

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa

FAREM – Matagalpa



**Monografía para optar al título de:**  
***LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS***

Tema:

Influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de Agro exportadora Zeas Escobar (ZESCO) Matagalpa; en segundo semestre 2015.

Autores:

Br. Joseling Lidieth Lúquez González

Br. Rebeca López Centeno

Tutor:

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía

Matagalpa, 03 de febrero de 2016



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa

FAREM – Matagalpa



**Monografía para optar al título de:**  
***LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS***

Tema:

Influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de Agro exportadora Zeas Escobar (ZESCO) Matagalpa; en segundo semestre 2015.

Autores:

Br. Joseling Lidieth Lúquez González

Br. Rebeca López Centeno

Tutor:

MSc. Pedro José Gutiérrez Mejía

Matagalpa, 03 de febrero de 2016

Tema:

Influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de Agro exportadora Zeas Escobar (ZESCO) Matagalpa; en segundo semestre 2015.

# INDICE

---

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
I. Introducción	1
II. Antecedentes	2
III. Justificación	4
IV. Planteamiento del problema	6
V. Objetivos	7
VI. Hipótesis	8
VII. Marco teórico	
7.1 Retención de recursos humanos	9
7.1.1 Definición	9
7.2 Sueldos y salarios	9
7.2.1 Objetivos de la administración de sueldos y salarios	10
7.2.2 Compensación	11
7.2.3 Valuación de puesto	13
7.2.4 Política salarial	14
7.3 Planes de prestaciones sociales	15
7.3.1 Tipos de prestaciones sociales	16
7.3.2 Costo de las prestaciones sociales	17
7.4 Higiene laboral	18
7.4.1 Salud de los trabajadores	19
7.4.2 Condiciones del trabajo	20
7.4.3 Aspectos que incluye el plan de higiene laboral	21
7.5 Seguridad laboral	22
7.5.1 Medidas de prevención de riesgos	24
7.5.2 Accidentes laborales	24
7.5.2.1 Clasificación de los accidentes laborales	26

7.5.3	Señalización	27
7.5.5	Comisión mixta de higiene y seguridad en el trabajo	29
7.6	Relaciones laborales	31
7.6.1	Sindicatos	32
8.	Satisfacción laboral	34
8.1	Definición	34
8.2	Calidad de vida en el trabajo	34
8.3	Compromiso organizacional	35
8.4	Factores de satisfacción	36
8.5	Ausentismo	37
8.6	Rotación	38
VIII.	Diseño metodológico	39
IX.	Análisis y discusión	42
X.	Conclusiones	69
XI.	Recomendaciones	71
XII.	Bibliografía	72
XIII.	Anexos	

## DEDICATORIA

*A Dios:* mi padre celestial, al creador de los cielos y la tierra y todo lo que en ella habita; a él por darme la vida, por ser la luz que me guía y por darme sabiduría e inteligencia para alcanzar mis sueños y metas. Le doy gracias por su infinita misericordia, por su amor y por cuidarme siempre y darme las fuerzas para vencer todos los obstáculos y triunfar.

*A mis padres Eduardo Lúquez y Ramona González:* quienes sin estimar esfuerzo alguno han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme. A quienes nunca podré pagar todos sus desvelos ni aun con las riquezas más grandes de este mundo; a ellos deseo expresarles que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos.

*A mi abuelita Ana María Aguinaga:* aunque ella no esté en la tierra para celebrar conmigo este logro, desde el cielo se regocija porque gracias a Dios y a sus infinitas oraciones he logrado culminar esta faceta de mi vida. A ella le doy gracias por sus oraciones, por sus consejos, desvelos, abrazos y mimos que nunca los he de olvidar y sé que desde el cielo sus oraciones seguirán vivas; sin duda alguna ha sido y seguirá siendo una de las personas más importantes en mi vida y a la cual nunca olvidare. Para ella este logro.

*A mis familiares y amigos:* que siempre me han alentado a seguir adelante y luchar por lo que quiero, a ellos que sin duda me han demostrado su cariño incondicional y su apoyo, les agradezco porque con sus consejos han logrado que día a día sea mejor. A mi gran amiga Rebeca López que con su carisma y sinceridad me ha demostrado que más que una amiga es una hermana, espero que sigamos compartiendo grandes momentos y triunfos, a mis compañeros siempre recordare esos momentos de risas y de estrés, los llevaré siempre conmigo; a todos ellos les deseo grandes bendiciones y éxito

*Br. Joseling Lideth Lúquez González*

## DEDICATORIA

*A Dios:* por ser el ser más excepcional del universo, que con su sabiduría, poder y exaltación nos creó a imagen y semejanza de él. Pensando en mi desde el principio creo el oro y la plata y la belleza existente, pero me entregó algo más valioso con lo que puedo conquistar el mundo, labrar la tierra, enseñar a otros, amar a mis semejantes, andar en sus caminos y sobre todo me ha enseñado a luchar por lo que quiero y es por ello que hoy digo; muchas gracias Dios por la "SABIDURIA"

*A mis padres Santos López y Gloria Centeno:* por ser las personas que Dios eligió para dirigirme en mi trayectoria por esta tierra; quienes han cumplido con excelencia la palabra del señor que dice: los hijos son herencia de Dios, a pesar de los desaciertos de la vida, problemas, trabajos y momentos de desesperación, han hecho su trabajo de padre sin ver los obstáculos y sin desmallar y es por eso que hoy les digo con mucho orgullo y amor les digo; gracias por ser mis padres y ayudarme a ser lo que hoy soy.

