |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | ✓ |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 02-02-2020
 Teléfono Nº: 999273132


Firma del Experto Informante
DNI: 0049106



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSTGRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL

"LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRICA ELECTROSUR S.A., REGION TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Velarde Molina, Giovanni Fabricis
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión de Riesgos
 1.4. Autor (es) del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | 1. Deficiente 00-20% | 2. Regular 21-40% | 3. Buena 41-60% | 4. Muy Buena 61-80% | 5. Excelente 81-100% |
|-----------------|--|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | ✓ | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | ✓ | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | | | | | ✓ |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico. | | | | ✓ | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | ✓ | |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | ✓ |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
 Lugar y fecha: Tacna 02 de febrero 2020
 Teléfono N°: 973.86.1101

[Firma manuscrita]
 Firma del Experto Informante
 DNI: 43322567



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSTGRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL

"LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRICA ELECTROSUR S.A., REGION TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Urbano Rodríguez Pozo
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador Regional de Tacna
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Empresarial
- 1.4. Autor (es) del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | 1. Deficiente 00-20% | 2. Regular 21-40% | 3. Buena 41-60% | 4. Muy Buena 61-80% | 5. Excelente 81-100% |
|-----------------|--|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | ✓ | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | ✓ | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | ✓ | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | | | | ✓ | |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico. | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | ✓ |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | | ✓ |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 8-02-2020
 Teléfono N°: 942003399

Firma del Experto Informante
 DNI: 40605244



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSTGRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL

"LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL AREA COMERCIAL DE
 LA EMPRESA ELECTRICA ELECTROSUR S.A., REGION TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: López Mazada Boris Patricio
- 1.2. Cargo e institución donde labora: CAPE (Coordinador Administrativo y de R.F.)
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Empresarial
- 1.4. Autor (es) del instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | 1. Deficiente 00-20% | 2. Regular 21-40% | 3. Buena 41-60% | 4. Muy Buena 61-80% | 5. Excelente 81-100% |
|-----------------|--|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | ✓ | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | | | | ✓ | |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | ✓ | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico. | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | ✓ |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | ✓ | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 02-02-2020
 Teléfono N°: 999273132


 Firma del Experto Informante
 DNI: 00491061



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POSTGRADO
GESTIÓN EMPRESARIAL

"LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELECTRICA ELECTROSUR S.A., REGION TACNA, AÑO 2019"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Velasco Melara Johanna Fabris
 1.2. Cargo e institución donde labora: DDCENFE
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Gestión Empresarial
 1.4. Autor (es) del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | 1. Deficiente 00-20% | 2. Regular 21-40% | 3. Buena 41-60% | 4. Muy Buena 61-80% | 5. Excelente 81-100% |
|-----------------|--|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible. | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología. | | | | ✓ | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica. | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente. | | | | ✓ | |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados. | | | | | / |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspecto teórico-científico. | | | | ✓ | |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | ✓ | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación. | | | | | ✓ |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente. | | | | ✓ | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna, 02 de Febrero 2020

Teléfono N°: 973861101

Firma del Experto Informante

DNI: 43327567