

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua
UNAN-Managua
Facultad Regional Multidisciplinaria
UNAN FAREM- Matagalpa
Departamento de Ciencia Económicas y Administrativas



**Seminario de Graduación para optar al Título de Licenciatura
en Administración de Empresas**

Tema:

El Sistema de Administración de Recursos Humanos y sus
Diferentes Subsistemas, en el año 2015

Sub - Tema:

Higiene en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel
Finca Esperanza Verde en la ciudad de San Ramón, en el año 2015

Autores:

Br: Tatiana Liseth Montenegro Ortuño

Br: Allam Gabriel González Zeas

Tutor:

Msc: Abel de Jesús Membreño

Matagalpa, Febrero 2016

INDICE

DEDICATORIA.....	i-ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
VALORACION DEL DOCENTE.....	iv
RESUMEN.....	v
I. INTRODUCCION.....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	5
III. OBJETIVOS.....	6
IV. DESARROLLO.....	6
4.1. Aspectos Generales de la Empresa.....	6
4.1.1. Giro del Negocio.....	6
4.1.2. Características.....	6
4.1.3. Antecedentes de la Empresa.....	7
4.2. Misión, Visión, Objetivos:.....	8
4.2.1. VISIÓN:.....	8
4.2.2. MISIÓN:.....	8
4.2.3. Objetivos del Hotel Finca Esperanza Verde.....	8
4.2.3.1. General:.....	8
4.2.3.2. Especifico:.....	8
4.2.4. Valores.....	9
4.2.5. Estructura organizacional.....	9
4.3. Generalidades de Recursos Humanos.....	10
4.3.1. Concepto.....	10
4.3.2. Importancia:.....	10
4.3.3. Objetivos.....	11
4.4. Subsistemas de Recursos Humanos.....	12
4.4.1. Subsistema de Integración.....	12
4.4.2. Subsistema de Organización.....	12
4.4.3. Subsistema de Retención.....	12
4.4.4. Subsistema de Desarrollo.....	13
4.4.5. Subsistema de Auditoria.....	13
4.5. HIGIENE LABORAL.....	14
4.5.1. Concepto.....	14

4.5.2. Objetivos	15
4.5.3. Normas de Higiene	15
4.6. Condiciones de trabajo.....	18
4.6.1. Iluminación.....	19
4.6.2. Ruido	23
4.6.3. Limpieza.....	26
4.6.4. Temperatura.....	28
4.6.5. Ventilación.....	30
4.7. Normas de Comportamiento	33
4.7.1. Ergonomía.....	33
4.7.2. Plan de Higiene.....	35
4.8. Desempeño Laboral.....	38
4.8.1. Concepto	38
4.8.2. Clima Laboral	39
4.9. Factores que Influyen en el desempeño laboral.....	39
4.9.1. Competencia Laboral	39
4.9.2. Conocimiento	40
4.9.3. Capacitación.....	40
4.9.4. Habilidades	45
4.9.5. Experiencia	45
4.9.6. Actitudes	46
4.10. Establecimiento de metas.....	48
4.10.1. Motivación.....	48
4.10.2. Personalidad	51
4.11. Comportamiento Laboral.....	53
4.11.1. Jornada laboral.....	53
4.11.2. Ausentismo.....	55
4.11.3. Rotación de Personal.....	57
V. Conclusiones.....	58
VI. BIBLIOGRAFIA	59
VII. ANEXOS	

DEDICATORIA

A Dios:

Todo poderoso por darme el don de la vida, por regalarme la sabiduría y permitirme culminar este trabajo fruto de voluntad, dedicación y esfuerzo por las personas que puso en mi camino durante este transitar.

A mis padres:

Agustín Gómez y Luz marina Ortuño por haber sido el pilar fundamental en mi formación, Por inspirarme y motivarme, porque gracias al apoyo y al ejemplo que ellos siempre me dieron hoy cumplo esta meta en mi vida. Además por todos sus esfuerzos y dedicación para formarme como persona de bien.

A mí mejor amigo:

Allam Gabriel González Zeas por enseñarme que una verdadera amistad se basa en el respaldo incondicional en los buenos y malos momentos, por saberme escuchar

A todas aquellas personas que de una u otra manera estuvieron allí, deseándome sus mejores deseos y palabras de ánimos a ellas también.

Br. Tatiana Liseth Montenegro Ortuño

DEDICATORIA

Principalmente a ti “**MI DIOS**”, por haberme dado la vida, salud, inteligencia, sabiduría y las oportunidad y fuerza necesarias de seguir adelante en todo momento y por dirigirme por el camino correcto.

A mi madrecita **Felipa Zeas flores**, por todo el esfuerzo y sacrificio para brindarme todo el amor, la comprensión, apoyo incondicional y la confianza en cada momento de mi vida sobre todo en mis estudios universitarios y mil gracias porque sin ti no viera sido posible formarme como persona y profesional.

A mi padre **Roberto Clemente González Cruz** por haberme acompañado en este largo recorrido de mi vida y por ser un soporte en este camino tan arduo y por valorar lo que significa el esfuerzo para lograr un objetivo.

A mis Hermanos por creer en mí por brindarme su confianza en cada momento de mi carrera y de mi vida.

A una persona muy especial **Ing. Erika lay Hernández** por ayudarme por haberme brindado su apoyo desinteresado, sus consejos, motivación, su cariño por estar siempre en los momentos buenos y malos.

A mi mejor amiga **Tatiana Montenegro Ortuño** por enseñarme que una verdadera amistad se basa en el respaldo incondicional en los buenas y malas, por saberme escuchar

Br. Allam Gabriel González Zeas

AGRADECIMIENTO.

Agradezco primeramente a Dios: Por darme las fortalezas, las fuerzas necesarias para finalizar este trabajo y darme sabiduría para cumplir con todos los requerimientos.

A mis Maestros por colaborar y dedicar parte de su vida a dar e impartir el pan de la enseñanza, por sus consejos, su tiempo, en especial al Tutor Msc. Abel de Jesús Membreño, por ser un guía en todo este camino y todo el proceso y por tener el tiempo y la dedicación para corregir los tropiezos que tuve, de igual manera transmitir sus conocimientos valiosos para mi trabajo.

A mis compañeros de clase en general por haber compartido durante estos años momentos de tristeza, alegría y diversión.

Al **Hotel Finca Esperanza Verde**, a su propietaria y resto de trabajadores por su tiempo, por la información que nos suministraron para llevar a cabo esta investigación y gracias a esto culminamos el trabajo.

VALORACIÓN DEL DOCENTE

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



El suscrito Tutor, por este medio hace constar que el trabajo investigativo de seminario de Graduación, presentado por los Bachilleres: TATIANA LISETH MONTENEGRO ORTUÑO (10061523) y ALLAM GABRIEL GONZALEZ ZEAS (10061688) con el Tema general: **EL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y SUS DIFERENTES SUBSISTEMAS, EN EL AÑO 2015.** Y correspondiente al subtema: **HIGIENE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL FINCA ESPERANZA VERDE EN LA CIUDAD DE SAN RAMON, EN EL AÑO 2015** se encuentra apegado a lo dispuesto en la normativa y reglamento correspondiente.

El trabajo aborda la influencia que ejerce las variables: **LA HIGIENE Y EL DESEMPEÑO LABORAL** en el desarrollo de la Higiene en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde de la ciudad de San Ramón, municipio de Matagalpa durante el año 2016.

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

Se extiende la presente en la ciudad de Matagalpa, Republica de Nicaragua a los tres días del mes de febrero del año dos mil dieciséis. **“Año de la Madre Tierra”**.

Abel De Jesús Membreño Galeano
Maestro Tutor.

RESUMEN

En la investigación realizada se analizaron las diferentes medidas de Higiene en el Desempeño Laboral aplicado a los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde en el municipio de San Ramón durante el año 2015, tiene como propósito Analizar la influencia de Higiene laboral en el desempeño de los trabajadores en el Hotel, así como la Identificación y por consiguiente describir y valorar las condiciones que la empresa aplica.

Las variables evaluadas fueron la Higiene y el desempeño Laboral aplicadas a los trabajadores de “Hotel Finca Esperanza Verde”. Toda la información que fue recopilada fue a través de la observación, encuesta y entrevista a los trabajadores administrativos y de turnos en el Hotel.

Los resultados obtenidos del análisis de la investigación revelan que Hotel Finca Esperanza Verde no cuenta con un plan de higiene en el desempeño laboral pero si toman medidas de limpieza necesarias dentro y fuera de las instalaciones del Hotel,

Para el mejoramiento de la Higiene en el desempeño laboral, es necesario el diseño y la implementación de un plan de Higiene donde se logren cumplir objetivos realistas, alcanzables que les brinden a los trabajadores un ambiente de satisfacción. Así también como destinar los recursos necesarios para que no exista inconformidad entre los trabajadores.

I. INTRODUCCION

El siguiente trabajo investigativo tiene como objetivo analizar la influencia de Higiene Laboral en el Desempeño de los trabajadores y sus diferentes subsistemas abordando el subsistema de Retención en el hotel Finca Esperanza Verde en la ciudad de San Ramón en el periodo 2015.

La Administración de Recursos Humanos consiste en controlar las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas que en ella colaboran y trata de conquistar y retener a las personas en la organización, para que trabajen y den lo máximo de si, con una actitud positiva y favorable (Idalberto, 2007)

El subsistema de Retención de los Recursos Humanos exige una serie de cuidados especiales, con el objetivo de mantener satisfechos y motivados a los trabajadores, así como para inducirles a permanecer en la empresa.

En cada empresa es imprescindible que exista una higiene adecuada, siendo la higiene el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental, El presente estudio reúne información sobre la higiene y desempeño laboral, particularmente al “Hotel Finca Esperanza Verde” situada en el municipio de San Ramón.

El propósito de esta investigación como estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, es poner en practica los conocimientos acerca de la higiene y desempeño laboral que se realizan a las empresas y verificar mediante la investigación si la empresa cuenta con plan de higiene en el desempeño laboral. También servirá a profesionales del área que desarrollan este tipo de investigación así como a los propietarios del negocio que les permitirá contar con un documento para implementar planes de Higiene en el desempeño laboral.

Para la realización de la investigación se aplica el enfoque mixto, entendiéndose este de la siguiente manera “...El enfoque mixto es un proceso que

recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema...” (Hernandez Sampieri, 2006, pág. 755)

Los Métodos de Investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura”) o pueden ser adaptados, alterados o sintetizados (“forma modificada”). (Métodos de investigación mixto, 2013)

La presente investigación tiene un enfoque filosófico cualicuantitativo, ya que se busca responder a distintas preguntas del planteamiento del problema; cualitativo porque proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, caracteriza el ambiente o entorno y proporcionan detalles y experiencias únicas; cuantitativo porque ofrece la posibilidad de generalizar los resultados de manera más amplia mediante un análisis estadístico que nos permite recolectar la información de manera cuantitativa y de esta manera obtener los resultados mediante el programa IBM SPSS para procesar toda la información recolectada cuantitativamente y luego expresarlos en términos porcentuales.

Las investigaciones descriptivas tienen mayor nivel de profundidad que la explorativa, se inicia correctamente el establecimiento de relación entre factores que puedan estar influyendo pero no determinan el fenómeno que se estudia. (Sequeira Calero & Cruz Picon, 2009, pág. 6).

La investigación por su profundidad es de nivel descriptiva por cuanto se describe la administración y se explica la forma como facilitarán la mejora continua y competitiva del servicio que ofrece el Hotel Finca Esperanza Verde a sus clientes, además es un tema de amplio conocimiento, se detallará todo lo relacionado con el funcionamiento de la empresa, área de Recursos Humanos, recursos materiales.

Según Piura López (2008), se denominan investigaciones aplicadas cuando se hace uso del conocimiento genérico para el abordaje de los principales problemas

de la práctica social, lo que demanda solución. Estas investigaciones, aun cuando retroalimentan la teoría, su objetivo fundamental es contribuir a la solución de problemas concretos.

Esta investigación por su aplicación es del tipo aplicada, por cuanto todos los aspectos teorizados y la información recolectada acerca de la empresa, ayudara a entender y comprender el comportamiento de los individuos sujetos de estudio y de esta manera serán prácticos en la medida que sean tomados en cuenta por el “Hotel Finca Esperanza Verde”.

En esta investigación se han utilizado los siguientes métodos:

Descriptivo: Se ha utilizado para especificar todos los aspectos de la administración efectiva y la forma como se facilita la mejora continua y competitividad del Servicio al cliente que presta el Hotel.

Inductivo: Se ha aplicado para inferir la información de la muestra en la población de la investigación.

El tipo de investigación que se llevó a cabo es el no experimental, porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables. En este diseño se han observado los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Esta investigación según su amplitud en el tiempo es transversal que se aplicó ha consistido en la recolección de datos. Su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado o un periodo determinado.

El método teórico empleado es inductivo para poder observar y registrar las actividades que se desarrollan en la empresa y la deducción para llevar a cabo las conclusiones.

El método de muestreo que se utilizo es Probabilístico Aleatorio Sistemático, de acuerdo con Vivanco (2005), “el muestreo sistemático es una variante del muestreo

Aleatorio simple y llega a ser más representativo, asegura saltos sistemáticos, de modo que ningún intervalo amplio de elementos queda sin representación". (pág. 171)

La muestra de los trabajadores a analizar es la siguiente:

Sustituyendo:

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

$$(N-1) E^2 + Z^2 p (1-p)$$

$$n = \frac{20 (1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{(20-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 0.5 (1-0.5)}$$

$$(20-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 0.5 (1-0.5)$$

$$n = \frac{20(3.8416) (0.5) (0.5)}{(19)(0.0025) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$(19)(0.0025) + (3.8416) (0.5) (0.5)$$

$$n = \frac{19.208}{1.0079}$$

$$1.0079$$

n= 19.0574 ≈ 20 trabajadores encuestados.

II. JUSTIFICACIÓN

Con esta investigación sobre la Higiene y Desempeño Laboral se pretende determinar las condiciones que el Hotel Finca Esperanza Verde, ofrece actualmente a sus trabajadores, tomando en cuenta las normativas establecidas en la Ley 618 (Ley General de Higiene laboral. publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 133 del 13 de Julio del 2007.)

Es importante señalar las condiciones que afectaran a corto y a largo plazo a los trabajadores del Hotel, y de esta manera anticiparse a prevenir posibles enfermedades producto del trabajo y mal desempeño laboral.

El objetivo de la presente investigación es proporcionar al Hotel Finca Esperanza Verde una herramienta útil, que sirva de diagnóstico para conocer las condiciones de higiene y desempeño laboral, en las que se encuentra actualmente el Hotel y que permita el cumplimiento de los planes de higiene laboral y cualquier otra normativa.

Es importante destacar que actualmente muchas empresas no les brindan a sus trabajadores las condiciones necesarias para desempeñar sus funciones, teniendo en cuenta de la importancia de la aplicación y el cumplimiento de las normas de higiene en el desempeño laboral para la salud física y mental del trabajador.

Al concluir con el estudio se pretende que tanto estudiantes, profesionales y empleadores tengan plena conciencia de la importancia que posee crear condiciones laborales adecuadas y las consecuencias que generan no llevar estas normas a las practica.

III. OBJETIVOS

3.1. General:

Analizar la influencia de Higiene laboral en el desempeño de los trabajadores en el Hotel Finca Esperanza Verde, en la ciudad de San Ramón año 2015.

3.2. Específicos:

- Identificar las condiciones de higiene laboral en las diferentes áreas del Hotel finca Esperanza Verde en la ciudad de San Ramón.

- Describir cuales son las condiciones que existen.

- Valorar la influencia de Higiene Laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel.

IV. DESARROLLO

4.1. Aspectos Generales de la Empresa

4.1.1. Giro del Negocio

Hotel Finca Esperanza Verde una empresa Eco-Lodge y una finca de café orgánico que se encuentra a 30 kilómetros de Matagalpa y a una altitud de 1,200 metros en la región montañosa del norte de Nicaragua.

- Por su Naturaleza Hotel Finca Esperanza Verde es una de empresa del sector Privado.
- Por su Naturaleza de Operaciones es un Hotel de Prestigio Internacional.

4.1.2. Características

Finca Esperanza Verde es un Eco-Lodge y una Finca de café orgánico que se encuentra a 30 kilómetros de Matagalpa y a una altitud de 1,200 metros en la región montañosa del norte de Nicaragua. Este lugar se caracteriza por ser fresco, verde, y un paraíso para los viajeros que buscan puestas de sol espectaculares, un clima refrescante, momentos de tranquilidad, comida deliciosa y muchas actividades recreativas y educativas.

Hotel Finca Esperanza Verde fue fundada en 1998 por Comunidades Hermanas de San Ramón para impulsar la economía de esta zona del país. Desde 2013, cuenta con nuevos propietarios y en este mismo año se han remodelado las cabañas y se han construido nuevas.

El propósito del Hotel Finca Esperanza Verde es crear el equilibrio perfecto entre el medioambiente que ya existe y los elementos (hechos a mano) aportados por los mismos. El propósito es tener una reserva natural sostenible y ambientalmente amistosa. Si visita Esperanza Verde podrá probar el café orgánico, y comprobará el uso de energía solar y abastecimiento por un manantial de agua. Asimismo, conocerá todas las prácticas sostenibles que se llevan a cabo, y que han hecho que la Finca Esperanza Verde obtenga numerosos premios, como el Premio de Sostenibilidad Turística recibido en el 2004 por la revista Smithsonian.

Puede ir de excursión a los bosques que rodean la finca y encontrar monos, mariposas y más de 150 especies de pájaros. También encontrará caminos que llevan a las cascadas donde puede ir de pic-nic. Por la noche, se puede organizar una fogata con música folclórica. Cuando se trata de actividades educativas, puede participar en la cosecha, despulpe, lavado y selección de café (Diciembre-Febrero), o visitar el huerto orgánico. Igualmente puede aprender a hacer tortillas y tostar café de la manera tradicional nicaragüense. Hay un pabellón de mariposas que puede visitar para conocer su ciclo de la vida.

4.1.3. Antecedentes de la Empresa

Hace unos 14 años, los antiguos propietarios Richard y Lonna Harkrader de Comunidades Hermanas de San Ramón Nicaragua (SCSRN) comenzaron FEV como un experimento único en el ecoturismo y el empoderamiento local - parte finca de café orgánico - parte turística lodge. Como nuevos propietarios de la FEV, estamos encantados de poder continuar su legado en el suministro de una experiencia única para nuestros visitantes. La finca se encuentra en un lugar destacado en el borde de un camino rural tranquilo en 4.000 pies (1.200 mts) sobre el nivel del mar, ofreciendo unas vistas espectaculares de la cordillera Dariense y el verde valle de Matagalpa muy por debajo. La finca ofrece nicaragüenses locales con formas rentables y sostenibles para compartir su cultura con los turistas que visitan y ha recibido reconocimiento internacional como modelo de lucha contra la pobreza a través del turismo sostenible y otros programas socialmente responsables.

4.2. Misión, Visión, Objetivos:

4.2.1. VISIÓN:

Finca Esperanza Verde aspiramos a mantenernos en el mercado de la hotelería internacional como el mejor hotel ecoturístico. Ofreciendo a nuestros clientes experiencias gratas e inolvidables de la ecología Nicaragüense.