*A mis familiares y amigos:* porque de una u otra manera han influido en mi preparación; con preguntas tan sencillas como: ¿Qué te pasa? ¿Cómo te sientes? ¿Necesitas algo? ¿En qué puedo ayudarte?; o con tan solo darme un abrazo y decirme TU PUEDES, esas preguntas y palabras fueron las que impulsaron a culminar esta carrera y en esto se cumplió la palabra de Dios que dice: un amigo es más que un hermano. Y a ti compañera y amiga Joseling Lúquez, gracias por tus ideas y por tu apoyo incondicional y a todos mis compañeros y compañeras gracias por los momentos de alegría y agotamiento que pasamos juntos, a todos ustedes les deseo paz y prosperidad para su alma y su porvenir.

*Dr. Rebeca López Centeno*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos profundamente el apoyo de todas las personas que han estado a nuestro alrededor motivándonos en la culminación de nuestro trabajo monográfico y en el transcurso de nuestra carrera.

De manera especial a Agro exportadora ZESCO Matagalpa, representada en su momento por el Ing. Uriel Zeas y la Sr. Gloria Escobar, quien nos abrió las puertas de la empresa dándonos la oportunidad de realizar nuestra investigación en las instalaciones de la misma; además de brindarnos su tiempo y apoyo en lo que le requerimos. Así también al personal administrativo y operativo, por atendernos amablemente y disponer de su tiempo para colaborarnos durante el trabajo investigativo, pues sin todos ellos no hubiese sido posible el desarrollo de esta investigación.

A nuestro tutor, MSc. Pedro Gutiérrez Mejía; por su tiempo, dedicación, paciencia y ánimo, además de facilitarnos sus conocimientos en cada etapa de nuestra investigación. Sobre todo por la confianza depositada en nosotras y por brindarnos su valiosa amistad.

A todos los maestros que nos impartieron sus conocimientos con amor y dedicación hacia cada uno de nuestros compañeros durante estos años, gracias por su paciencia, apoyo y comprensión en aquellos momentos que más los necesitábamos. En el transcurso de nuestra carrera nos inculcaron nuevos valores y principios morales y éticos que son base de nuestra vida profesional, por todo lo anterior estamos profundamente agradecidos y deseamos que Dios bendiga sus vidas en gran manera.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, MATAGALPA

FAREM – MATAGALPA

AVAL DE TUTOR

El presente trabajo de investigación, desarrollado por las Br. Rebeca López Centeno, carné No. 11062260 y Br. Joseling Lidieth Lúquez González, carné No. 11062271, es un tema de discusión en el mundo empresarial debido a la importancia que tiene la retención de los recursos humanos, capital primordial de la empresa, para lo que es necesario examinar su influencia en la satisfacción de dichos recursos.

El presente trabajo monográfico, aporta información teórica-legal y fuentes primarias que reflejan una panorámica de la situación actual del nivel de retención y satisfacción laboral de los trabajadores de Agroexportadora Zeas Escobar (ZESCO) Matagalpa, en el segundo semestre de 2015.

En calidad de tutor procedí a examinar el trabajo y considero que llena los requisitos, metodológicos y de contenidos necesarios para que la Br. Rebeca López y Br. Joseling Lúquez, realicen su defensa, como requisito para optar al título de Licenciadas en Administración de Empresas.

Dado en la ciudad de Matagalpa, a los 26 días del mes de enero de 2016

Sin otro particular,

---

MSc.: Pedro José Gutiérrez Mejía

Tutor

## RESUMEN

La presente investigación aborda la retención de recursos humanos y la satisfacción laboral en Agro exportadora ZESCO Matagalpa, puesto que para que una organización funcione adecuadamente es preciso que todas las personas que la integran sepa, quieran y puedan trabajar de forma adecuada y cuenten con los beneficios necesarios. Por esta razón la base teórica de esta investigación está constituida por dos variables, las cuales son: retención de recursos humanos y la satisfacción laboral

El propósito de la presente investigación es conocer el sistema de retención que emplea “Agroexportadora ZESCO Matagalpa”; es decir, si estos contemplan todos los requerimientos y beneficios que deben brindarles a los trabajadores, como mínimo lo establecido por la ley, siendo esto determinante para lograr la satisfacción laboral.

La temática de estudio es de gran importancia para la empresa, así como para sus trabajadores, ya que las variables de estudio permitirán conocer mejor el sistema de remuneración que la empresa proporciona a sus empleados y que los trabajadores sientan satisfacción, lo que en gran manera se traduce a una mayor productividad y competitividad para la empresa.

Los resultados obtenidos revelaron que el sistema de remuneración adoptado por agro exportadora ZESCO, influye positivamente en la satisfacción de sus trabajadores; se debe a que el sistema de remuneración otorgado por la empresa está constituido bajo las especificaciones legales y los empleados se han apropiado en gran manera de la empresa, ellos cuentan con un alto grado de satisfacción, y se encontró un asociación significativa de las variables.

## I. INTRODUCCION

La presente investigación, busca establecer conocimientos más profundos con relación a la influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de la empresa “Agroexportadora ZESCO Matagalpa”, tomando en cuenta indicadores como: el salario, planes de prestaciones sociales, higiene y seguridad laboral, calidad de vida en el trabajo, entre otros de gran importancia y cómo estos factores están influyendo en la satisfacción laboral

Una de las mayores problemáticas en las empresas es como captar y retener a sus empleados dentro de ellas que den el máximo de sí mismos, para cumplir con las metas y objetivos de la empresa, así como sus propios objetivos. Chiavenato (2007), indica que la retención de recursos humanos es la manera en que la organización no solo capta y emplea los recursos adecuadamente; sino que también lo retiene dentro de la organización, Por otro parte la satisfacción laboral según Fuentes (2012), se refiere a los sentimientos y emociones con que los empleados ven su trabajo. Esta conducta puede ser favorable o desfavorable para la empresa; ya que se verá reflejado en el desempeño de los trabajadores

Para la realización de este estudio se tomaron en cuenta aspectos contenidos en el código del trabajo de Nicaragua (ley 185), en cuanto a los derechos de los trabajadores y a la vez la ley 618 de higiene y seguridad ocupacional, que rige las condiciones adecuadas en donde las personas pueden desarrollar su labores diarias a fin que estas sean más seguras.

De igual manera para abordar esta temática se planteó el siguiente objetivo: analizar la influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral y se desarrollará mediante un marco teórico de la misma, que contempla las dos variables de estudio las cuales son: retención de recursos humanos y satisfacción laboral.

## II. ANTECEDENTES

Se procedió a la búsqueda de antecedentes de investigaciones relacionadas de manera directa o indirecta con el tema, encontrando los siguientes resultados:

España. Salgado J (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. Esta investigación trata de estudiar la relación entre clima y satisfacción en una PYME. Los resultados muestran que son dos variables independientes entre sí; aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida de clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción. Por último, se discuten las implicaciones de los resultados y se sugieren algunas cuestiones a investigar.

El trabajo antes mencionado se considera de gran utilidad para la presente investigación ya que se abordó la variable de satisfacción laboral lo que a su vez permitirá identificar indicadores de medición de la misma.

México. Platan J. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. La satisfacción laboral además de ser una variable ampliamente investigada, es una variable que tiene impactos significativos en el desempeño laboral, la intención de rotación, el bienestar en el trabajo y la rotación laboral. Esta investigación giró en torno de identificar asociaciones significativas positivas entre el clima y la justicia organizacional con la satisfacción laboral, esperando que la percepción de un clima y justicia organizacional favorable esté asociada a mayores niveles de satisfacción laboral. Los factores de clima organizacional mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral, las cuales fueron: liderazgo, beneficios y recompensas, autonomía, unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros.

Esta investigación aporta significativamente al desarrollo de la temática, puesto que los factores abordados son de gran importancia y permiten medir la relación entre las variables de estudio, obteniendo resultados más acertados.

Matagalpa. Díaz Rocha G.D & Beteta Castro L.M (2011). La competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad de Matagalpa. Seminario de graduación; el subtema a tratar fue; la influencia de los subsistemas de administración de recursos humanos de la competitividad de la pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Matagalpa durante el año 2010. En la investigación se abordó aspectos del sistema de administración de recursos humanos y todos los subsistemas que lo conforman en la cual se trata de identificar cuáles de las funciones son las que se aplican en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa, enfocándose en la administración de recursos humanos de manera empírica.

Con este tema se logró conocer de manera general lo que son los subsistemas de administración de recursos humanos en las empresas de Matagalpa, y cómo estos funcionan, aportándonos una serie de fuentes bibliográficas que serán de utilidad en el desarrollo de esta investigación.

Por medio de los antecedentes de investigación encontrados se logró descubrir, que este es un tema que causa controversia dentro de las empresas y que no ha sido estudiado de manera amplia, globalmente se han encontrado estudios acerca de esta problemática donde no se han evaluado las determinantes propiamente dichas de este sistema.

En la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN Managua FAREM Matagalpa); se han desarrollado investigaciones que abordan asuntos similares en cuanto a compensaciones financieras y no financieras, al igual que la higiene y seguridad industrial y la satisfacción laboral, dichos estudios se han visto desde perspectivas separadas. Un aspecto importante es que en la empresa Zesco Matagalpa no se ha realizado ningún tipo de investigación referente a estos aspectos: retención de recursos humanos y satisfacción laboral.

### III. JUSTIFICACION

Con el presente estudio se busca analizar la influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral, tomando en cuenta que esta área es una de las más sensibles dentro de las empresas; ya que son los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito y el desarrollo empresarial.