4.2.2. MISIÓN:

Finca Esperanza Verde, somos gente que estamos comprometidos con el apoyo a la conservación del medio ambiente de los recursos más preciados de la granja: el bosque y los siete manantiales de agua dulce que suministran abundante agua a la granja. Buscamos apoyar a las comunidades hermanas de San Ramón y otras organizaciones de la comunidad en sus programas locales. Promovemos de pueblo a pueblo conexiones y apoya proyectos de desarrollo sociales y económicos que construyen la amistad, la comprensión, la justicia y el respeto por el pueblo de Nicaragua. Trabajamos día a día para mejorar la calidad del servicio para/con nuestros clientes; así como también para mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores, ayudando así al desarrollo económico de la comunidad.

4.2.3. Objetivos del Hotel Finca Esperanza Verde

4.2.3.1. General:

- Conservar el mejor hotel ecológico a nivel internacional.

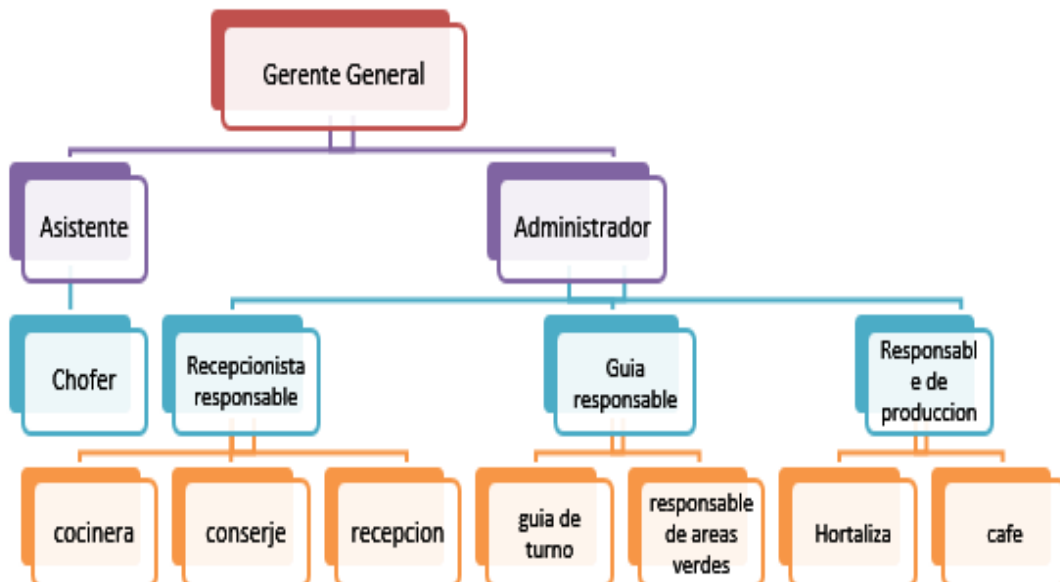
4.2.3.2. Especifico:

- Incrementar la cartera de clientes.
- Ampliar el territorio del hotel.
- Desarrollar mejores métodos de calidad para mejorar el servicio. (capacitaciones)
- Incrementar las actividades de recreación que se pueden realizar en el hotel.

4.2.4. Valores.

- Responsabilidad
- Adaptabilidad
- Benevolencia
- Compasión
- Ayuda mutua
- Cortesía
- Dignidad
- Franqueza
- Disciplina
- Ética
- Convivencia
- Justicia y fe

4.2.5. Estructura Organizacional



4.3. Generalidades de Recursos Humanos

4.3.1. Concepto

Según (García, 2010) “recursos Humanos, es el departamento dentro de una empresa que se encarga de la gestión y a la administración del personal, en sus orígenes esta rama de la administración se encargaba de funciones de la administración de personal, ahora con el paso del tiempo ha ido asumiendo progresivamente funciones que se relacionan con la misión del personal. Es la utilización de la personas como recursos para lograr los objetivos de la organización, tiene cinco áreas funcionales que son: proceso de empleo, desarrollo de recursos humanos, compensación y beneficios, seguridad social, relaciones laborales y con empleados; Contiene funciones que abarcan desde la contratación del empleado hasta el momento de su despido, algunas de estas son: contratación, capacitación, paga de salario. El departamento de recursos humanos debe fomentar una cultura ética, mediante un trato directo con los empleados, deben ayudar a introducir las prácticas éticas en la cultura de la organización, deben establecer un ambiente de confianza donde los empleados trabajen para reducir fallas éticas.”

4.3.2. Importancia:

Para García (2010) el Departamento de Recursos Humanos es de gran importancia para el funcionamiento de las empresas. Este departamento es la pieza clave para contratar el personal requerido y el perfil deseable para incrementar la competitividad en las empresas. Varias funciones realizan este departamento, entre las más importantes tenemos aquellas de selección, capacitación y control del personal.

Es el elemento más importante, ellos son los elementos pensantes y que permite la interrelación de los demás componentes de la empresa. (Pavon, 1999)

Recursos humanos es el pilar de toda organización o empresa ya que sin ellos no podrían vender, elaborar, producir los productos o servicios.

Según (Corrales, 2005) “Los Recursos Humanos, constituyen el activo más importante y, por ende, el que más atención demanda: en la actualidad, la administración de recursos humanos, la gente, significa, por su naturaleza e

implicaciones para la organización, una responsabilidad medular.” El departamento de recursos humanos es de gran importancia para el funcionamiento de las empresas.

4.3.3. Objetivos

- Lograr el 100% del rendimiento del capital humano dentro de las organizaciones a través de modelos que permitan el desarrollo y crecimiento (profesional y personal) de los colaboradores.
- Innovar métodos de descubrimiento y reclutamiento de talentos necesarios para la empresa, con el propósito de fortalecer cada una de las áreas que la componen con personal capacitado con potencial de crecimiento.
- Divulgar cuáles son los objetivos estratégicos de las empresas y hacer que cada uno de los colaboradores lo adopten como propio. RH se encarga de enseñar a los trabajadores cuál es su papel dentro de la organización.
- Saber cómo ayudar en el aumento de la productividad a través del trabajo de los colaboradores, así como llegar a la perfección en cada una de las tareas que ellos desempeñan.
- Dar con los aspirantes mejor calificados y que puedan desarrollar las labores imprescindibles en la empresa.
- Conservar a los empleados mejor calificados.
- Motivar a los empleados para que trabajen mejor y que se involucren en la empresa.
- Reforzar la actitud de los empleados para ayudarlo a que evolucionen dentro de la misma.

4.4. Subsistemas de Recursos Humanos

4.4.1. Subsistema de Integración

Chiavenato (2007) considera que el subsistema de integración de recursos humanos es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos, responsables de los insumos humanos y comprenden todas las actividades relacionadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal, así como con su integración a las tareas organizacionales.

Los procesos de integración representan la puerta de entrada donde se abastece a la organización y para entender cómo funcionan estos procesos, se debe comprender como funciona la organización y como estos procesos se localizan y buscan a la persona para introducirlas a su sistema.

Este subsistema podemos señalar que funciona tomando en cuenta el ambiente y el mercado porque cada una de las empresas operan dentro un ambiente donde obtienen; datos, insumos, recursos humanos, y financieros tomando en cuenta los aspectos de mercado como: espacio, tiempo, demanda donde está constituido por ofertas o empleos de trabajo que ofrecen en un lugar o tiempo determinado.

4.4.2. Subsistema de Organización

“Dicho subsistema da continuidad a la integración del recurso humano en la empresa, siendo este el proceso de organización de recursos humanos un subsistema que incluye la integración a la organización de los nuevos miembros, el diseño del puesto y la evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2007, pág. 195).

Esto significa que una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas y evaluar su desempeño.

Para comprender como funcionan los procesos de prohibición, debemos entender cómo funciona el ambiente en que esta la organización y como está localizada y también busca personas para introducirlas en subsistema.

4.4.3. Subsistema de Retención

La retención de los recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, con el objetivo de mantener satisfechos y motivados a los trabajadores, así como para inducirles a permanecer en la empresa, (Chiavenato, 2007).

Según (Chiavenato i. , administración de recursos humanos, 2000) desde el punto de vista de los recursos humanos, una organización es viable no solo si capta y emplea sus recursos humanos de manera adecuada si no que los mantiene también en la organización. El mantenimiento de recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los que sobresalen los planes de compensación monetaria, beneficios sociales, e higiene y seguridad en el trabajo.

En la Administración de Recursos Humanos, la Higiene en el Desempeño Laboral de los empleados constituye una de las principales bases para mantener una fuerza laboral adecuada de manera que la higiene en el trabajo constituye una actividad relacionándose a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. La Higiene es un estado completo de bienestar físico, mental y social, preservando los riesgos de salud inherente a las tareas del cargo y el ambiente físico donde se ejecuta. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y prevención de enfermedades ocupacionales

4.4.4. Subsistema de Desarrollo

El subsistema de desarrollo de los recursos humanos tiene como propósito desarrollar a las personas, agregarles valor y hacer que cada vez cuenten con más aptitudes y habilidades para un buen desempeño en el trabajo. (Chiavenato, 2007). Entendemos que en este subsistema se incluye lo que es el entrenamiento y los planes de desarrollo de personal. Se puede definir el entrenamiento como un proceso de educación a corto plazo, aplicado de una manera sistemática y organizada, por el cual las personas aprenden conocimientos, el entrenamiento puede incluir: transmisión de información, desarrollo de habilidades, desarrollo o modificación de actitudes, desarrollo de conceptos, teniendo el entrenamiento objetivos que son preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo, proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo.

4.4.5. Subsistema de Auditoría

Es el subsistema que permite que las distintas partes de la organización asuman debidamente su responsabilidad de línea respecto al personal,

(Chiavenato, 2007).

Se entiende que en este subsistema cada organización necesita desarrollar diversas actividades que les sirva para mantener un debido control sobre sus operaciones, por ejemplo si en una empresa se trata del control de recursos humanos el gerente realiza su control por medio de las tarjetas de asistencia para controlar a los empleados en el cumplimiento de sus labores diarios. El control lo que busca es asegurar que las distintas unidades de la organización trabajen de acuerdo con lo previsto si las unidades no lo hacen en armonía y al mismo ritmo la organización deja de funcionar con eficiencia.

4.5. HIGIENE LABORAL

4.5.1. Concepto

Según Chiavenato 2007, La higiene laboral se refiere al “conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardo de los riesgos de salud inherente a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales”. (Página 332)

Uno de los aspectos que más influye en la eficiencia y eficacia de la realización de una actividad son las condiciones en las que ésta se realiza, no importa si se está estudiando, trabajando en una oficina o haciendo las tareas del hogar, el entorno ejerce una gran influencia sobre los resultados que dicha actividad vaya arrojar, así como en el entusiasmo que se pone para obtener los mismos.

La higiene laboral es un factor al que las empresas deben de dar mucha importancia porque de él depende el incremento o la disminución de la productividad, si los trabajadores no están trabajando bajo buenas condiciones laborales su salud se verá afectada, por lo que no podrán desempeñarse de la manera que se espera. Es de suma importancia que dentro de las organizaciones los subordinados tengas a su disposición áreas de trabajos donde se garantice su salud, seguridad, estabilidad y satisfacción para obtener un alto rendimiento.

4.5.2. Objetivos

De acuerdo con Chiavenato 2007, “La higiene laboral o higiene industrial es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y ausente provisional o definitivamente del trabajo”. (Página 333)

Entre los principales objetivos de la higiene laboral están:

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

La higiene laboral es el factor que regula el clima laboral en las empresas, a través de la eliminación de riesgos laborales que expongan al peligro la salud de los trabajadores, lo que tendría un gran impacto en la productividad laboral.

La empresa en Nicaragua tiene como obligación cumplir con el artículo 82, inciso 4 de la Constitución Política donde se dice que los trabajadores tienen Derecho a Condiciones de Trabajo que les aseguren en especial: “La integridad física, la salud, la higiene y la disminución de los riesgos laborales para hacer efectiva la seguridad ocupacional del trabajador”. Esta es una responsabilidad del empleador para mantener una fuerza de trabajo solida la cual los llevara a ser una empresa altamente productiva.

4.5.3. Normas de Higiene

Las normas de higiene son muy importantes para garantizar un ambiente de trabajo óptimo, entre ellas se destacan:

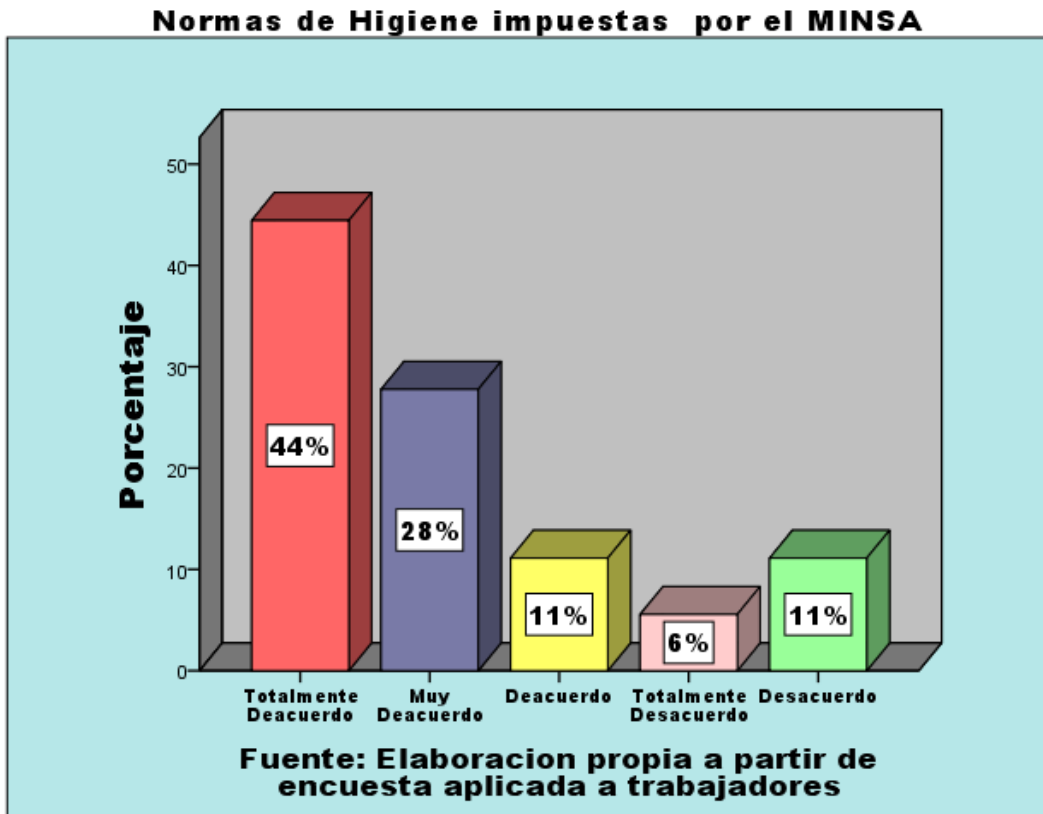
- Los trabajadores deben lavarse cuidadosamente las manos y uñas antes de cualquier proceso. Deben tener las uñas cortas y, si es posible, usar guante de goma.

- Para entrar en la zona de trabajo, se debe usar un delantal limpio, una malla, para proteger al alimento de la posible contaminación con cabellos y una mascarilla para evitar contaminación por microbios.
- Los utensilios y equipos de trabajo deben estar apropiadamente limpios, de manera de eliminar cualquier basura o material orgánico remanente.
- Los envases (frascos y botellas de vidrio), deben ser lavados con agua caliente antes de llenarse con alimento.
- Los desechos de la producción, deben retirarse diariamente de la zona de producción.
- Antes de etiquetar y almacenar los envases con el producto, éstos deben limpiarse y secarse por fuera.
- El lugar de almacenamiento del producto terminado, debe estar limpio y libre de cualquier contaminación (fumigado previamente). Este debe ser un lugar fresco y seco.
- Una vez terminado el ciclo de trabajo, la zona de producción debe quedar perfectamente limpia. Para ello se deberá realizar un pre-enjuague con agua a 40°C (con ello se remueve cerca del 90% de la suciedad), luego se hará un lavado con detergente, y finalmente se enjuagará con agua a temperatura de 3846° C.
- Se deberá efectuar una desinfección tanto del recinto como de sus equipos cada 15 días. Para lo cual, primero se aplicará soda (2%) y luego ácido nítrico (1.5%) a una temperatura de 75 °C. Finalmente habrá un enjuaga con agua. Pérez y Reguero (1990).

La higiene laboral es una práctica y obligación tanto de los trabajadores como de las empresas, la cual está regida por normas que ayudan al control de calidad de la organización. Es una responsabilidad de las entidades brindar a los empleados las condiciones necesarias para cumplir con las normas de higiene establecidas, pero también es deber de los trabajadores cuidarlas y poner en práctica el buen uso de las mismas.

En Nicaragua, las empresas de cualquier giro deben brindar condiciones laborales óptimas donde se ponga en práctica la higiene laboral, como se establece en el artículo 73 título IV capítulo I sobre las condiciones de lugares de trabajo.

Grafica N° 1



Mediante la presente grafica se puede constatar que un 44% de los trabajadores indican que están totalmente Deacuerdo con las normas impuestas por el MINSA, el 28% que están muy deacuerdo con las normas, el 11% revela que están deacuerdo pero a la vez un 11% está en desacuerdo y un 6% está totalmente desacuerdo.

Dado los resultados obtenidos y tomando en cuenta la opinión de la responsable de RRHH afirma que cumplen con las normas de higiene, podemos decir que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento acerca de las normas pero una minoría opina que están en desacuerdo estas opiniones varían mucho

porque no todos los trabajadores son de la misma área debido a eso la comunicación con ellos es muy diversa.

Hotel finca esperanza verde trabaja con las normas higiénicas impuesta por el MINSA, el cual este reglamento debe de mantenerse en un lugar visible donde se estipulen tanto las obligaciones como prohibiciones a los que deben sujetarse cada trabajador en relación a cada una de las actividades que realice, por el motivo que este hotel es visitado principalmente por clientes extranjeros esto ayuda a la empresa a que las personas se sientan más segura y con mas confiabilidad dentro del lugar un gran porcentaje de los trabajadores obtienen gran conocimiento de este reglamento.

4.6. Condiciones de Trabajo

“Son el conjunto de factores del ambiente de trabajo que influyen sobre el estado funcional del empleado, sobre su capacidad de trabajo, salud o actitud durante la actividad laboral. La higiene laboral se centra mayormente en las Condiciones Ambientales de Trabajo en las que se destaca la iluminación, ventilación, ruido, orden y limpieza, temperatura y humedad”. (Chiavenato 2007)

La higiene va de la mano con el área de trabajo, es decir, que existe un vínculo estrecho entre el medio de trabajo y los hábitos del trabajador, para que el empleador pueda tener una empresa satisfactoriamente productiva debe de velar por el bienestar general de sus empleados. Un buen ambiente laboral parte de la buena higiene en la que se trabaje pero también hay puntos importantes que van desde la comunicación hasta la disciplina que presentan los trabajadores.

Las empresas son el motor económico de Nicaragua ya que son el sustento de las familias, por lo que es vital que se vele constantemente por su productividad, pero una empresa no será altamente productiva si sus trabajadores no están motivados, sanos y satisfechos, para lograr esto es necesario que se cuide la higiene laboral, brindar a los empleados condiciones óptimas con la ventilación, iluminación, limpieza y temperatura adecuada.

4.6.1. Iluminación

Se entiende como la “cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, tanto más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo”. (Chiavenato 2007)

La iluminación en el área de trabajo, es la luz disponible en el área donde se realiza la tarea; esta va a depender de la índole del trabajo que se lleva a cabo, ya que hay algunos trabajos donde se necesita más forzamiento de la vista, y por ende es necesario que la iluminación sea suficiente y de tal manera evitar los accidentes como trastornos visuales y la disminución de la calidad del trabajo.