El presente estudio se realizó para conocer cómo influye la retención de recursos humanos en la satisfacción, identificando las debilidades y proporcionando elementos que ayuden a la empresa a superar situaciones que puede que afecte el cumplimiento de las metas organizacionales. En el mundo actual globalizado las empresas se enfrentan a distintas problemáticas y una de ellas es como retener los recursos humanos y como adaptar estos recursos a las necesidades y planes estratégicos de las organizaciones, debido a que estas representan una ventaja competitiva para cualquier entidad.

Este tema es de gran interés; porque aborda las diferentes técnicas de motivación y retención de los recursos humanos, siendo este un arte que se perfecciona día a día y de manera más eficiente, viéndolos como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades. Estos son el motor de la empresa y se convierten en un patrimonio valioso dentro de ellas; por lo que esto representa un desafío, ya que no es solamente contratar personal sino conservar los conocimientos, experiencias, actitudes o sea los talentos de los mismos.

Se obtienen grandes beneficios para la empresa y sus trabajadores demostrando que la retención adecuada influye sobre la satisfacción de estos recursos humanos, representado grandes ventajas competitivas; teniendo en cuenta que la rotación de personal conlleva a riesgos como: la fuga de información, costos de reclutamiento, selección y capacitación de nuevos recursos, pero sobre todo la pérdida de los talentos y experiencia de los recursos que se van.

En primer lugar los beneficiados con esta investigación serán la empresa, ya que le ayudará a conocer qué nivel de apropiación tienen sus trabajadores con respecto a esta empresa y que grado de satisfacción ha logrado proporcionar la empresa a dichos trabajadores; de cara a los trabajadores los resultados de esta investigación se podrán traducir, ``a medidas`` que tomará la empresa para mejorar aquellas deficiencias en las estrategias de retención que conlleven a un mayor nivel de satisfacción de los mismos; las autoras del presente trabajo se benefician con mayor conocimiento sobre el subsistema de retención de personal y cómo influye este en la satisfacción de los empleados, siendo a su vez una oportunidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación profesional y aportando a la sociedad un producto que ayude al desarrollo de las empresas.

Se considera que este documento es de gran interés para docentes que imparten asignaturas de: investigación documental, metodología de la investigación, investigación aplicada o sirven de tutores de seminarios y monografías; ya que tendrán conocimientos del proceso de gestión de los recursos; al igual que será de beneficio a estudiantes que pretendan realizar estudios similares en otras empresas y los directivos de la empresa objeto de estudio.

#### **IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de “Agro exportadora ZESCO Matagalpa”, en el primer semestre 2015?

## V. OBJETIVOS

### Objetivo General:

Analizar la influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de “Agro exportadora ZESCO Matagalpa”, en el segundo semestre 2015.

### Objetivos Específicos:

- Describir el subsistema de retención de recursos humanos de Agro exportadora ZESCO Matagalpa, en el segundo semestre 2015.
  
- Conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores de “Agro exportadora ZESCO”, en el segundo semestre 2015.
  
- Valorar la influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de “Agro exportadora ZESCO”, en el segundo semestre 2015.

## **VI. HIPOTESIS**

En Agro exportadora ZESCO Matagalpa, existe un buen sistema de retención de recursos humanos lo que influye de manera positiva en la satisfacción laboral.

## VII. MARCO TEÓRICO

### 7.1. Retención de recursos humanos

#### 7.1.1. Definición

Según Chiavenato (2007), desde el punto de vista de los recursos humanos, la organización viable es aquella que no solo capta y emplea los recursos adecuadamente, sino también los que la retienen en la organización.

Es decir parte de lograr el éxito en las organizaciones, no solo está en contar con los recursos humanos adecuados; sino que se tienen que retener dentro de ésta, ya que les representa una ventaja competitiva y les reduce los costos de contratación.

En la actualidad las empresas se enfrentan a distintas problemáticas y una de ella es: administrar con eficacia y eficiencia sus recursos humanos; por lo que deben implementar estrategias de remuneración justas para sus trabajadores, de manera que puedan conservar sus recursos y así lograr una mejor productividad.

### 7.2. Sueldos y salarios

Werther (2000) explica que el salario “es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor”

MITRAB (2011, p.40) explica que “Es la retribución que paga el empleador al trabajador en virtud del contrato de trabajo o relación laboral”.

Por consiguiente se considera que el salario es el pago que recibe el trabajador por el empleador en concepto de su labor realizada, siendo el salario el producto final del esfuerzo humano, empleado para el desarrollo de las actividades en el puesto de trabajo.

Las empresas hoy en día se encuentran regidas por leyes y convenios que regulan los derechos del trabajador en cuanto a remuneración se habla;

permitiéndoles fijar estándares del monto que se debe pagar a los empleados según sus tareas realizadas.

#### 7.2.1. Objetivos de la administración de sueldos y salarios

Según Chiavenato (2007) la administración de sueldos y salarios se propone alcanzar los siguientes objetivos:

- a) Remunerar a cada empleado de acuerdo con el valor del puesto que ocupa.
- b) Recompensarle adecuadamente por su desempeño y dedicación.
- c) Atraer y retener a los mejores candidatos para los puestos.
- d) Ampliar la flexibilidad de la organización proporcionando los medios adecuados para mover al personal racionalizando las facilidades de desarrollo y de hacer carrera.
- e) Lograr que los empleados capten los sistemas de remuneración adoptados por la empresa.
- f) Mantener equilibrio entre los intereses financieros de la organización y su política de relación con sus empleados.

En otras palabras los objetivos propuestos buscan el alcance de una buena administración de salarios en la organización, así como brindarles a los trabajadores un ambiente laboral apto para realizar sus labores; proporcionándoles un sistema de remuneración justa, permitiendo a la empresa captar y conservar los mejores recursos.

Hoy en día es un desafío que las empresas mantengan estructuras salariales equilibradas, que permitan alcanzar los objetivos del sistema de administración de salario y alcanzar la satisfacción de los trabajadores, ya que se enfrentan a distintos factores externos como: la devaluación del dinero, la inflación, etc.; que vienen a perjudicar esta estructura.

### 7.2.2. Compensación

Es el sistema de incentivos y recompensas que la organización establece para remunerar y recompensar las personas que trabajan en ella. Chiavenato (2000).

No es simplemente el salario básico, sino todos aquellos otros beneficios que el trabajador posee o se le brinda percibiéndose como una gratificación que recibe el trabajador, como resultado de sus tareas realizadas.

Según Chiavenato (2000), La compensación se divide en:

Tabla 1: Tipos de Compensaciones

Financiera	No financiera
Directa:	Reconocimientos y autoestima
Salario	Seguridad en el empleo
Premios	Prestigio
Comisiones	
Indirecta:	
DSR(para trabajadores por hora)	
Vacaciones	
Gratificaciones	
Propinas	
Horas extras	
Primas	
Adicionales	
Intereses financieros de los beneficios sociales ofrecido para la empresa.	

Fuente: Elaboración propia, a partir de la fuente antes mencionada.

Según García & Uscanga (2008), los premios son considerados como retribuciones por la realización de algún acto en este caso por las actividades laborales que desempeña el trabajador de la organización.

Lo que significa que los premios son otorgados por la empresa al trabajador como una retribución, por la realización de sus actividades laborales.

En el artículo 76, de la ley 185 (C.T) (2008) ley de higiene y seguridad del trabajo, expresa que todo trabajador tiene derecho a disfrutar a 15 días de descanso continuo y remunerado en concepto de vacaciones por cada seis meses de trabajo interrumpido al servicio de un mismo empleador.

En otras palabras las vacaciones son un derecho del trabajador y el empleador deberá otorgarlas en tiempo y forma, además de ser otorgadas con goce de salario.

Según artículos 57 y 58 de (C.T) (2008); se plantea que el trabajo que se realice fuera de la jornada extraordinaria constituye horas extraordinarias, pero no así a aquellos trabajos que se realicen para subsanar errores imputables al trabajador. El número de horas extraordinarias no podrán ser superiores a tres horas diarias ni nueve semanales.

Lo que quiere decir que el trabajador podrá realizar horas extras las cuales deberán ser pagadas por el empleador y no podrán superar las 39, 11 horas extras mensuales.

En el artículo 19 de la ley 185 (C.T) (2008) se expresa que la relación laboral es la prestación del trabajo de una persona natural subordinada o empleador mediante el pago de una remuneración.

En otras palabras la relación laboral es la que existe entre el trabajador y el empleador por la prestación del trabajo mediante una remuneración.

A través de planes de compensación las organizaciones aseguran atraer y retener a los trabajadores dentro de la misma. De esta manera se garantiza mejorar los niveles de productividad de la empresa, así, como lograr la satisfacción de los trabajadores en el puesto de trabajo. Los planes de compensación que brindan las empresas están caracterizados por recompensas económicas y no económicas, que favorecen el desempeño laboral con mayor eficacia y calidad y de igual manera vuelven más atractivo al puesto de trabajo.

En la práctica la mayoría de las empresas de Nicaragua cuentan con un sistema de compensación bastante completas, que brindan una serie de beneficios a los trabajadores; siendo una temática que en los últimos años se le ha prestado mucha importancia debido a que favorece tanto a los empleados como a la empresa; en especial a las productivas, ya que motiva a sus trabajadores a dar el máximo de sí mismos y elevar el proceso de producción.

### 7.2.3. Valuación de puestos

Varela (2006), explica la valuación de puestos como un sistema metodológico, para determinar la importancia que reviste cada puesto en relación con los demás dentro de la organización.

Dolan, Cabrera & Jackson (2007), también define la valuación de puesto de la siguiente manera: proceso de comparar puestos de trabajo, a través de procedimientos hechos en debida forma y sistemáticos, con el objetivo de determinar su valor relativo en la organización.

Ambos autores coinciden en que la valuación de cada puesto ayudará a definir o dar referencia en cuanto al valor monetario del cargo, y la importancia dentro de la organización, también por medio del análisis del puesto permitirá obtener información, para tomar decisiones comparativas respecto a los cargos.