La mala iluminación cansa la vista, altera el sistema nervioso, contribuye a la mala calidad del trabajo y es la responsable de una parte considerable de los accidentes. Un sistema de iluminación debe cumplir con los requisitos siguientes:

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

A continuación se muestran los niveles mínimos de iluminación para las tareas visuales:

Categorías	Luxes
1. Tareas visuales variables y simples	250-500
2. Observación continua de detalles	500-1000

3. Tareas visuales continuas y de precisión	1000-2000
4. Trabajos muy delicados y detallados	Más de 2000

Tabla 1 Niveles mínimos de Iluminación.

“La distribución de la luz puede ser por:

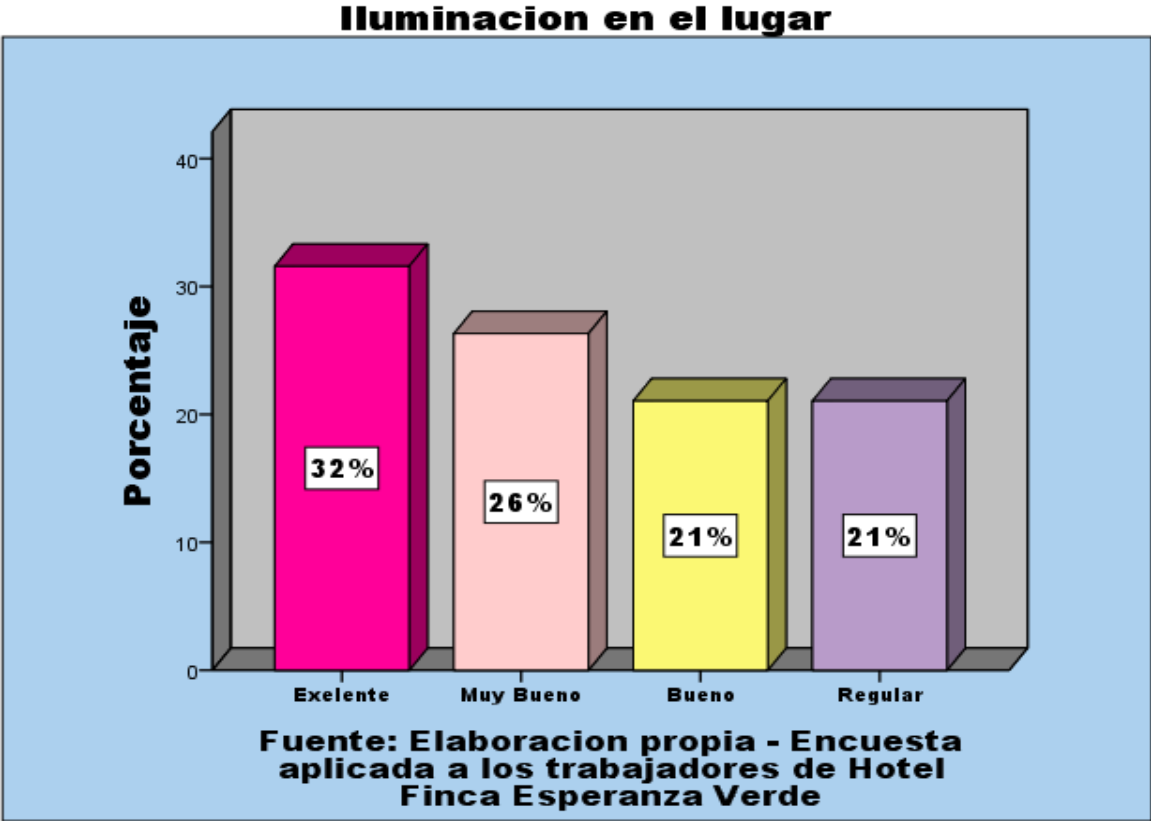
- Iluminación directa: hace que la luz incida directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y utilizada para espacios grandes.
- Iluminación indirecta: hace que la luz incida sobre la superficie iluminada reflejándose en paredes y techos. Es la más dispendiosa. La luz que oculta a la vista por medio de algunos dispositivos o pantallas opacas.
- Iluminación semi-indirecta: combina los dos tipos anteriores, por medio de bombilla translucidas que reflejan la luz en el techo y las partes superiores de las paredes, las cuales la transmiten a la superficie que será iluminada (iluminación indirecta). La luz es difundida directamente por la bombilla (iluminación directa), provocando, por lo tanto, los efectos luminosos.
- Iluminación semi-directa: dirige la mayor parte de la luz directamente hacia la superficie que será iluminada (iluminación directa), pero deja algo de luz que es reflejada por las paredes y el techo”. Chiavenato 2007 (Página 334)

La iluminación es determinante para preservar la salud de los trabajadores, podría pensarse que una mala iluminación solo afectara la salud visual de los empleados, pero una persona con problemas visuales presentara lesiones en distintas partes del cuerpo que son necesarias para un buen rendimiento, un empleado que está trabajando en un área con poca iluminación se verá más agotado físicamente dado que utilizará más energía de la requerida para cumplir con sus tareas, siempre estará desmotivado porque se enfermara al llegar al trabajo.

Es necesario que la empresa de prioridad al bienestar de sus trabajadores, un área de trabajo con un ambiente ideal, llevara a los empleados a rendir al máximo. La buena iluminación es esencial para poder decir que un área está bien

acondicionada y es una parte a la que se le debe de dar mucha atención, porque de lo contrario, los trabajadores presentaran consecuencias las cuales podrían repercutir en una demanda. En nuestro país es común ver que la empresa en lugar de acondicionar los puestos de trabajo, se preocupan más por reducir sus costos, por lo que están más preocupados por arrojar en la factura de energía que por brindar la iluminación que cada puesto necesita acorde a su propósito, esto es más común en las entidades gubernamentales.

Grafico N° 2



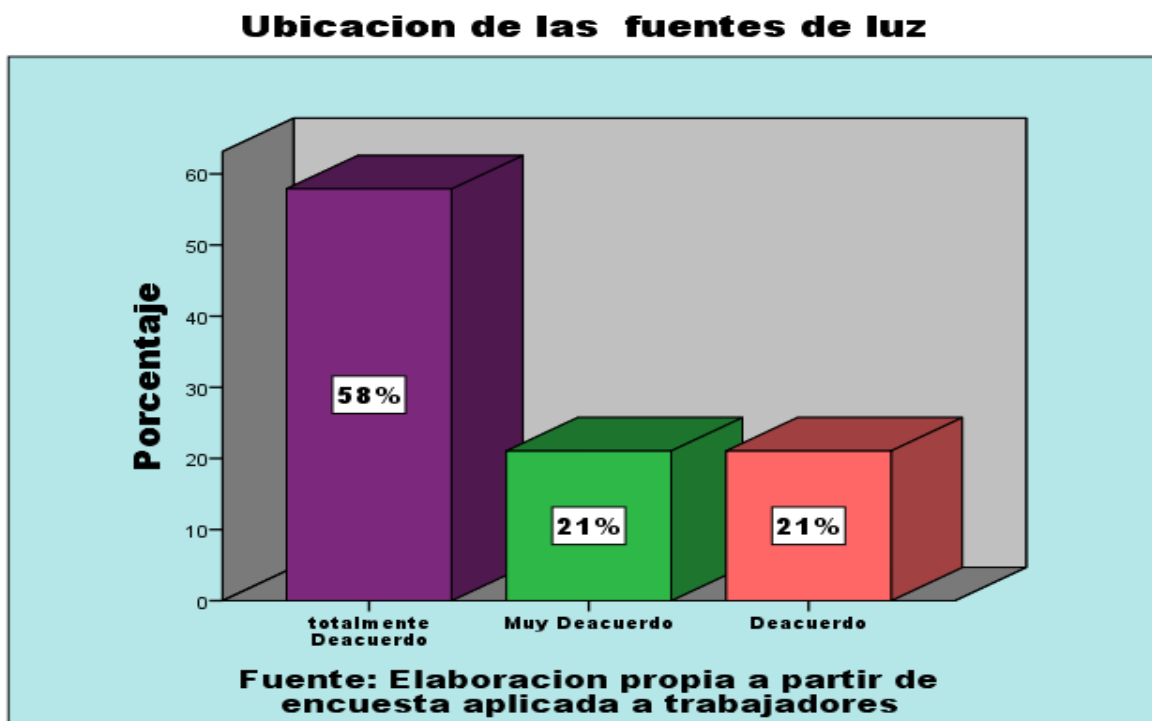
A partir de la encuesta realizada a los trabajadores de hotel Finca esperanza Verde el 32% considera que la iluminación es Excelente, un 26% expresaron que es muy buena mientras que el 21% aseguran que la iluminación es buena y de igual manera el 21% dice que es regular.

Como tal señala la Ley (Ley 618. Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 133 del 13 de julio 2007) la

iluminación juega un papel muy importante. En el Hotel al preguntar que como consideraban la iluminación en el trabajo y la mayoría de su personal está conforme respecto a la cantidad de iluminación en su área de trabajo es decir que casi en toda su totalidad están cumpliendo con la ley establecida en cuanto a la cantidad de iluminación en el punto focal del trabajo.

La iluminación en el hotel finca esperanza verde no es la suficiente por lo cual la mayor parte del día los trabajadores lo pasan en su lugar de trabajo por lo tanto es de suma importancia que dicho lugar cuente con las instalaciones adecuadas que les permita a los trabajadores así desarrollarse, concentrarse y trabajar de la mejor manera, el personal que trabaja en las oficinas estas personas cuentan con la adecuada iluminación esto ayuda a que las personas sean más productivos se concentren con mayor facilidad y evita así al trabajador dolor de cabeza, cuello o espalda a causa de la poca iluminación. El personal de campo necesita iluminación artificial en los caminos que los conducen ya sea a las cabañas o a otros lugares donde estén realizando sus actividades.

Grafica N° 3



Se le preguntaba a los encuestados que si la ubicación de las fuentes de luz eran las adecuadas donde el 58% estaba totalmente de acuerdo, pero se obtuvo un 21% que estaba muy de acuerdo, y un 21% manifestó el desacuerdo.

Es necesario tener en cuenta que cada espacio presenta una necesidad de ubicación de fuentes de luz ya sea artificial o natural pero al igual no se puede iluminar todas las zonas como el área de oficina donde se requiere mayor cantidad de concentración de luz la cual podría mejorar el rendimiento de los trabajadores disminuyendo la fatiga visual y lo más importante reduce el riesgo de accidente.

Según nuestra observación es necesario que exista una buena iluminación en algunas áreas como los caminos que dirigen a las diferentes cabañas, es muy importante la instalación de luz artificial (lámparas) para que tanto los clientes como el personal en el turno de la noche sin ningún problema operen sin problema. Ya que hay algunas lámparas en una mala ubicación.

Sería de gran utilidad consensuar con los trabajadores que nivel de iluminación necesitan para un mejor desempeño, dado que puede existir el hecho de que la falta o exceso de iluminación perjudique directamente el desarrollo de una actividad.

4.6.2. Ruido

“Se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene 2 características principales: la frecuencia y la intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente del ruido y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibeles (db). Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo”. (Chiavenato 2007 (Página 334)

“El efecto desagradable de los ruidos depende de:

- Intensidad del sonido.
- Variación de los ritmos o irregularidades.

- Frecuencia o tono de los ruidos.

La intensidad del sonido varía enormemente. La vibración sonora audible más baja corresponde a un 1 decibel (1 db), mientras que los sonidos extremadamente fuertes suelen provocar una sensación dolorosa a partir de los 120 db”. (Chiavenato 2007, Página 335)

Tabla 2 Niveles generales del ruido en Decibeles.

Tipo de sonido	Decibeles
Vibración sonora mínima audible	1
Murmullo	30
Conversación normal	50
Tráfico intenso	70
Inicio de fatiga causada por barullo	75
Ruidos industriales extremos	80
Silbatos y sirenas	85
Escapes de camiones	90
Inicio de la pérdida de audición	0
Máquinas perforadoras	110
Sierras	115
Umbral de estruendo doloroso	120
Prensa hidráulica	125
Aviones jet	130

Chiavenato 2007 (Página 335)

“La intensidad máxima de ruido permitida legalmente en el ambiente fabril es de 85 decibeles, se considera que el ambiente es insalubre si está por encima de este nivel. Los ruidos entre 85 y 95 decibeles pueden producir daños auditivos crónicos, directamente proporcionales con las intensidades, frecuencias y tiempos de exposición”. Chiavenato 2007 (Página 335)

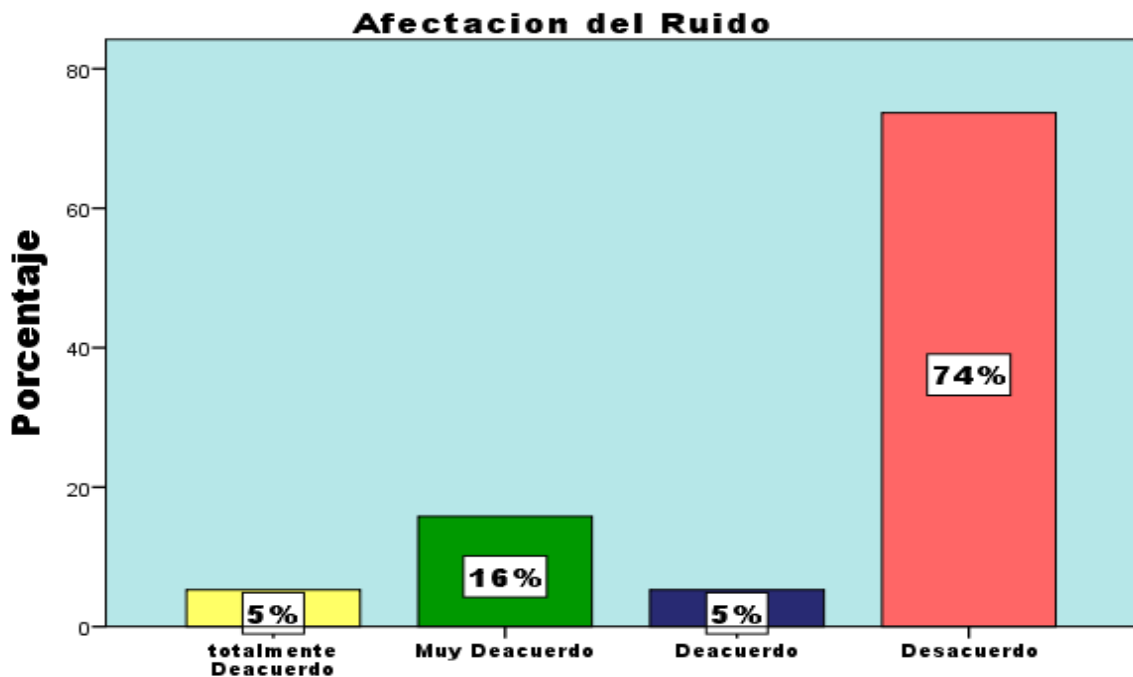
El ruido tiene una gran influencia en la salud de los empleados, principalmente en su audición. A la larga, la exposición prolongada a niveles

elevados de ruido produce pérdida de audición, esto es proporcional con el tiempo de exposición. Entre más tiempo se expone una persona al ruido, mayor será el grado en que se pierda capacidad auditiva.

Es necesario que en las instituciones se equipe a los empleados con la indumentaria especial requerida para filtrar los sonidos industriales, así como también es necesaria la creación de oficinas donde los niveles de sonido sean agradables para el oído humano. Un ambiente de trabajo ruidoso llevara a los trabajadores a distraerse de sus tareas y a rendir menos porque esto podría ocasionarles dolor de cabeza y otros trastornos que le afectarían físicamente a él y económicamente a la empresa.

A causa del ruido se provocan problemas auditivos, trastornos psíquicos, fisiológico, problemas de conducta. Para muchas personas que están expuestas a altos niveles de ruido esto ha condicionado su personalidad y mermado su desempeño en el trabajo, pero si la actividad de la empresa involucra el ruido este se hace menos tensional.

Grafica N° 4



Fuente: Elaboracion propia a partir de encuestas aplicadas a trabajadores

Se muestra que el 74% del personal encuestado está en desacuerdo en que el ruido no les afecta en sus labores, seguido de un 16% que está muy de acuerdo, mientras que un 5% está totalmente de acuerdo y un 5% desacuerdo con las afectaciones del ruido en su desempeño laboral.

Según la opinión de los encuestados dicen que el ruido no les afecta en sus labores ya que la única maquinaria que hace ruido es la planta la cual no les afecta porque esta no produce ruido con decibeles altos que los pudiera afectar y está un poco lejana del Hotel.

Consideramos que el ruido no afecta mucho la labor de cada uno de los trabajadores porque el Hotel está ubicado en un ambiente natural donde no hay ruidos fuertes que afecten **(Ver Anexo 2)**

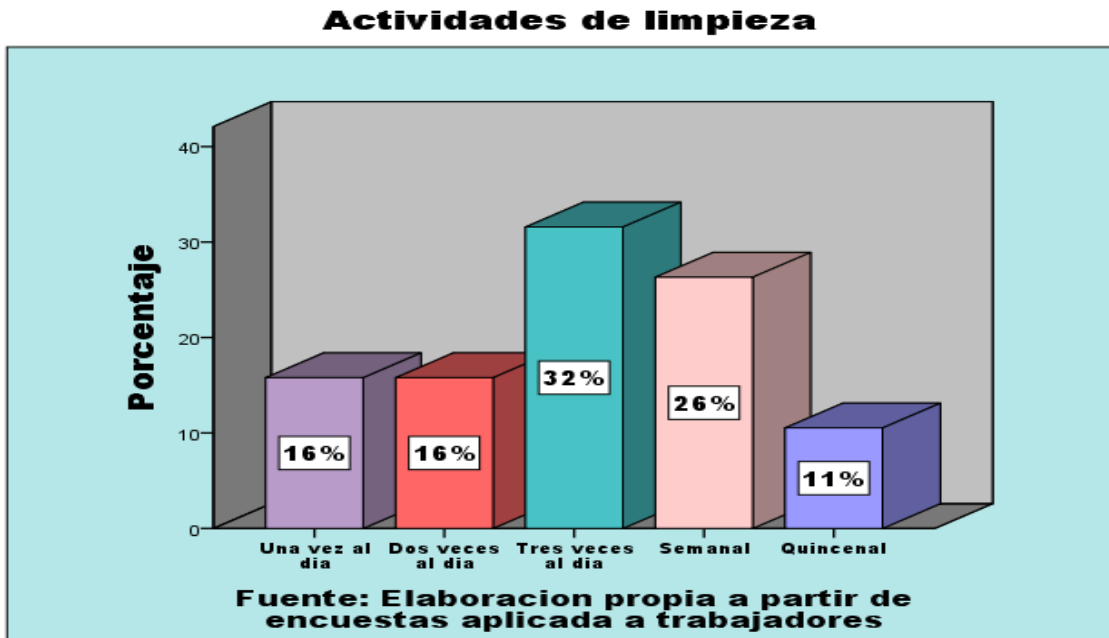
Al preguntarle a los trabajadores que cuales eran las fuentes principales que ocasionan ruido en el ambiente de trabajo el 100% dijo que estaban en desacuerdo pero es importante mencionar que el no tener conocimiento de este factor (Ruido).

4.6.3. Limpieza

“Limpieza es todo aquello que funciona de una determinada manera. Así, aunque quien observa el orden y en última instancia lo define es un individuo inteligente, la limpieza se encuentra naturalmente en la disposición de sucesos u otros conceptos observables. Aquello que denominamos tiempo, presenta un orden natural para los sucesos y, guiados al menos por los conocimientos concretos del ser humano hasta el día de hoy, el orden cronológico es unidireccional e invariable”. Pérez y Reguero 1990 (Página 123)

Estos aspectos están relacionados muy de cerca con la dirección de la empresa, la responsabilidad de mantener la limpieza. Para ello deberá establecer normas muy estrictas y exigir que se cumplan siendo necesaria la contribución de los trabajadores, quienes están obligados a conocerlas y respetarlas.

Grafica N° 5



Al aplicarle la encuesta a los trabajadores donde se les preguntaba que cuantas veces al día se desarrollaban actividades de limpieza en sus áreas de trabajo el 32% asegura que en su área se limpia tres veces al día, considerando que el 26% se limpia semanal, el 16% destaca que se limpia una vez al día, otro 16% dos veces al día hacen limpieza y un 11% se hace quincenal.

Al aplicarle la entrevista la responsable de RRHH ella asegura que se hacen 3 veces al día actividades de limpieza y de acuerdo a nuestras observaciones todas las áreas mantenían limpias el comedor, cocina, baños, los caminos que conducen a las cabañas, lo que es un caso de contradicción con respecto a la opinión de algunos encuestados donde las áreas de ellos se limpian cada semana y cada quincena esto es porque la mayoría de ellos trabajan fuera del Hotel como el vivero, área de café, entre otras áreas lo cual no requiere de una o varias limpiezas al día. Consideramos que Hotel Finca Esperanza Verde mantiene limpio las áreas tanto interna como externa del Hotel habiendo en todas las instalaciones depósitos de basura tanto en los cuartos, cabañas, senderos, entre otros lugares (**Ver Anexo 3**).

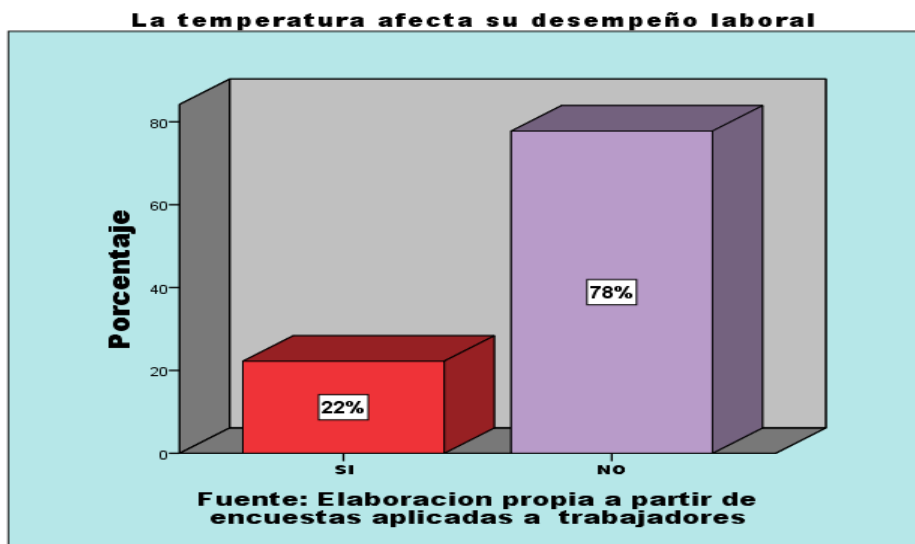
4.6.4. Temperatura

“Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas –como es el caso de la proximidad a los hornos en una siderurgia de una empresa cerámica, o de una herrería, etc-, en las cuales el ocupante necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud. En el otro extremo hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como en el caso de los frigoríficos que exigen ropa adecuada para la protección. En estos casos extremos la insalubridad constituye las características principales de esos ambientes laborales.” Chiavenato 2007 (Página 336)

La temperatura es un factor que varía dependiendo del giro de la empresa pero eso no lo hace menos importante, al contrario, se considera como el de mayor relevancia ya que afecta directamente al trabajador exponiéndolo a daños físicos. Para ello es deber del empleador brindarles equipos de protección para el cumplimiento de estándares de calidad.

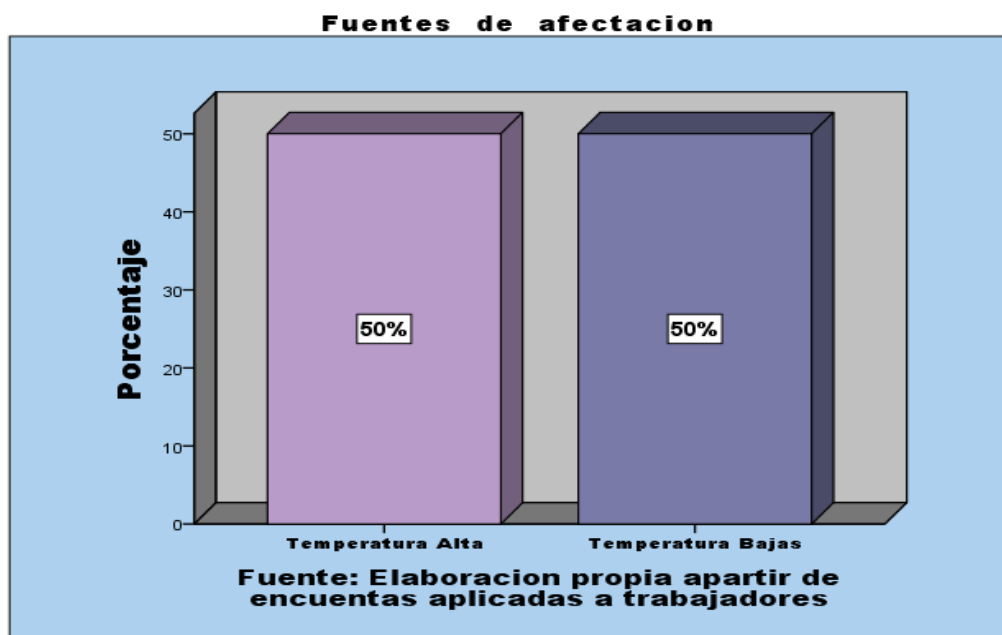
En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de esos ambientes laborales, ya que si no se mantienen las temperaturas adecuadas podría surgir el desarrollo de bacterias que pondrían en riesgo la producción pero peor aún afectaría la salud de los trabajadores, lo que incurriría en costos para la empresa.

Grafica N° 6



En las grafica se refleja que el 78% de los encuestados consideran que la temperatura no les afecta en el desempeño laboral decir que la temperatura en su área varia en dependencia del clima ya sea baja o alta no le hace ningún daño o afectación en su integridad física. Por otro lado el 22% considera que si le afecta la temperatura por lo que algunos de los trabajadores mantienen en las diferentes áreas naturales del Hotel lo que puede conllevar a cambios climáticos como lluvias. Respecto a nuestras guía de observaciones la temperatura no afecta el desempeño de los trabajadores ya sea trabajadores del área administrativa, recepción y área de campo esto se debe a la ubicación del Hotel.

Grafico N° 7



También le preguntamos a los trabajadores en la encuesta que realizamos, cuál era la fuente principal que les causaba afectaciones de su desempeño laboral y ellos igualaron con el 50% que eran tantas temperaturas altas (calores) y temperaturas bajas (frio, lluvias fuentes).

Considerando la entrevista y tomando en cuenta la observación el Hotel Finca Esperanza Verde cuenta con un ambiente agradable ya que el hotel está ubicado en una zona de áreas naturales protegidas.

4.6.5. Ventilación

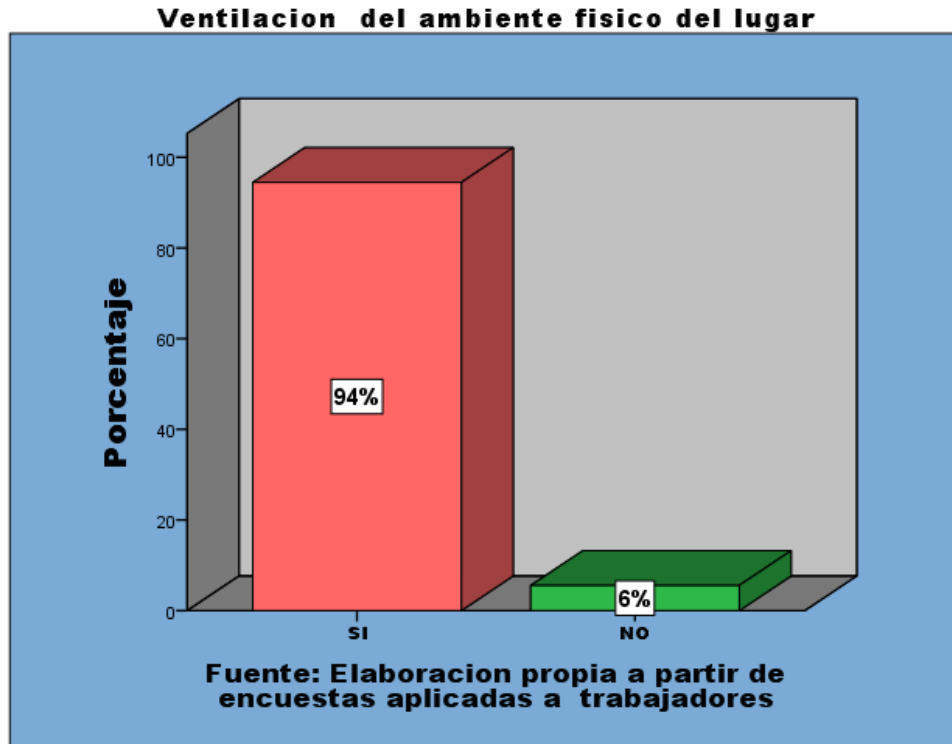
La ventilación tiene la aplicación en el control del ambiente para proteger contra riesgos físicos tales como el incendio que se produce al diluir concentraciones peligrosas de vapores inflamables. Por otra parte, la ventilación puede considerarse como una exigencia importante en los trabajadores en lugares calientes y húmedos, en donde será necesario para mantener la comodidad conveniente para los trabajadores. (Simonds, 2009)

La ventilación en los locales de trabajo debe contribuir a mantener condiciones ambientales que no perjudiquen la salud del trabajador. La gente la maquinaria o actividades en una habitación deterioran el aire interior debido a la liberación de olores y calores, la formación de vapor de agua, la producción de carbono y vapores tóxicos. Debe proporcionarse ventilación para diluir estos contaminantes, sacar el aire viciado y dejar entrar el aire fresco. (Benjamin, 2004)

Cuando exista contaminación de cualquier naturaleza o condiciones ambientales que pudieran ser perjudiciales para la salud, tales como carga térmica, vapores, gases, nieblas, polvos u otras impurezas en el aire, la ventilación debe contribuir a mantener permanentemente en todo el establecimiento las condiciones ambientales y en especial la concentración adecuada de oxígeno y la de contaminantes dentro de los valores admisibles y evitar la existencia de zonas de estancamiento.

Este es un factor que se debe de tomar en cuenta siempre al momento de la creación de un área de trabajo. Es importante destacar que un área sin ventilación encierra todas las impurezas que en ese momento el aire contenga y como sabemos es perjudicial para la salud. Los trabajadores no pueden estar expuestos a cualquier tipo de sustancia que contamine su salud, por lo tanto, si en caso que la ventilación no sea apta se debe de contar con equipos necesarios, y favoreces el mejoramiento de las condiciones medio ambientales.

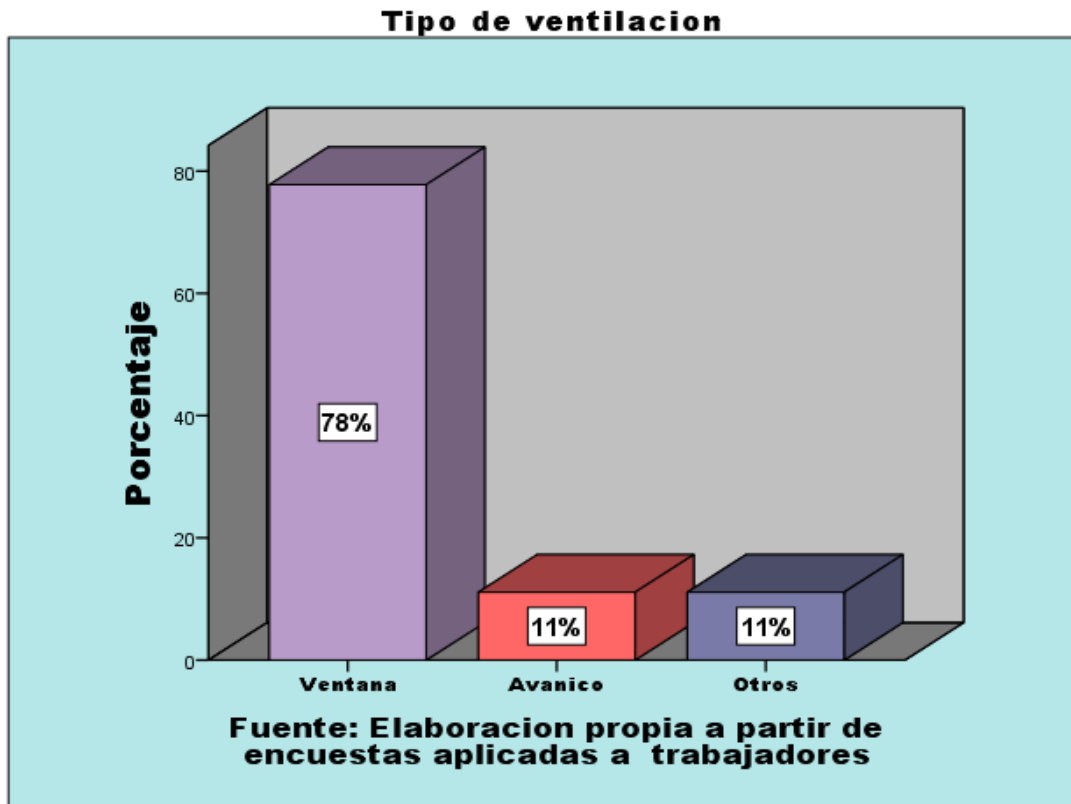
Grafica N° 8



En base a los resultados obtenidos, la mayor cantidad de trabajadores del Hotel considera que la ventilación que existe en sus áreas de trabajo es la adecuada con un 94% dijeron que si existe buena ventilación, y el 6% de los encuestados dijeron que no es bueno el ambiente físico del lugar así lo manifiestan en las encuestas.

A través de la guía de observaciones en todas las área de trabajo existe ventilación debido a que las puertas y ventanas son amplias y permaneciendo abiertas, también el hotel cuenta con ventiladores en el techo por el tipo del diseño de su estructura lo cual esto provoca que los trabajadores trabajen en tranquilidad y no entren en asfixia debido a que es un Hotel ubicado en la naturaleza donde a todos sus contornos entra aire natural.

Grafica N° 9



Se observa que un 78% opina que el puesto de trabajo donde el tipo de ventilación que cuenta son ventanas, y el 11% considera que hay abanicos y un 11% dice que hay otros medios de ventilación.

Según resultados de nuestra observación notamos que solo en el área de oficinas administrativas cuentan con abanicos y traga luz y que el Hotel cuenta con buena ventilaciones tanto ventanas amplias como ventiladores en el techo.

Las condiciones en las que se desarrolla cada actividad apreciamos que era adecuada en al área administrativa, cabañas del Hotel, cocina, lavandería. Por tanto, de este resultado podemos deducir que está muy bien y no necesita normarse.

4.7. Normas de Comportamiento

En los equipos de trabajos, se elaboran normas, que se deben respetar por todos los miembros del grupo. Son normas de comportamientos establecidas por los miembros del equipo. Estas normas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los demás y preparar una repuesta apropiada. Incluyen los procedimientos empleados para interactuar con los demás. Las funciones de las normas en un grupo es regular la situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humano, 1988)

Estas normas se establecen en las empresas con el fin de regular el comportamiento y disminuir los conflictos. La creación de las normas de comportamiento en una empresa son de vital importancia ya que aquí se establecen parámetros que condicionan las actitudes de cada trabajador y fomentan los buenos modales, respeto y altos valores, que se deben de practicar diariamente con las personas que convivimos.

Otras de las funciones dentro del establecimiento de las normas es crear la formalidad y disciplina dentro de los grupos de trabajo.

4.7.1. Ergonomía

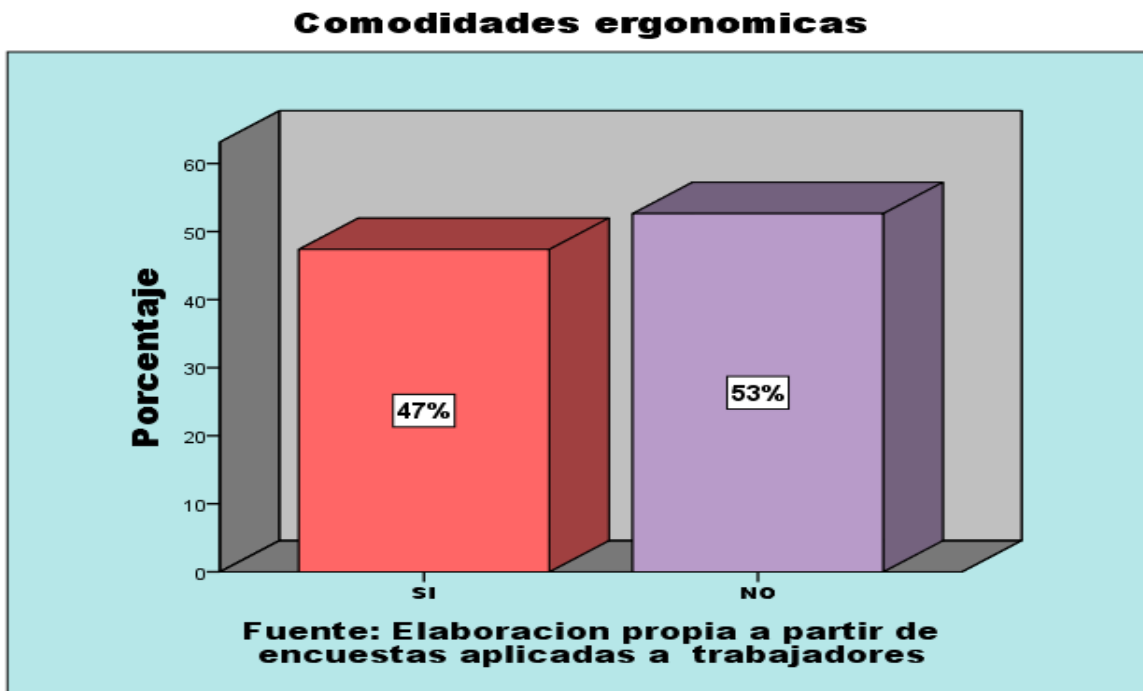
El término Ergonomía se deriva de la palabra griega ergos, trabajo; nomos leyes naturales, conocimiento o estudio. Literalmente estudio de trabajo. Según su etimología, la Ergonomía involucra un conjunto de conocimientos acerca de las habilidades humanas así como sus limitaciones. Es decir, que la aplicación de estos conocimientos es necesaria para el diseño de herramientas, maquinas, sistemas, tareas, trabajo y ambiente seguro, confortables y de uso humano efectivo. (Diaz, 2007)

La ergonomía es la disciplina tecnológica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas,

anatómicas, psicológicas (humano-maquina-ambiente), para la cual elabora métodos de estudio de la persona, la técnica y de la organización

Como se aprecia, la aplicación de la Ergonomía al lugar de trabajo reporta muchos beneficios evidentemente, tanto para el trabajador, por unas condiciones laborales más sanas y seguras, como para el empleador, es decir, el beneficio en el aumento de la productividad.