Actualmente algunas empresas no cuentan con sus propios analistas de puestos o gerentes de recursos humanos, por lo que se enfrentan a dos obstáculos a realizar este análisis o valuación: necesitan un método más eficiente, y existe un temor razonable de que al redactar las descripciones de puesto pasen por alto responsabilidades que se deberían derivar a sus subalternos.

Varela (2006), considera que la valuación de puesto se hace con la finalidad de lograr una adecuada representación de la jerarquía, que facilite la organización y permita remunerar adecuadamente a los trabajadores.

Dolan, Cabrera & Jackson (2007), sostienen que el fin de la valuación de puesto, es establecer el valor relativo de cada puesto de trabajo de manera que posibilite posteriormente asignar una cantidad o banda salarial para dichos puestos.

Estos autores al igual coinciden que el propósito de la valuación de puesto es facilitar la organización de la empresa y establecer las remuneraciones adecuadas para los puestos, además permitirá mantener un mejor control de las funciones y responsabilidades, así como los requisitos que debe cumplir el empleado para rendir adecuadamente.

Es un documento indispensable para toda organización, ya que proporciona una visión global del puesto, los deberes y tareas precisas. Es importante que el encargado de recursos humanos de cualquier empresa conozca bien las exigencias y requerimientos de los cargos, de manera que pueda establecer un salario que corresponda a las diferentes actividades que contempla el puesto.

#### 7.2.4. Política salarial

Dessler & Varela (2005) explican que es el conjunto de principios y directrices que reflejan la orientación y la filosofía de la organización en lo que corresponde a la remuneración de sus empleados.

Es decir son procedimientos que definen la adecuada remuneración que deben recibir los trabajadores según el puesto de trabajo que ocupan en la organización.

Gómez-Mejía, Balkin & Cardy (1998), define que la política salarial está determinada por la posición que la empresa decide tomar dentro del mercado salarial.

En otras palabras, ésta se define según las políticas de la empresa y posición en el mercado laboral, tomando en cuenta las ofertas que presentan las demás organizaciones para determinar la remuneración que recibirán los empleados.

La mayoría de las empresas en algún momento de su ciclo de vida han presentado deficiencia con respecto a estas políticas ya que no las están actualizando según las necesidades o demandas del mercado así como a la previsión de los reajustes salariales en los que se encuentra sumergido el mundo actual, por lo que presentan dificultades al momento de mantener un equilibrio en los salarios de sus trabajadores.

### 7.3. Planes de prestaciones sociales

Chiavenato (2007), define las prestaciones sociales como: las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Estos medios son indispensables para mantener a la fuerza de trabajo dentro de un nivel óptimo de productividad y de satisfacción.

Por lo que se podría decir; que son todas aquellas facilidades que los empleadores ofrecen a sus trabajadores, con el fin de mantener un nivel de satisfacción en ellos y lograr aumentar la productividad en sus procesos.

Generalmente las empresas que brindan prestaciones sociales a sus trabajadores están asegurando su fortalecimiento y permanencia en la empresa, pues un trabajador que reciba prestaciones como: becas educativas, asistencia

médica, ayuda económica para vivienda, entre otros, difícilmente pensará en abandonar la organización y renunciar a estos beneficios.

### 7.3.1. Tipos de prestaciones sociales

Chiavenato (2007) clasifica las prestaciones sociales en:

- a) Respecto a su exigencia: los planes se pueden clasificar en:
  - Obligatoriedad legal: son aquellas que el empleador debe otorgar a sus trabajadores por disposiciones de las leyes laborales. Por ejemplo: aguinaldo, vacaciones, antigüedad, horas extras, etc.
  - Prestaciones espontaneas: son las otorgadas por la generosidad de la empresa; incluyen transporte, fondo de ahorro, alimentos, préstamos, etc.
- b) Respecto a su naturaleza: se pueden clasificar como:
  - Prestaciones económicas: son entregadas en forma de dinero. Por ejemplo: prima vacacional, aguinaldo, vacaciones, planes de crédito, etc.
  - Prestaciones extraeconómicas: son las ofrecidas en forma de servicio. Por ejemplo: alimentos, asistencia médica-hospitalaria, horarios flexibles para entrada y salida, transporte de la casa a la empresa, etc.
- c) Respecto a sus objetivos: los planes se pueden clasificar como:
  - Asistenciales: busca proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones. Incluyen: asistencia odontológica, seguridad social, seguro de accidentes personales, ayuda económica por medio de préstamos, etc.
  - Planes recreativos: busca proporcionar al empleado condiciones de descanso, diversión, ocio constructivo, etc. Incluyen: música ambiental, actividades deportivas, áreas determinadas para los momentos de descanso en el trabajo, excursiones, etc.
  - Planes complementarios: busca proporcionar a los empleados facilidades, comodidades a efecto de mejorar sus calidad de vida.

Incluyen: comedor en el centro de trabajo, horarios flexibles de trabajo, estacionamiento privado para los empleados, etc.