Grafica N° 10



Según resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a trabajadores se obtuvo que un 53% no tiene las comodidades ergonómicas y un 47% considera que si tiene las comodidades ergonómicas.

Respecto a la opinión proporcionada por la responsable de Recursos Humanos y la observación se afirma que el hotel cumple con la ergonomía tanto los trabajadores del área administrativa, área de recepción mientras que la mayoría de los otros trabajadores realizan sus labores fuera del Hotel Finca Esperanza Verde.

Por ende deducimos que el hotel finca esperanza verde si cumple con la mayor parte de sus comodidades ergonómicas ya que esto ayuda adaptar el puesto de trabajo y las condiciones del mismo a la persona dependiendo de sus sistemas ambientales y de la capacidad de cada trabajador porque obteniendo un lugar cómodo para trabajar incrementan la productividad. En el área de administración recepción encuentran sillas ejecutivas, altura adecuada de escritorios, y suficiente iluminación porque esto ayuda a mejorar la eficiencia y el bienestar de los trabajadores.

Esto ayuda a tener un lugar cómodo para trabajar disminuyendo errores, enfermedades profesionales, rotación de personal, aumento de la eficiencia porque si no se aplica comodidades ergonómicas adecuadas los trabajadores se ven obligados a adaptarse a condiciones laborales deficiente las cuales no son las correctas

4.7.2. Plan de Higiene

Un plan de higiene laboral incluye los puntos siguientes:

Un plan organizado el cual no solo entraña la presentación del servicio médico sino también de enfermedades y auxilios, de tiempo completo y parcial, esto último depende del tamaño de la empresa.

Servicio médico adecuado lo cuales incluyen un dispensario para urgencia y primeros auxilios en caso de que se necesitaran.

Prevención de riesgos para la salud.

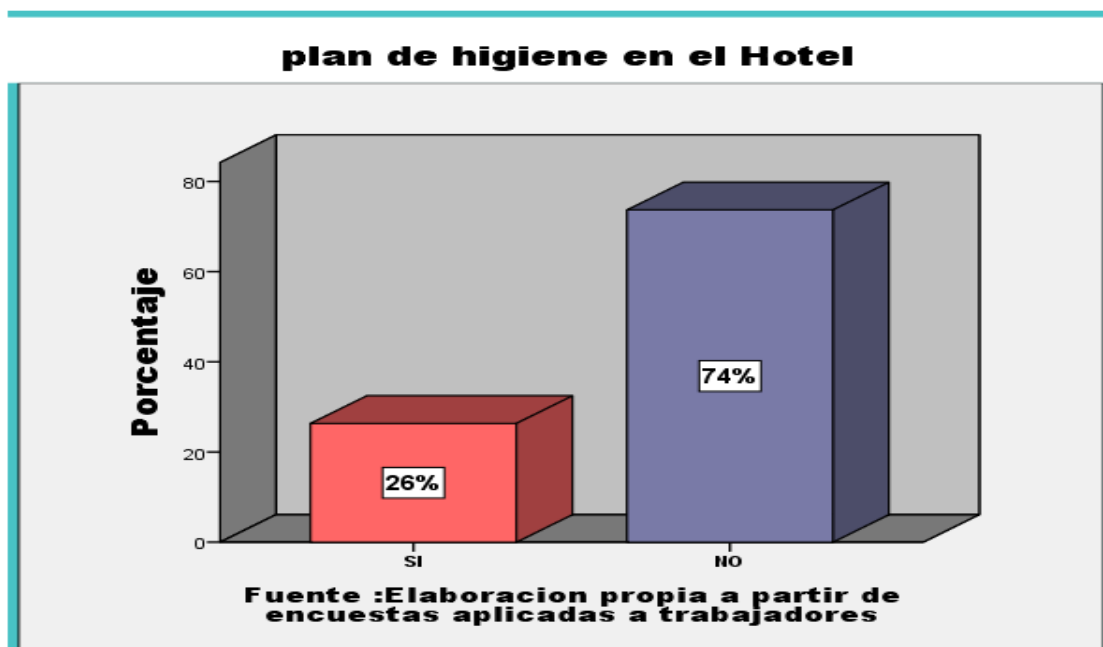
- a) Riesgos químicos (como intoxicaciones, dermatitis industriales entre otros).
- b) Riesgos físicos (ruidos, temperatura, iluminación etc.)
- c) Riesgos biológicos (microorganismos patógenos)

Servicios adicionales: como parte de la inversión que la empresa destina a la salud del empleado y de la comunidad que incluye.

- a) programas informativos para mejorar los hábitos de la vida y para esclarecer asuntos de higiene y de salud.
- b) programas formales de convenios o colaboración con las autoridades e instituciones locales.
- c) evaluaciones interdepartamentales para detectar si aparecen las señales de desajuste que se deriven de cambios de tipo de trabajo, o de departamento o de horario.
- d) prevenciones para ayuda económica que cubra casos esporádicos de ausencia prolongada del trabajo por enfermedad o accidentes, por medios de planes de seguros, extensión de prestaciones médicas que empleados jubilados, incluidos los planes de presión o de jubilación. (Chiavenato, Administración de Recursos Humano, 1988)

Un plan de higiene se realiza con el objetivo de velar por la seguridad del trabajador en él se contempla las condiciones médicas que el trabajador debe de recibir en caso de algún accidente o enfermedad laboral.

Grafica N° 11



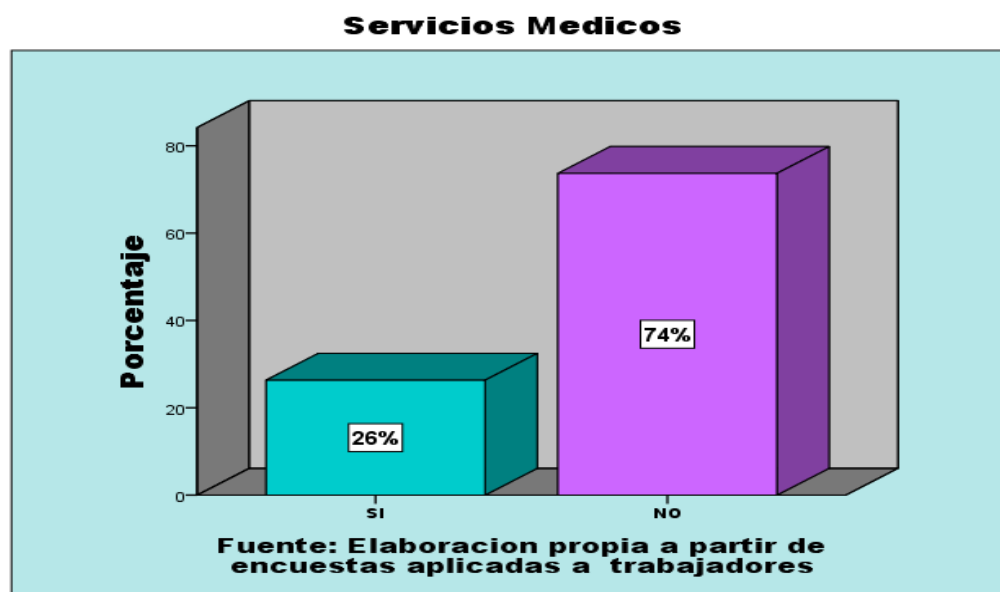
Mediante la presente grafica se observa que un 26% de los trabajadores cuentan con un pleno conocimiento acerca de un plan de Higiene en el Hotel, mientras que un 74% desconoce la existencia de este. Lo que significa que existe desinterés por parte de los propietarios para la Empresa de tal forma que al Hotel se le dificulta lo que desea alcanzara futuro hacia donde ellos pretenden llegar.

Con relación a la entrevista realizada a la asistente de la gerencia y responsable de Recursos Humanos ella manifestó que no existe en si un plan de Higiene actualmente pero si expreso que quieren ponerlo a futuro y así mismo indico los lugares donde estarán ubicados.

Al relacionar la opinión de la responsable de Recursos Humanos con la guía de observación es de suma importancia que elaboren un buen plan de higiene tanto en español como en ingles debido a que el hotel es visitado por turistas y que se ubique en los principales lugares visibles para que cada uno de los trabajadores y clientes cumplan con el plan.

Se debe tomar en cuenta que se tiene que un buen plan de higiene es una fuente de mucha importancia para la entidad ya que es una guía esencial para que la empresa quiere lograr a futuro

Grafico N° 12



También le preguntamos que si en el Hotel contaban con servicios médicos adecuados ante cualquier emergencia y el 74% aseguro que no contaban, y un 26% considera que si hay.

Más sin embargo que el hotel contaba con un botiquín medico solo para calmar dolores musculares, dolores de cabeza y otras cosas para curar heridas también manifestó que esta ala disposición una camioneta para una emergencia de alto peligro.

El cual se corrobora por medio de la observación que ellos cuentan con el botiquín de emergencias el cual está incompleto y no reside en un lugar de fácil acceso donde se puedan facilitar al trabajador ante cualquier emergencia.

4.8. Desempeño Laboral

4.8.1. Concepto

El Desempeño Laboral se trata del comportamiento del evaluado encaminando a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El aspecto principal del sistema reside en este punto, el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. (chiavenato i. , 2007) Se puede deducir que el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y su nivel de ejecución para lograr las metas fijadas dentro de la empresa en un tiempo determinado.

Se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas

El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

4.8.2. Clima Laboral

Clima laboral se refiere al conjunto de condiciones existentes en una empresa que tienen impacto sobre el comportamiento humano, individual y grupal; por tal razón, es considerado una variable relevante para analizar los efectos que tienen una estructura organizacional sobre el comportamiento de los individuos en la misma. (Prado, 2011) es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta es cómo percibe su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima laboral varía de una organización a otra determinando así su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

El clima laboral es el medio ambiente tanto humano como físico en el que cada uno desarrolla su trabajo está relacionado con el comportamiento de cada uno de los trabajadores, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que utilizan y la actividad de cada uno.

4.9. Factores que Influyen en el desempeño laboral

4.9.1. Competencia Laboral

La competencia laboral es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente en términos de habilidad, destrezas y actitudes. (B.Werther & Davis, 2008) Se determina como la capacidad productiva de un individuo, medible, necesaria para realizar un trabajo eficazmente, para resolver un problema en una situación dada, es decir, la competencia es la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser para producir los resultados deseados por las organizaciones

Las competencias se entienden como un saber actuar movilizándolo recursos para resolver problemas reales de manera efectiva y éticamente responsables con creatividad e innovación. Los recursos se refieren de manera especial a la distribución de los saberes (ser, saber y saber hacer) integrados, los cuales se transforman en dispositivos para ser utilizados por una persona competente.

4.9.2. Conocimiento

El conocimiento es la mezcla de experiencia acumulada, de valores, información contextual y discernimiento que tiene una persona y que le proporciona una estructura para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. El conocimiento está en la mente de las personas. (chiavenato i. , 2007) Se entiende por conocimiento a todo aquel conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje de cada individuo para el desempeño de sus funciones dentro de la organización.

Se entiende que conocimiento es el proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una empresa con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas y tiene como función planifica, coordina y controla los flujos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno.

4.9.3. Capacitación

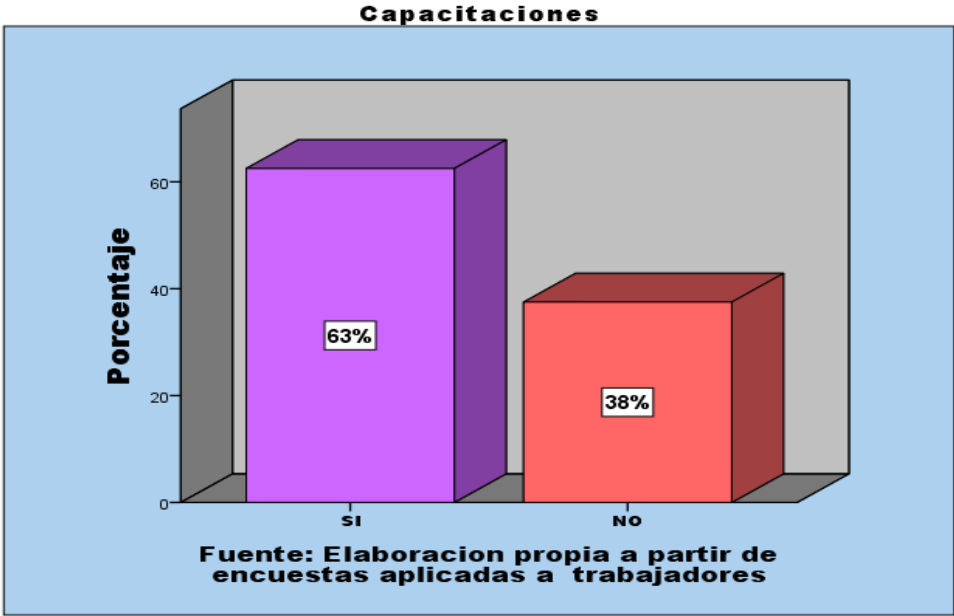
La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (chiavenato i. , administracion de recursos humano, 2007)

Se refiere a los métodos que se utilizan para fomentar a los empleados nuevos o ya presentes, las habilidades que se necesitan para ejecutar sus labores. (DESSLER & VARELA, 2004)

Se entiende por capacitación como la experiencia aprendida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo, La capacitación implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamiento para su mejor desempeño.

Es por esto, que los cursos de capacitación son necesarios para que las personas puedan ofrecer un trabajo mejor hecho y cumpliendo todas las exigencias que su empresa pide, Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Grafica N° 13



Al realizar la encuesta a los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde se les pregunto si recibían capacitaciones antes de ejercer su cargo; Un 63% de

los trabajadores encuestados destacaron que el Hotel les brinda capacitaciones y el 38% respondió que no han recibido ninguna capacitación.

Un 63% de trabajadores han recibido capacitaciones para que puedan desempeñar sus labores eficazmente en su puesto de trabajo cuyo propósito del Hotel es mejorar su rendimiento presente o futuro es de mucha importancia ya que el servicio que prestan tienen muchas exigencias como es la calidad. Es necesario tener un personal altamente capacitado por la competencia que existe y para diferenciarse el Hotel debe de preparar mejor al personal y así este se sienta importante para la empresa y así el trabajador contribuye al logro de los objetivos y metas que el Hotel se propone. El 38% de los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde no han recibido capacitaciones debido a que el trabajador es nuevo o es un empleado temporal.

La entrevista realizada a la Responsable de Recursos Humanos del Hotel Finca Esperanza Verde expuso que a todo el personal actual como nuevo que colabora dentro de la firma se le brinda las habilidades necesarias antes de ejercer su puesto para que pueda desempeñar bien sus actividades. Mediante el proceso de la observación se evaluó que los trabajadores nuevos del Hotel no reciben capacitaciones antes de ejercer su puesto de trabajo y los trabajadores con experiencia tampoco reciben capacitaciones para el desarrollo de sus actividades esto puede ser por falta de presupuesto, o falta de interés de parte del propietario o Administrador del hotel. En la actualidad la capacitación de los Recursos Humanos es la respuesta a la necesidad que tiene el hotel de contar con un personal calificado y productivo porque cuando cuenta con un personal altamente capacitado es un beneficio tanto para los trabajadores y la empresa porque así obtienen beneficios como:

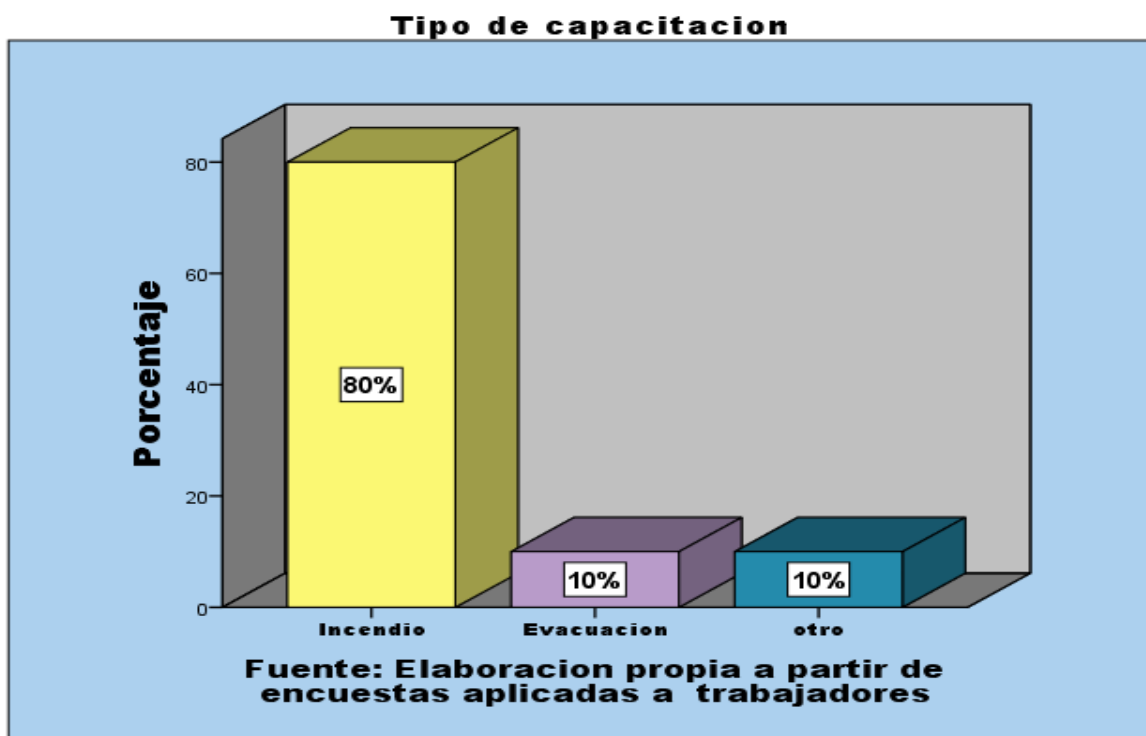
- Ayuda a prevenir los riesgo de trabajo
- Aumenta la rentabilidad del hotel.

- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y por lo tanto, el desempeño.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo
- Produce actitudes más positivas

Si el hotel no cuenta con un personal capacitado pueden llegar a tener consecuencias como:

- Deficiente rendimiento del trabajador
- Baja en la productividad
- Baja calidad del servicio que prestan.

Grafica N° 14



Al realizar la encuesta a los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde se les pregunto Qué tipo de capacitación habían recibido Un 80% de los trabajadores encuestados destacaron que el Hotel les brinda capacitaciones sobre incendio y el 10% respondió que les han brindado capacitación de evacuación y el otro 10% los han capacitado en otros tipos como: camareras e injertos control y manejo de limpieza.

Un 80% de trabajadores han recibido capacitaciones sobre incendios con el objetivo que el personal pueda reconocer los elementos de lucha contra incendio con los que cuenta en su ámbito laboral y así puedan tomar medidas precautorias contra algún incidente, y en caso que ocurriera así todo el personal cuente con todo los conocimientos para operar y así tratar de controlar este tipo de emergencia en los primeros instantes de lo sucedido. Un 10% del personal fue capacitado sobre evacuación con el objetivo que se le describa la forma en que debe de actuar ante cualquier emergencia interna dentro del hotel evitar así la ocurrencia de un siniestro y así prever que existan los medios necesarios para controlarlo en caso que este llegara a ocurrir y adoptar todas las medidas necesarias para contrarrestar la emergencia, así resguardando la integridad física y la vida de los ocupantes del lugar, intentando controlar la emergencia y protegiendo las instalaciones y bienes materiales. Un %10 de los trabajadores avían contestado que el hotel les brindo otro tipo de capacitación como: control y manejo de limpieza, camareras e injertos. Con el objetivo de que cada individuo tenga conocimientos al realizar sus actividades y cómo actuar en casos de emergencia cómo mantener la limpieza dentro y fuera de las instalaciones del hotel, la manera cómo va a Limpiar y arreglar las habitaciones y los baños.

La entrevista realizada a la Responsable de Recursos Humanos del Hotel Finca Esperanza Verde expreso que a todo el personal actual como nuevo que colabora dentro de la firma se le brinda diferentes tipos de capacitaciones para adquirir diferentes conocimientos de cómo actuar ante una emergencia. Mediante el proceso de la observación se evaluó que los trabajadores han recibido diferentes tipos capacitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo actuar ante un siniestro.

Estamos conscientes que los integrantes de las Brigadas y los responsables de las Empresas, deben de contar con las herramientas necesarias para salvaguardar la vida de sus Compañeros de Trabajo, así como los bienes y el entorno del hotel. La Brigada contra Incendios debe de contar con los conocimientos

necesarios para atender adecuadamente los fuegos que se pudieran presentar, pero creemos que la función primordial es la de Prevenir Cualquier tipo de Siniestro. La capacitación inicia con la concientización de los brigadistas sobre los riesgos que pueden presentarse en la empresa y su entorno, y a partir de ellos se establecen los procedimientos de evacuación, las rutas de evacuación y los puntos de reunión.

4.9.4. Habilidades

La habilidad es la capacidad para hacer, ósea de desempeñar tareas y actividades. Toda organización necesita de algunos miembros que ejecuten las actividades necesarias para alcanzar sus objetivos. (chiavenato I. , 1990) Se entiende por habilidad a la capacidad y disposición que tiene un individuo para realizar su trabajo todo un conjunto de elementos integrados que modifique, adecue y transforme su actividad, conocimientos y hábitos de acuerdo a sus necesidades y a las circunstancias presentadas.

4.9.5. Experiencia

La experiencia laboral es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios garantiza el ser un excelente profesional. La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo.

se considera que la experiencia laboral se refiere a aquella persona que es capaz de solucionar diversos problemas, o de tomar una serie de decisiones, la experiencia está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo, mientras más años tienes ejerciendo dicho cargo mayor será su conocimiento del mismo.

La experiencia es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios que garantiza el ser un excelente profesional. La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo.

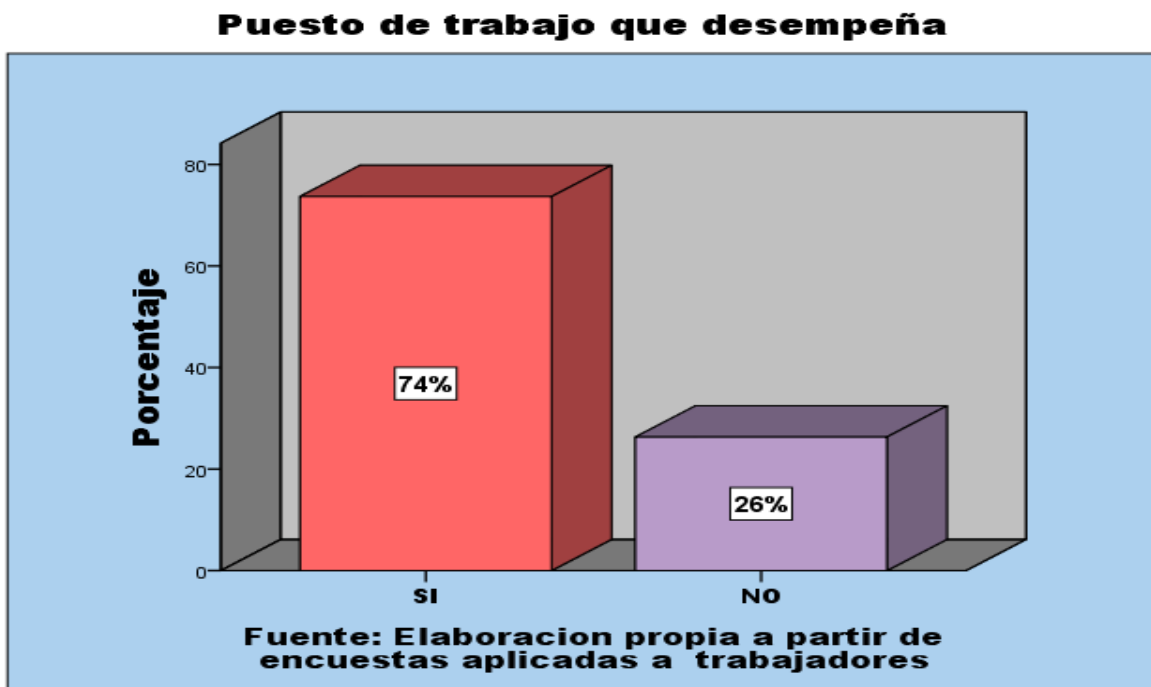
4.9.6. Actitudes

Se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo, a responder de un modo bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra), con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas. (young, s.f.)

Las actitudes son las predisposiciones a responder de una determinada manera con reacciones favorables o desfavorables hacia algo como actúa cada individuo ante una circunstancia presentada dentro de la organización.

Son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento, sin embargo su estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta.

Grafica N° 15



El 74% de los involucrados enfatizaron que su puesto de trabajo que desempeñan esta de acorde a su perfil y el 26% de los trabajadores no está de acorde a sus funciones que están realizando.

Un 74% de los trabajadores manifiestan que las funciones que realizan están acorde a su perfil debido a que ha obtenido la acumulación de conocimientos y habilidades necesarias que ha logrado en el transcurso del tiempo para desarrollar y ejecutar sus funciones, La experiencia está estrechamente relacionada con la cantidad de años que tiene el trabajador ejerciendo un cargo: Mientras más años tienes ejerciendo dicho cargo mayor será su conocimiento del mismo. El otro 26% afirmaron que las funciones que están desempeñando no están acorde a su perfil de trabajo debido a que hay pocos puestos de trabajo y a la necesidad del empleado para trabajar, lo cual esto puede generar un bajo nivel de productividad en los empleados.

Según la entrevista realizada a la RRHH del Hotel Finca Esperanza Verde afirmo que el puesto de trabajo de los empleados está de acorde a su perfil de trabajo de acuerdo

A la capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por su puesto con éxito, determinada función. De acuerdo a la observación nosotros observamos que los trabajadores no desempeñan su puesto de trabajo de acuerdo a su perfil de trabajo porque muchos no requieren de las habilidades o capacidad para desempeñar el cargo o por necesidad por la alta tasa de desempleo en Nicaragua.

Consideramos que el Hotel Finca Esperanza Verde requiere que cada trabajador desempeñe sus funciones o actividades de acorde a su perfil de trabajo, porque de esta manera el trabajador será más productivo y así podrá tener la habilidad y experiencia para desempeñarse mejor en sus labores la experiencia dependerá de cada persona pueda ser por la madurez o su edad tendrá mayor experiencia para realizar mejor sus actividades sin embargo no todas las personas mayores saben capitalizar dicha experiencia y transformarla en conocimientos útiles. Cada trabajador tiene la capacidad de adquirir conocimientos.

4.10. Establecimiento de metas.

4.10.1. Motivación

Es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras, y estas se dirigirán al logro de una meta organizacional y requiere también descubrir y comprender los impulsos y necesidades de los empleados, puesto que se originan dentro de ellos. (Newstrom, 2007)

La motivación son estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones para persistir en ellas en su culminación. En otras palabras sería la voluntad para hacer un esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, como el señalamiento o énfasis que descubre una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ellos el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción.

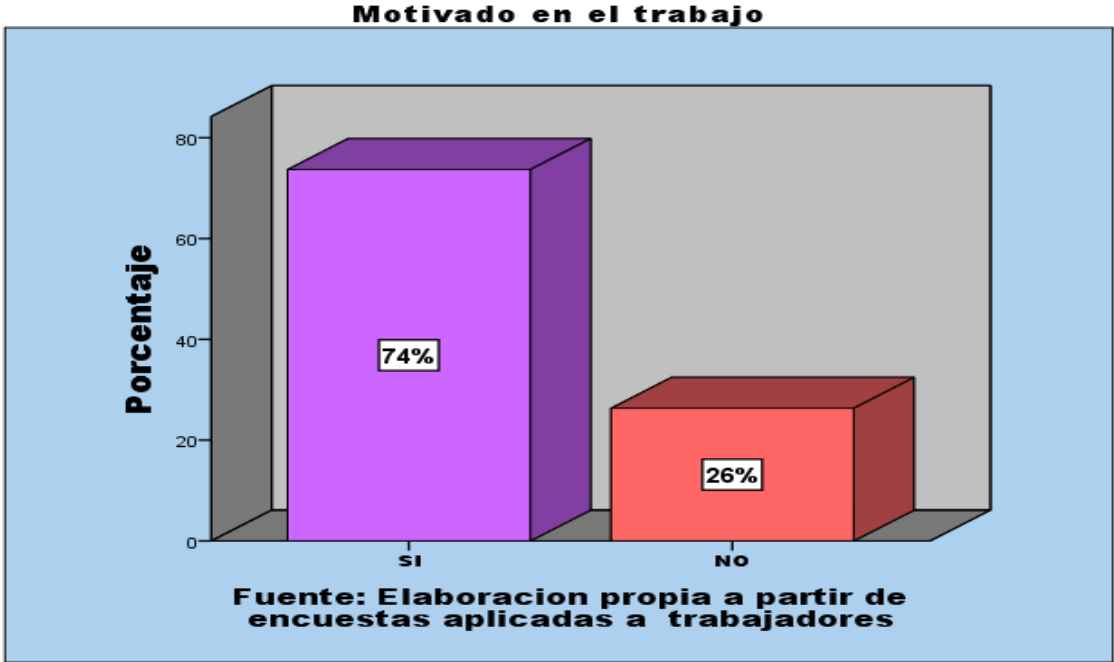
Se entiende por motivación la capacidad que tiene una organización para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a cada una de las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma ya que la motivación son todas aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos, porque esto implica la existencia de una necesidad y esto lleva al individuo a realizar una determinada tarea para satisfacer la necesidad.

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motiven a sus subordinados es decir que realizan cosas con la que esperan satisfacer esos impulsos y deseos de inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (koontz & heinz, 2004)

Se entiende por motivación la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados por que uno de los beneficios más importantes de la motivación es el compromiso por que al tener empleados motivados se traducirá en empleados comprometidos, lleva el

éxito de toda empresa el lograr que sus empleados sientan que los objetivos de ésta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades.

Grafica N° 16

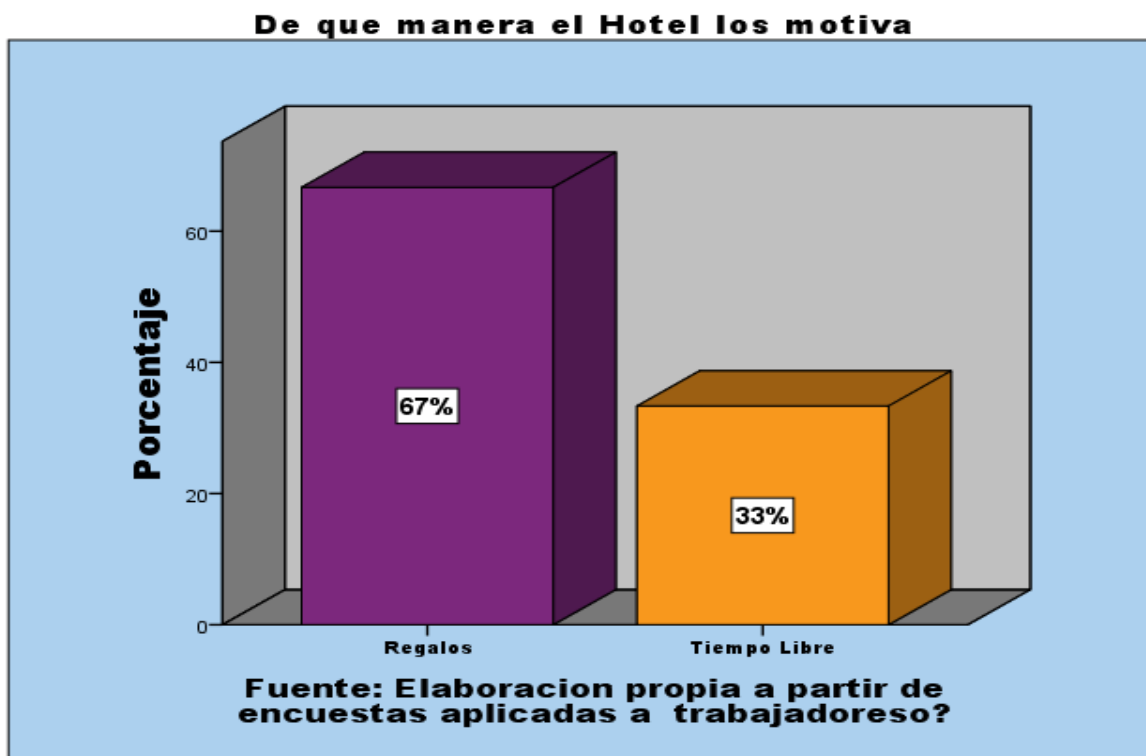


Claramente se puede observar en la gráfica de acuerdo a la encuesta aplicada a los trabajadores que un 74% de los empleados se siente motivado para ejercer todas sus funciones y que un 26% de los colaboradores no se sienten motivado.

Como podemos apreciar el 74% del personal del Hotel se siente motivado para desarrollar sus actividades el hotel necesita personal que funcione de forma excelente que le ayude a lograr sus metas pero esas personas deben de estar motivadas para poder desempeñar sus labores es ahí donde el hotel obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos, un 26% del personal entra en una fase de desmotivación lo cual no es bueno para la empresa por que los empleados empiezan a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó a trabajar. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empieza a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Según la opinión de la RRHH del Hotel Finca Esperanza Verde aplica programas motivacionales para aumentar el nivel de desempeño de los trabajadores donde nos expresa que una de los puntos principales se encuentra en la comunicación, ya que es la base principal sobre la que se sustenta el que las personas se sientan realmente motivadas, saber comunicar correctamente evita malos entendidos, crea confianza, establece vínculos, genera entusiasmo y cuando no se realiza una comunicación efectiva en el hotel el empleado puede tener una falta de pertenencia a la empresa y reconocimiento y falta de interés por sus trabajo. De acuerdo a la guía de observación cada uno de los colaboradores reportaron estar motivado por las funciones que desarrollan, llegamos a la conclusión que la motivación es un elemento principal porque el éxito del hotel es lograr que sus empleados sientan que los objetivos de esta se alinean con sus objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y expectativas por que un trabajador motivado, es un trabajador que cumplirá con las políticas de la organización, las responsabilidades y los objetivos en tiempo y forma.

Grafica N° 17



Uno de los incentivos de motivación que reciben los empleados del Hotel expresaron un 67% de los trabajadores reciben regalos como son canasta básica para aumentar su productividad y el 33% les proporciona un día libre esta son una de las manera que los trabajadores se sienten motivado.

Manifiesta la RRHH según la encuesta que se le realizo que los tipos de incentivos que han utilizado no ha incrementado el nivel de desempeño de los trabajadores, de acuerdo a la guía de observación el hotel necesita motivar más a sus empleados con diferentes tipos de remuneraciones porque teniendo empleados motivados son más productivos y así ellos acuden al trabajo más contentos, aprovechan mejor el tiempo, rinden mas, y conlleva a obtener mejores resultados para el Hotel. Consideramos que la motivación en el Hotel Finca Esperanza Verde es una de las mejores herramientas para que los empleados se encuentren a gusto en su trabajo y así incrementen la productividad de los miembros de la organización así los trabajadores harán un mejor esfuerzo para ser productivos y permanezcan dentro de la empresa, esto ayudara a tener una planilla motivada, eficaz y comprometida, y debería de utizar otros tipos de incentivos como:

- Reconocerlos logros
- Aumento de salario
- Alimentación
- Económicos
- Bonos

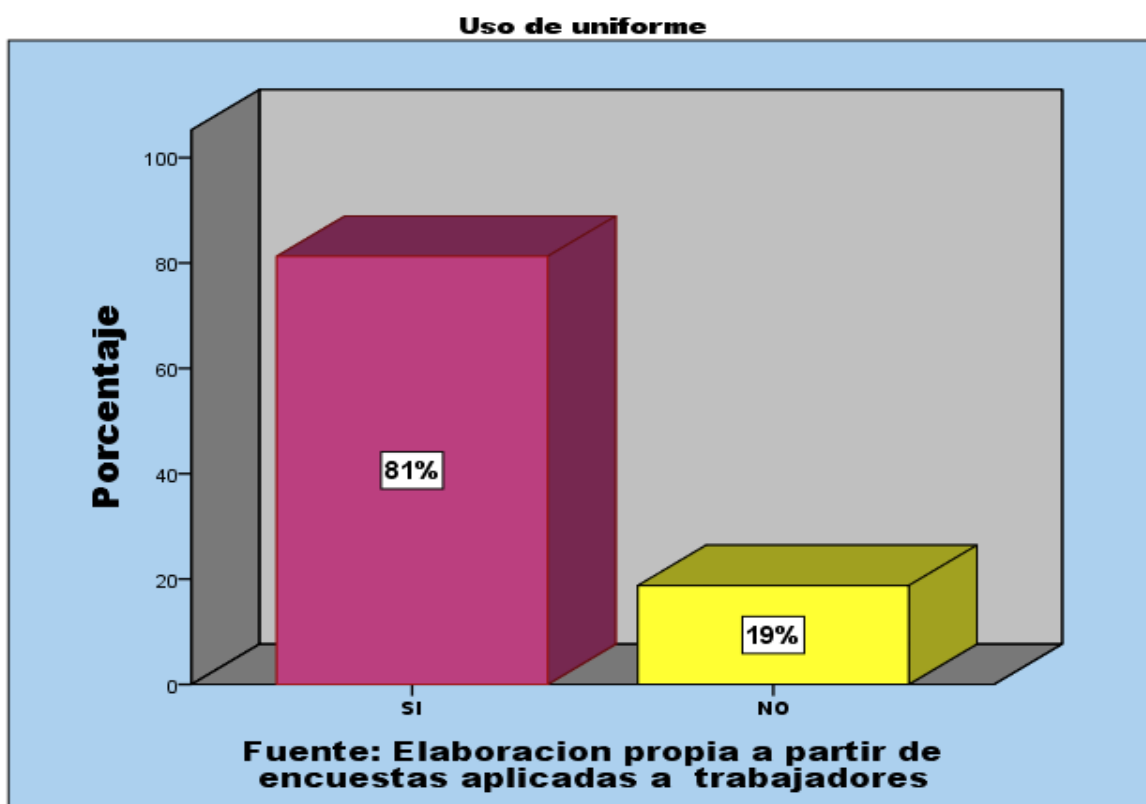
4.10.2. Personalidad

Cuando hablamos de personalidad de un individuo nos referimos a un conjunto relativamente estable de sentimientos y comportamiento que se formaron de manera significativa por medio de factores genéticos y ambientales. (IVANCEVICH, KONOPASKE, & MATTEESON, 2006)

Se define la Personalidad es la organización dinámica, en el interior del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos. (w.allport, s.f.)