Por consiguiente estas clasificaciones incluyen tanto prestaciones monetarias como no monetarias; a las cuales tiene derecho todos los empleados dentro de una organización. Estas prestaciones vienen siendo una de las tantas maneras de motivar a los empleados a desempeñarse bien y que sean fieles a la empresa; logrando mantener a sus trabajadores dispuestos a cumplir con las metas y objetivos de la organización.

Las empresas hoy en día necesitan que los planes de prestaciones sociales sean variados e incluyan las distintas clasificaciones para retener a los empleados competentes. Para la mayoría de las empresas representan comodidades, ventajas y servicios que ofrecen a sus empleados con el objeto de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones; viéndolo como un costo-beneficio.

### 7.3.2. Costos de las prestaciones sociales

Según Chiavenato (2007) describe la remuneración global que la empresa paga a los empleados, se compone por dos elementos:

- a) Remuneración pecuniaria total: incluye el salario base, comisiones, gratificaciones y todas las demás cantidades pagadas en forma de dinero.
- b) Programa total de prestaciones: traducido a su equivalente salarial. Esto explica el hecho de que muchas de las investigaciones de los salarios incluyan también investigaciones de las prestaciones sociales y la proporción que guardan en relación con los salarios investigados.

En otras palabras el costo de las prestaciones sociales va estar dado por la remuneración pecuniaria y el programa total de las prestaciones que comprenden, aquellas remuneraciones pagadas en dinero monetario y las investigaciones salariales, que incluyen en su contenido las distintas prestaciones.

Las organizaciones esperan, que lo que invierten en las prestaciones le sea retribuido por el trabajador mediante el buen desempeño de sus labores. De manera que al final estos costos son compartidos entre la empresa y el trabajador. Hoy en día las empresas ven esto desde un punto de vista costo-beneficio ya que lo que ellos invierten se traduce en mayores ventas, mejor alcance de las metas y mayores utilidades; siendo la remuneración un costo de gran importancia.

#### 7.4. Higiene laboral

Werther & Davis (2000) asegura que la higiene busca conservar y mejorar la salud de los trabajadores en relación con la labor que realizan.

Chiavenato (2007) explica que la higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al asegurarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y el ambiente físico donde las realiza.

Es decir la higiene en el trabajo tiene un carácter preventivo, ya que busca mantener la salud y confort del trabajador a la medida que este realiza sus labores diarias, previniendo efectos perjudiciales provocados por el trabajo permitiéndole un mejor desempeño y productividad.

Ley 618 de higiene y seguridad del trabajo, artículo 3 (2007), expresa que la higiene industrial es una técnica no médica dedicada a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores ambientales o tensiones emanadas (ruido, iluminación, temperatura, contaminantes químicos y biológicos) o provocadas por el lugar de trabajo que pueden ocasionar enfermedades o alteraciones de la salud de los trabajadores.

Según lo expresado en la ley la higiene busca controlar todos aquellos factores que afectan la salud de los empleados y que interviene en el buen desempeño laboral.

En la actualidad las empresas consideran la higiene laboral como un factor determinante para lograr una mayor productividad en las tareas que realizan sobre

todo en las empresas industriales; ya que no les conviene tener a sus trabajadores en condiciones poco adecuadas e insalubres; por ello han incorporado medidas higiénicas, ambientales y físicas que favorezcan a sus trabajadores.

#### 7.4.1. Salud de los trabajadores.

Ley 618 de higiene y seguridad laboral, artículo 26 (2007), señala que el empleador llevará un expediente de cada trabajador que contenga: exámenes pre-empleo, registro de accidentes, enfermedades ocupacionales y otras e inmunizaciones. En la realización de estos exámenes pre-empleo se atenderá lo siguiente:

- a) Deberán realizarse exámenes pre-empleo de manera obligatoria todos aquellos aspirantes a puestos de trabajo, y estos exámenes deberán estar relacionados con los perfiles de riesgos de la empresa.
- b) En los exámenes médicos a realizar en el examen médico pre-empleo se debe tomar en cuenta su edad, riesgos laborales y otros factores de los trabajadores serán, entre otros: examen físico completo, biometría hemática completa (BHC), examen general de orina (EGO), examen general de heces (EGH), VDRL=sífilis, pruebas de función renal y prueba de colinesterasa.
- c) El examen médico periódico se realizará de forma obligatoria a todos los trabajadores de forma anual o según criterio médico.
- d) Este examen se realizará con el fin de detectar de manera precoz los efectos, que pudieran estar padeciendo los trabajadores por su relación con los riesgos existentes en su puesto de trabajo.

En otras palabras, el empleador está obligado a llevar un expediente médico de cada trabajador, donde se contenga los distintos exámenes médicos que se le realicen una vez que este sea parte de la empresa; así como cualquier accidente del cual sea víctima el empleado o cualquier eventualidad ocurrida en el puesto de trabajo. Con respecto a los exámenes médicos pre-empleo deberán

cumplir con lo establecido por la ley, como es el periodo de aplicación, estar relacionados con el perfil de riesgos de la empresa etc.

En la actualidad las empresas no siempre cuentan con el expediente de los trabajadores; por lo general el único certificado médico que se les pide es el emitido por el ministerio de salud, el cual no cumple en su totalidad con lo establecido por la presente ley; ya que esta a su vez exige un control de los accidentes ocurridos en el campo de trabajo.