Se entiende por personalidad como el conjunto de características físicas y sociales que reúnen un individuo, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los demás estas características son las que determinan el comportamiento y la conducta de cada individuo.

Grafica N° 18



De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar nuestra encuesta, podemos apreciar que para el 81% de los encuestados consideran que el uniforme de trabajo le da personalidad y así distingue al hotel porque es una manera de desarrollar o mostrar la imagen de la misma el 19% de los encuestados manifestaron que el uniforme de trabajo no genera personalidad al Hotel.

Según la entrevista realizada a la RRHH nos afirmó que una de las razones para que utilicen el uniforme laboral por que este accesorio de trabajo ayuda a la persona a destacarse entre la multitud, con el la gente podrá a si fácilmente reconocerla que dicha persona es y a que empresa pertenece. Observamos que el personal del hotel no utiliza el uniforme adecuado para el desempeño de sus actividades no es lo adecuado que el personal lleve una ropa de calle porque tiene que utilizar ropa que lo separe de los clientes y así podrán ser fácilmente identificados cuando presenten el uniforme laboral determinado y así ayudara a los clientes a tener una fácil interacción con los empleados. Llegamos a la conclusión que para el hotel el uso de uniforme en el personal es importante porque es la imagen del empleado hacia el cliente también para el empleado es fundamental su uniforme por que le da presencia y seguridad para su trabajo y el buen desempeño del mismo.

4.11. Comportamiento Laboral

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. Retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. (chiavenato i. , 1990)

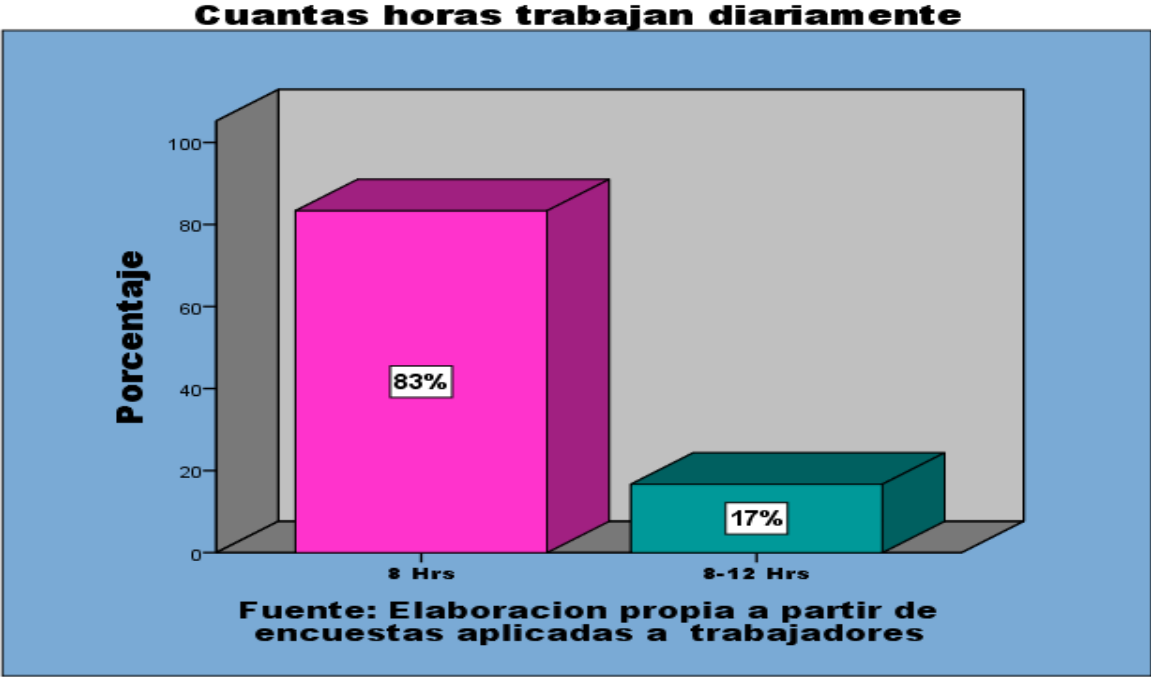
Podemos entender como comportamiento laboral a la manera que la persona se porta o actúan dentro de la empresa así como la relación entre las personas, grupos individuos y la organización con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y aumentar la efectividad de una organización o mejorarla.

4.11.1. Jornada laboral

Jornada laboral se refiere a la cantidad de horas diarias, semanales o mensuales que debe cubrir cada trabajador para cumplir con su contrato individual de trabajo y con el contrato colectivo de trabajo. (Chiavenato, administracion de recursos humanos, 2007) La jornada laboral representa el número de horas que el trabajador debe prestar su servicio. La jornada de trabajo es la correspondiente al

número de horas que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente, De acuerdo con esto se fija el salario ya que éste está determinado por el número de horas que se trabaja.

Grafica N° 19



Según los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde manifiestan que un 83% de los encuestados cumple sus ocho horas laborales de acuerdo a lo establecido por el código del trabajo y un 17% de los empleados afirmaron que trabajan más de las ocho horas de lo establecido por la Ley, Si el trabajador debe realizar más horas de lo estipulado el empleador debe pagarle esta horas las cuales se denominan horas extras.

La encargada de RRHH afirmo que los colaboradores trabajan sus ocho horas laborales de acuerdo a lo establecido por el código del trabajo y El trabajo que se realice fuera de las jornadas ordinarias constituye horas extras. Las horas extras, según el Código Laboral, se pagarán un cien por ciento. De acuerdo en el proceso de observación el personal trabaja sus ochos horas laborales de acuerdo a lo establecido por el código pero un 17% de los encuestados realizan horas extras

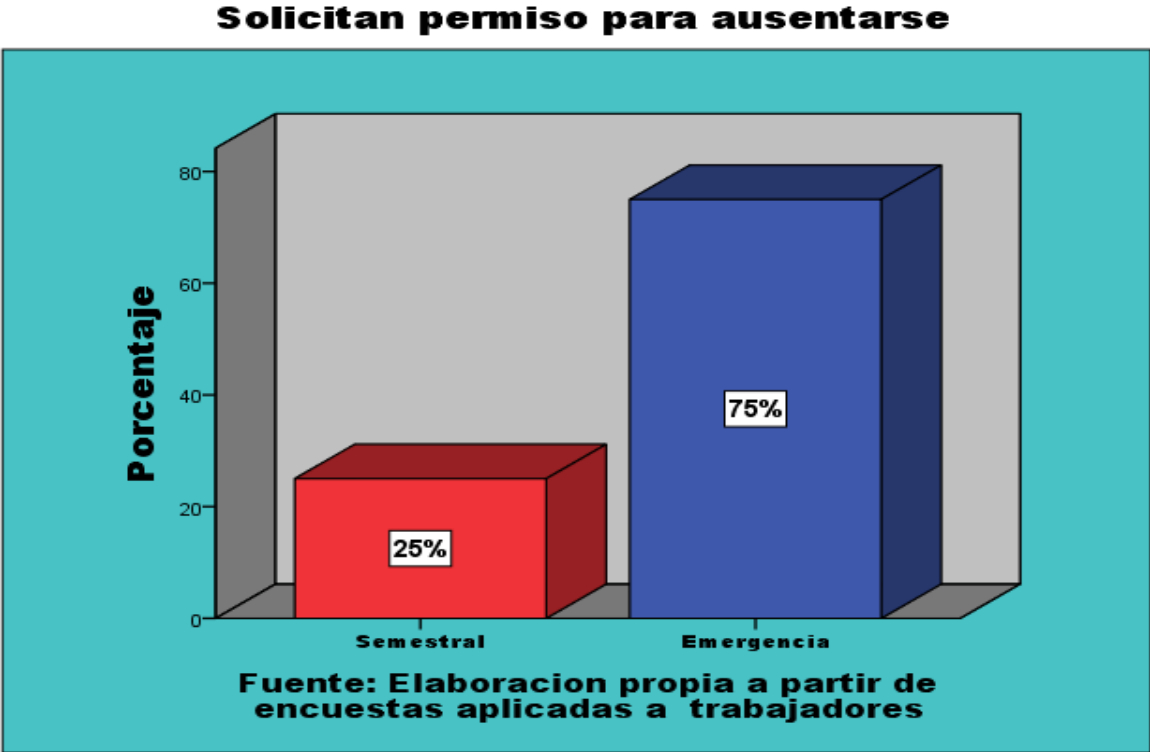
como son la recepcionista la encargada de cocina y el conductor y sus horas extras son remuneradas a un cien por ciento. Llegamos a la conclusión que el Hotel Finca Esperanza Verde debe de incentivar a sus trabajadores para que sean más productivo cuando trabajan más de las ocho horas de acuerdo a la ley deben de ser remuneradas en un cien por ciento para que estos obtengan mayor eficacia y eficiencia en sus actividades para el cumplimiento del Hotel.

4.11.2. Ausentismo

El ausentismo es la ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad, o licencia legal. En síntesis, se dice que ausentismo es la suma de los periodos en lo que los empleados de una organización no están en el trabajo. (Chiavenato, 1990)

Entonces se dice que el ausentismo es la suma del periodo en que los empleados de una organización no estén en su trabajo ya sean justificadas o no, Es uno de los puntos que más preocupan en las empresas y que más tratan de controlar y reducir por los problemas organizativos y los costes que generan.

Grafica N° 21



Según los resultados obtenidos mediante lo que afirmaron los encuestados fue que un 75% de los trabajadores solicitan permiso para ausentarse en caso de emergencia a su trabajo, justificadas o no, este es uno de los puntos que preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir. El 25% de los colaboradores confirmo que ellos se ausentan de su trabajo semestralmente.

Según la entrevista dirigida a RRHH considera que el ausentismo laboral considera un factor que reduce seriamente la productividad en el Hotel por lo tanto expresa que los trabajadores se ausenta una vez al mes por motivos de:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Baja motivación para trabajar.
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
- Razones familiares.

Según los datos obtenidos mediante la observación se considera que el ausentismo es uno de las cuestiones que más preocupan dentro del hotel por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera. Un elevado absentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocar problemas organizativos y generarle altos costes, ya que hay que cubrir el puesto del absentista, llegamos a la conclusión que El ausentismo es un gasto para el Hotel, en el hecho de que el trabajo asignado a un cargo dado no lo está realizando la persona a quien se la paga por ello cuando está ausente. Las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la eficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo.

4.11.3. Rotación de Personal

Rotación de personal se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. (chiavenato i. , administracion de recursos humanos, 1990)

Se puede entender que la rotación de personal es una técnica de capacitación gerencial, el movimiento de trabajadores en los diferentes puestos estos requieren que los trabajadores se trasladen a diferentes puestos o estaciones de trabajo en periodos fijos o irregulares. Es una técnica de capacitación gerencial para ampliar sus experiencias e identificar sus puntos débiles y fuertes.

V. Conclusiones

Como resultado de nuestra investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las condiciones de higiene del hotel son las adecuadas para realizar sus funciones laborales, sin embargo, se logró apreciar que las circunstancias físicas en las que cada empleado se encuentra son las mejores, la distribución del espacio donde se desarrollan las actividades administrativas es suficiente para realizar sus funciones y el área donde permanecen los trabajadores (campo) se encuentra del todo acondicionada para desempeñar sus funciones satisfactoriamente.
- ✓ Para el personal del área administrativa las condiciones de trabajo son las adecuadas; el espacio físico donde permanecen se trata de un lugar limpio y sus condiciones de higiene son aceptables. No obstante el personal que labora a lo externo tiene algunas insatisfacciones que deberían de ser tomadas en cuenta por parte de la administración, esta disminuye la eficiencia de cada trabajador, por tratarse de que el desarrollo de sus funciones se realizan por falta una motivación de parte de la empresa, situación que atenta con las medidas de higiene del trabajador y el área donde se desempeña cada actividad no protege a los trabajadores de los cambios climáticos ya sea temperaturas altas o bajas (lluvia frío)
- ✓ Se logró valorar, mediante técnicas de observación, que las condiciones de higiene de Hotel son del todo satisfactorias. Los equipos de trabajo se encuentran en excelentes condiciones, y los trabajadores esta contribuyendo al mantener una buena Higiene para que no se den inconvenientes en su Desempeño Laboral.

VI. BIBLIOGRAFIA

- B. Werther, w., & Davis, K. (2008). *administracion de recursos humanos*. Mexico.
- Benjamin, N. (2004). *Ingenieria Industrial Metodo, Estandares y diseños del trabajo*. Mexico: MC. Graw- Hill.
- Chiavenato, I. (1988). *Administracion de Recursos Humano*. Mexico: litografica ingramex centeno .
- chiavenato, i. (1990). Mexico. Obtenido de http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion
- Chiavenato, I. (1990). *administracion de recurso humano* (segunda edicion ed.). Mexico.
- chiavenato, i. (2000). *administracion de recursos humanos* (Vol. quinta edicion). santafe de bogota, Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Corrales, A. B. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. San Jose, Costa Rica: EUNED.
- DESSLER, G., & VARELA, R. (2004). *administracion de recursos humanos* . Mexico: PEARSON-PRENTICE HALL.
- Diaz, J. M. (2007). Seguridad e higiene del trabajo. En J. M. Diaz, *Seguridad e higiene del trabajo* (págs. 84-90). Madrid: Tebar S.A.
- Garcia, L. J. (2010). *Las tecnicas o herramientas de administracion de recursos humanos utilizadas por las empresas del corredor industrial* . Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2010/jmgl.htm>
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación* . México: McGraw - Hill Interamericana.
- Idalberto, C. (2007). *Administracion de recursos humano* (octava edicion ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- IVANCEVICH, J., KONOPASKE, R., & MATTEESON, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. Mexico: MC- Graw-Hill.
- koontz, h., & heinz, w. (2004). *administracion una perspectiva global* (doceaba edicion ed.). Mexico.
- Métodos de investigacion mixto*. (12 de 03 de 2013). Recuperado el 30 de 01 de 2015, de <http://practicadocentemexico.blogspot.com/2013/03/metodos-de-investigacion-mixto-un.html>

monografias.com. (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos98/experiencia-conocimiento-y-aprendizaje/experiencia-conocimiento-y-aprendizaje.shtml#ixzz3n4notdqj>

Newstrom, J. W. (2007). *comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: MC-Grawhill.

prado, j. f. (2011). Mexico.

Sequeira Calero, V., & Cruz Picon, A. (2009). *investigar es facil*. managua, nicaragua: editorial universitaria UNAN- MANAGUA.

Simonds, G. (2009). La seguridad Industrial. En G. Simonds, *La seguridad Industrial* (págs. 340-341). Mexico: alfaomega grupo editor, S.A de C.V.

young, k. (s.f.). Obtenido de <http://www.edu-fisica.com/Formato.pdf>

VII. ANEXOS

FORMULA DE LA MUESTRA

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
P y q	Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
Z	intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$
N	El total de la población. En este caso 526 personas considerando a aquellas personas que tienen elementos para responder por los temas de la investigación a realizar.
E	Representa el error estándar de la estimación, debe ser 0.09 o menos. En este caso se ha tomado 0.05

Sustituyendo:

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

$$n = \frac{20 (1.96)^2 (0.5) (1-0.5)}{(20-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 0.5 (1-0.5)}$$

$$n = \frac{20(3.8416) (0.5) (0.5)}{(19)(0.0025) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{19.208}{1.0079}$$

$$n = 19.208$$

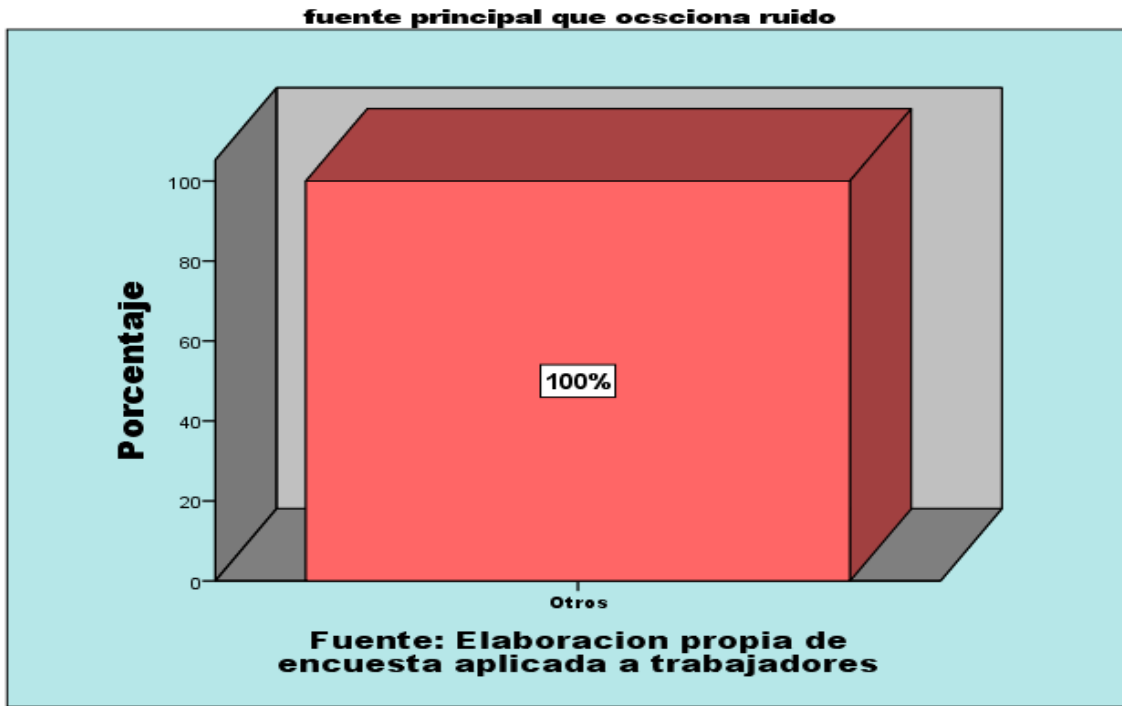
$$n = 19.208$$

$$n = 19.208$$

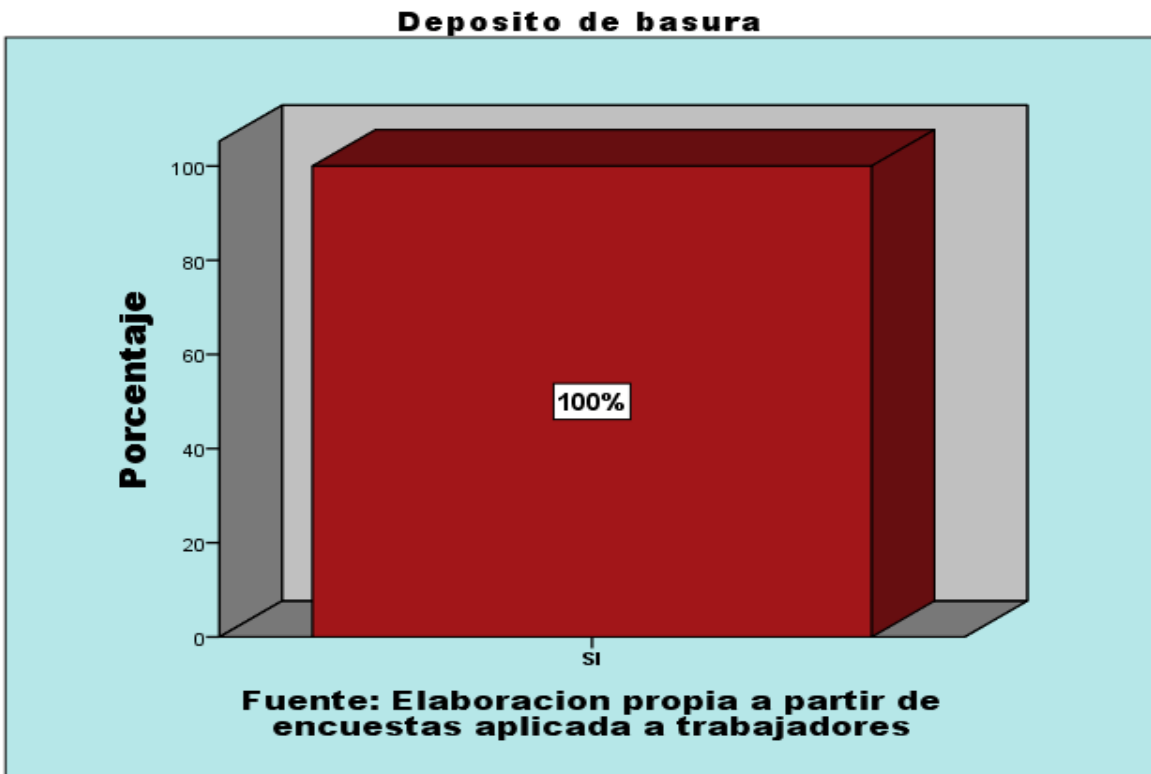
$$n = 19.208$$

n= 19.0574 ≈ 20 trabajadores encuestados.

ANEXO N°2



ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

FAREM-MATAGALPA



Entrevista a Responsable de Recursos Humanos

OBJETIVO: La entrevista se aplicara a la responsable de Recursos Humanos con el objetivo de conocer si cumplen con la higiene en el desempeño laboral de los trabajadores de Hotel Finca Esperanza Verde, la que nos servirá para contrastar la teoría que contiene nuestro trabajo de curso con lo que realmente se aplica en la Empresa.

Agradeciendo su colaboración

Fecha _____

Cargo _____

1-¿Cómo está estructurado el departamento de Recursos Humanos?

2-¿Con cuántos trabajadores cuenta el Hotel Finca Esperanza Verde?

3-¿Cuáles son los diferentes planes con los que cuenta la Empresa?

Capacitación _____ Higiene y Seguridad _____

Compensación _____ Recursos Humanos _____

4-¿Cuáles son las políticas de Higiene y Seguridad Laboral con las que cuenta el Hotel Finca Esperanza Verde?

5-¿Existe un plan de higiene en el hotel donde se reflejen las normas que deben de cumplir los empleados?

Si _____

NO _____

6-¿Se realizan inspecciones en las diferentes áreas de trabajos para determinar si se cumplen las normas básicas de higiene?

SI _____

NO _____

7-¿Existen medidas de higiene para cada área de trabajo?

SI _____

NO _____

8¿Cuenta el hotel con la adecuada iluminación para cada una de las áreas de trabajo?

SI _____

NO _____

9¿Cree usted que el ruido afecta en sus funciones laborales?

SI _____

NO _____

Por que _____

10-¿El hotel cumple las normas de higiene del MINSA?

SI _____

NO _____

11-¿Cuántas veces al día se desarrollan actividades de limpieza en su área de trabajo?

1 vez _____ 2 veces _____ 3 o mas _____

12-¿Tienen depósito de basura dentro y fuera de las instalaciones del hotel?

SI _____ NO _____

13-¿Existen medios de limpieza suficiente a disposición del personal encargado?

SI _____ NO _____

Cuales:

14-¿Considera usted que la temperatura afecta su desempeño laboral?

SI _____ NO _____

15-¿Cuáles de las siguientes fuentes considera que es la causa de la afectación?

Temperatura alta	
Ventilación	
Iluminación	
Temperatura baja	
Ventilación	

16-¿Cuenta el hotel con la adecuada ventilación dentro del ambiente físico del lugar?

SI _____ NO _____

17-¿Considera que las vías de acceso a su área de trabajo son las más adecuadas?

SI _____ NO _____

17-¿Cuenta el hotel con las comodidades ergonómicas para el desempeño de sus funciones?

SI _____

NO _____

18-¿Qué tipos de programa y benéficos proporciona la empresa y con qué frecuencia?

oftalmología	
odontología	
Medicina general	
Exámenes médicos	

19-¿Informa a los trabajadores de acerca de otros Hoteles que proporcionan un buen plan de higiene?

SI _____

NO _____

20-Actualmente ¿Cómo usted considera el nivel de desempeño de los empleados?

Excelente _____

Muy bueno _____

Bueno regular _____

Malo _____

21-¿Cada cuánto tiempo el hotel brinda capacitaciones a sus trabajadores?

1 mes _____

3 meses _____

6 meses _____

Otros _____

22- Si su respuesta es positiva.

¿Le proporciona al capacitador los materiales necesarios para efectuar dicha capacitación?

SI _____

NO _____

23-¿Cuál es la importancia de conocer las actitudes de los trabajadores hacia su puesto de trabajo?

24-¿Hotel finca esperanza verde informa las metas y logros alcanzados por sus trabajadores?

SI _____

NO _____

25-¿Se aplican actualmente programas motivacionales para aumentar el nivel de desempeño de los empleados?

SI _____

NO _____

26¿Considera usted que la forma que utiliza el hotel para motivar a los empleados a aumentando considerablemente el nivel de desempeño en sus labores?

SI _____

NO _____

27-¿Con que frecuencia los trabajadores solicitan permiso para ausentarse en el trabajo?

1 vez al mes _____

2 veces al mes _____

Mas _____

28-¿Cuántos turnos tienen establecidos en la empresa?

Uno _____

Dos _____

Tres _____

29-¿Con que prioridad realizan rotación de personal en el hotel?

6 mese _____

1 año _____

Otros _____

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
FAREM – MATAGALPA



ENCUESTA

OBJETIVO: La encuesta será aplicada a los trabajadores del Hotel Finca Esperanza Verde, con el objetivo de conocer si cumplen con la higiene en el desempeño laboral dicha información nos servirá para contrastar la teoría que contiene nuestro trabajo de curso con lo que realmente se aplica en las Empresas.

Lea detenidamente las siguientes preguntas abiertas y cerradas, marcando con una X las respuestas correctas.

Agradeciendo su colaboración.

Fecha _____

Cargo _____

1. ¿conoce un plan de higiene en el hotel donde se reflejen las normas que deben de cumplir?

Si ()

NO ()

2. ¿Cómo considera la iluminación en el lugar de trabajo?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

3. ¿La ubicación de las fuentes de luz es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?

Totalmente Deacuerdo	
Muy Deacuerdo	
Deacuerdo	
Totalmente Desacuerdo	
Desacuerdo	

4. ¿Cree usted que el ruido afecta en sus funciones laborales?

Totalmente Deacuerdo	
Muy Deacuerdo	
Deacuerdo	
Totalmente Desacuerdo	
Desacuerdo	

5. ¿Cuál es la fuente principal que ocasiona ruido en su puesto de trabajo?

Aire acondicionado/abanico	
Máquina de escribir	
computadoras	
Otros	

6. ¿El hotel sigue las normas de higiene impuesta por el MINSA?

Totalmente Deacuerdo	
Muy Deacuerdo	
Deacuerdo	
Totalmente Desacuerdo	
Desacuerdo	

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

Una vez	
Dos veces	
Tres veces	
Semanal	
Quincenal	

8. ¿Tienen depósito de basura dentro y fuera de las instalaciones del hotel?

SI ()

NO ()

9. ¿Existen medios de limpieza suficiente a disposición del personal encargado?

SI ()

NO ()

10. ¿Considera usted que la temperatura afecta su desempeño laboral?

SI ()

NO ()

11. ¿Cuáles de las siguientes fuentes considera que es la causa de la afectación?

Temperatura alta	
Ventilación	
Iluminación	
Temperatura baja	
Ventilación	

12. ¿Cuenta el hotel con la adecuada ventilación dentro del ambiente físico del lugar?

SI ()

NO ()

13. ¿Qué tipo de ventilación le es proporcionada en su lugar de trabajo?

Ventanas	
Abanicos	
Aire acondicionado	
Otros	

14. ¿Cuenta el hotel con las comodidades ergonómicas para el desempeño de sus funciones?

SI ()

NO ()

15. ¿En su lugar de trabajo cuenta con los servicios médicos adecuados ante cualquier emergencia dentro del hotel?

SI ()

NO ()

16. ¿Usted ha recibido capacitaciones del Hotel antes de ejercer su cargo?

Evacuación

SI ()

NO ()

17. Actualmente, ¿Cada cuánto el hotel les brinda capacitaciones de desempeño laboral?

Accidentes	
Brigadas	
Incendios	
Evacuación	
Otros	

18. ¿Considera usted que el puesto de trabajo que desempeña esta desacorde a su perfil?

SI ()

NO ()

19. ¿Se siente motivado en el trabajo que desempeña

SI ()

NO ()

20. ¿De qué manera el hotel los motiva para ejercer un buen desempeño?

Elección del día libre	
Bonificaciones	
Aumento de salario	
Trabajador del mes	
Regalos	
Tiempo libre	

21. ¿Cree que el uso de uniforme le da personalidad y así distingue a la empresa?

SI ()

NO ()

22. ¿Considera que usted es una persona?

Analítica	
Sintética	
Imaginativa	
Innovadora	

23. ¿Los jefes promueven el trabajo en equipo?

SI ()

NO ()

24. ¿El hotel cumple con las horas laborales establecidas por el código de trabajo?

SI ()

NO ()

25. ¿Trabajan más horas laborales de acuerdo a lo establecido con el código del trabajo señale cuáles son?

5-8 Hrs	
8-12Hrs	
12-24 Hrs	
24 a mas Hrs	

26. ¿se le afecta en horarios fuera de su jornada laboral?

SI ()

NO ()

27. ¿si se le afecta recibe usted remuneraciones de sus horas extras de acuerdo a lo establecido en la ley?

Viáticos	
Comisión	
Bonos	

28. ¿Con que frecuencia los trabajadores solicitan permiso para ausentarse al trabajo?

Semanal	
Quincenal	
Mensual	
Semestral	
Emergencia	

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
FAREM – MATAGALPA



OBSERVACION A LAS INTALACIONES DEL HOTEL

OBJETIVO: La observación será aplicada en el Hotel Finca Esperanza Verde, con el objetivo de analizar el grado de conocimiento de las normas de Higiene que tienen los trabajadores en su desempeño laboral también identificar, dicha información nos servirá para contrastar la teoría que contiene nuestro trabajo de curso con lo que realmente se aplica en la Empresa.

Marca con una X las respuestas correctas.

Agradeciendo su colaboración.

Observación	Si	No
Se encuentra de manera visible un plan de higiene laboral		
Área de trabajo limpia		
Disposición de agua potable		
División de servicios higiénicos según el sexo		
Existencia de lavamanos		
Disposición de suficientes depósito de basura		
Cuenta el hotel con las comodidades ergonómicas para el		

desempeño de sus funciones		
Cuál es el tipo de iluminación que se utiliza en su ambiente de trabajo		
Iluminación	Si	No
Artificial		
Natural		
Mixta		
Cuál es el tipo de ventilación que se utiliza en beneficio		
Ventilación	Si	No
Artificial		
Natural		
Mixta		
Cuál de estos equipos de oficina se utilizan		
Equipos se utilizan	Si	No
Computadora		
Calculadoras		
Máquina de escribir		
Escáner		
Fotocopiadoras		
Lector de código		
Radio comunicador		
Se encuentra limpio el hotel y áreas de trabajo		
Servicios Higiénicos	Si	No
Inodoro		
Letrina		
Ninguno		
se encuentra en buenas condiciones los servicios Higiénico		
Ruido	SI	NO
Interno		
Externo		
Intenso		
Moderado		

ANEXO 7

Variable	Subvariable	Indicador	Pregunta	Técnica	Dirigida a
Higiene	Generalidades		1-¿Cómo está estructurado el departamento de Recursos Humanos?	Entrevista	RRHH
			2-¿Con cuántos trabajadores cuenta el Hotel Finca Esperanza Verde?	Entrevista	RRHH
			3-¿Cuáles son los diferentes planes con los que cuenta la Empresa? Capacitación _____ Higiene y Seguridad _____ Compensación _____ Recursos Humanos _____	Entrevista	RRHH
			4-¿Cuáles son las políticas de Higiene y Seguridad Laboral con las que cuenta el Hotel Finca Esperanza Verde?	Entrevista	RRHH
	Normas de Higiene		1-¿Existe un plan de higiene en el hotel donde se reflejen las normas que deben de cumplir los empleados?	Entrevista Encuesta	RRHH Trabajadores
			2-¿Se realizan inspecciones en las diferentes áreas de trabajos para determinar si se cumplen las normas básicas de higiene?	Entrevista	RRHH
			3-¿Existen medidas de higiene para cada área de trabajo? 1-¿Cómo considera la iluminación en el lugar de trabajo?	Entrevista	RRHH

	Condiciones de Trabajo	Iluminación		Entrevista Encuesta	RRHH
			2-¿La ubicación de las fuentes de luz es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?	Encuesta	Trabajadores
			3-¿Se encuentra en buen estado las instalaciones físicas del hotel?	Observación	Trabajadores
			4 -El tipo de iluminación utilizada en el ambiente de trabajo?	Observación	Observación
		Ruido	1-¿Origen del ruido percibido?	Observación	
			2-¿Fuentes del ruido?	Observación	
			3-¿Cree usted que el ruido afecta en sus funciones laborales?	Entrevista Encuesta	RRHH Trabajadores
			4-¿Cuál es la fuente principal que ocasiona ruido en su puesto de trabajo?	Encuesta	Trabajadores
		Limpieza	1-¿Cuántas veces al día se desarrollan actividades de limpieza en su área de trabajo?	Encuesta Entrevista Observación	RRHH Trabajadores
			2-¿Tienen depósito de basura dentro y fuera de las instalaciones del hotel?	Encuesta Entrevista Observación	RRHH Trabajadores
			3-¿Existen medios de limpieza suficiente a disposición del personal encargado?	Encuesta Entrevista Observación	RRHH Trabajadores

		Temperatura	1-¿Considera usted que la temperatura afecta su desempeño laboral? 2-¿Cuáles de las siguientes fuentes considera que es la causa de la afectación?	Encuesta Entrevista Encuesta Entrevista	RRHH Trabajadores RRHH Trabajadores
Higiene	Normas de comportamiento	Ventilación	1-¿Cuenta el hotel con la adecuada ventilación dentro del ambiente físico del lugar?	Encuesta Entrevista Observación	RRHH Trabajadores
			2-¿Qué tipo de ventilación le es proporcionada en su lugar de trabajo?	Encuesta Entrevista Observación	RRHH Trabajadores
			3-¿Considera que las vías de acceso a su área de trabajo son las más adecuadas?	Entrevista	RRHH
		Ergonomía	1 -¿Cuenta el hotel con las comodidades ergonómicas para el desempeño de sus funciones?	Encuesta Entrevista Observación	RRHH Trabajadores
		Plan de higiene	1-Qué tipos de programa y beneficios proporciona la empresa y con qué frecuencia?	Entrevista	RRHH
			2-¿Informa a los trabajadores de acerca de otros Hoteles que proporcionan un buen plan de higiene?	Entrevista	RRHH
			3-¿En su lugar de trabajo cuenta con los servicios médicos adecuados ante cualquier emergencia dentro del hotel?	Entrevista	RRHH

Higiene laboral	Desempeño laboral		1-Actualmente ¿Cómo usted considera el nivel de desempeño de los empleados?	Entrevista	RRHH
			2-¿En su lugar de trabajo cuenta con los servicios médicos adecuados ante cualquier emergencia dentro del hotel?	Encuesta	Trabajadores
Desempeño laboral	Factores	Capacitaciones	1-¿Usted ha recibido capacitaciones del Hotel antes de ejercer su cargo?	Entrevista	RRHH
			2-Actualmente, ¿Cada cuanto el hotel les brinda capacitaciones de desempeño laboral?	Entrevista	RRHH
		Conocimiento	1-¿cuál es su área de trabajo en la finca?	Encuesta	Trabajadores
			2- ¿cuánto tiempo lleva desempeñando su cargo?	Encuesta	Trabajadores
			3 ¿Considera usted que cuenta con el suficiente conocimiento de su área de trabajo?	Encuesta	Trabajadores
		Capacitación	1-¿Antes de ejercer su cargo en la empresa usted fue capacitado?	Encuesta	Trabajadores
			2- ¿Cada cuánto recibe capacitación en su empresa?	Entrevista Encuesta	RRHH Trabajadores
			3-¿Cada cuánto tiempo el hotel brinda capacitaciones a sus trabajadores?	Entrevista	RRHH
			4 - Si su respuesta es positiva. ¿Le proporciona al capacitador los materiales necesarios para efectuar dicha capacitación?	Entrevista	RRHH

		Actitudes	1-¿Cuál es la importancia de conocer las actitudes de los trabajadores hacia su puesto de trabajo?	Entrevista	RRHH
		Establecimiento de metas	1-¿Hotel finca esperanza verde informa las metas y logros alcanzados por sus trabajadores?	Entrevista	RRHH
		Personalidad	1-¿Considera usted que el puesto de trabajo que desempeña esta desacorde a su perfil?	Encuesta	Trabajadores
		Motivacion	1-¿Se siente motivado en el trabajo que desempeña? 2-¿De qué manera el hotel los motiva para ejercer un buen desempeño	Encuesta Encuesta Entrevista	Trabajadores Trabajadores RRHH
			3-¿Se aplican actualmente programas motivacionales para aumentar el nivel de desempeño de los empleados?	Entrevista	RRHH
			4-¿Considera usted que la forma que utiliza el hotel para motivar a los empleados a aumentando considerablemente el nivel de desempeño en sus labores?	Entrevista	RRHH
		Personalidad	1-¿Cree que el uso de uniforme le da personalidad y así distingue a la empresa?	Encuesta	Trabajadores
			2-¿Considera que usted es una persona? Analítica _____ sintética _____ Imaginativa _____ innovadora _____	Encuesta	Trabajadores
		Jornada laboral	1-¿Los jefes promueven el trabajo en equipo?	Encuesta	Trabajadores

			2-¿El hotel cumple con las horas laborales establecidas por el código de trabajo?	Encuesta Entrevista	Trabajadores RRHH
			3-¿Trabajan más horas laborales de acuerdo a lo establecido con el código del trabajo señale cuáles son?	Encuesta	Trabajadores
			4-¿se le afecta en horarios fuera de su jornada laboral?	Encuesta	Trabajadores
			5-¿si se le afecta recibe usted remuneraciones de sus horas extras de acuerdo a lo establecido en la ley?	Encuesta	Trabajadores
		Ausentismo	1-¿Con que frecuencia los trabajadores solicitan permiso para ausentarse al trabajo?	Entrevista encuesta	RRHH Trabajadores
		Rotación del personal	1-¿Cuántos turnos tienen establecidos en la empresa?	Entrevista	RRHH
			2-¿Con que prioridad realizan rotación de personal en el hotel?	Entrevista	RRHH