#### 7.4.2. Condiciones del trabajo

Ley 618 de higiene y seguridad del trabajo, artículo 3 (2007), define las condiciones del trabajo como; `` conjunto de factores del ambiente de trabajo que influye sobre el estado funcional del trabajador, su capacidad de trabajo, salud o actitud durante la actividad laboral``.

Se refiere a la situación en que se encuentran los empleados para desempeñar sus tareas de manera que la empresa brinde las condiciones más óptimas para sus trabajadores.

Según Chiavenato (2007) explica que hay condiciones que influyen considerablemente en el trabajo de las personas:

##### a) Condiciones ambientales del trabajo:

- Iluminación: se entiende como la cantidad de luz que incide en el punto focal del trabajo. un sistema de iluminación debe cumplir con los siguientes requisitos: ser suficiente, distribuir la luz en forma constante y uniforme.
- Ruido: se entiende como un sonido o barullo indeseable. Cuanto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será el grado en que se pierda la capacidad auditiva. El efecto desagradable de los ruidos depende de: intensidad del sonido, variación de los ritmos o irregularidad y frecuencia o tono de los ruidos.

- Temperatura: una de las condiciones importantes es la temperatura; por lo cual el ocupante necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas o por temperaturas muy bajas.
- Humedad: es la consecuencia del alto contenido higrométrico del aire.

b) Condiciones de tiempo:

- Duración de la jornada laboral.
- Horas extras.
- Periodo de descanso, etcétera.

En otras palabras, cuando se habla de condiciones de trabajo hace referencia a todos aquellos factores que intervienen en el ambiente de la jornada laboral, que afectan la salud física del empleado perjudicando la productividad y la satisfacción de este en el cumplimiento de sus tareas.

Existe una necesidad inmediata por parte de las organizaciones de todo el mundo para mejorar sus sistemas de condiciones de trabajo. Esta necesidad ha venido creciendo poco a poco; dado que la globalización se intensifica y los trabajadores esperan que las organizaciones sean éticas en todos los aspectos de su negocio, incluyendo la forma en que cuidan y proporcionan todas las condiciones necesarias para realizar su trabajo. En los últimos años, los medios de comunicación han puesto de manifiesto una serie de malas prácticas de ciertas organizaciones, dando lugar a un impacto negativo significativo en la percepción del negocio.

#### 7.4.3. Aspectos que incluye el plan de higiene laboral

Según Chiavenato (2007) explica que un plan de higiene laboral debe incluir los siguientes puntos:

- a) Un plan organizado.
- b) Servicios médicos adecuados.

- c) Prevención de riesgos para la salud.
- d) Servicios adicionales.

Según la ley 618 de higiene y seguridad laboral expresa que el procedimiento metodológico para la elaboración de los planes de trabajo de la comisión mixta debe contener los siguientes puntos:

- a) Actividad programada.
- b) Objetivo de la actividad.
- c) Área donde se ejecutara dicha actividad.
- d) Fecha de ejecución.

En otras palabras un plan de higiene laboral es de suma importancia para las empresas ya que estudia y controla las condiciones de trabajo que influyen en el comportamiento humano; por tal razón este debe estar bien formulado y contener todo lo necesario para prevenir futuras enfermedades o riesgos para los trabajadores.

Las empresas prestan gran interés a la higiene laboral puesto que involucra a todas las personas de la organización, debido a que la salud es un aspecto de prioridad para todos. Aunque no todas las organizaciones cuentan con un plan de higiene bien formulado este es un requisito para ellas ya que deben implementar medidas para evitar futuras complicaciones que a largo plazo se les traducirá en costos; estos planes deben estar regidos por la ley de higiene y seguridad laboral.

#### 7.5. Seguridad laboral.

Werther & Davis (2000) La seguridad industrial es la técnica que estudia y norma la prevención de actos y condiciones inseguras causantes de los accidentes de trabajo.

De modo que la seguridad busca mantener un ambiente laboral adecuado con todas las condiciones necesarias, para que los empleados se desempeñen

adecuadamente, previniendo cualquier accidente en las horas laborales; así como cualquier tipo de enfermedad ocasionada por las condiciones laborales.

Según Dolan, Cabrera & Jackson (2007), explica que la seguridad laboral se ve influida muchas veces por la tecnología, ya que la introducción de estas a la empresa mejora de manera significativa la seguridad del lugar del trabajo ya que con la incorporación de estas se evita exponer a los empleados a condiciones laborales inseguras.

Es decir que la seguridad se ve afectado por muchos factores en donde la tecnología viene a favorecer de cierta manera a los directivos de la empresa y a sus trabajadores, ya que se disminuyen los riesgos de un accidente laboral y se agiliza las actividades de trabajo.

Ley 618 (2007) de higiene y seguridad del trabajo en su artículo 82, inciso 4 reconoce el Derecho de los Trabajadores 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”.

Es decir en esta ley se expresa las condiciones que obligatoriamente las empresas deben de cumplir de acuerdo al mandato de la constitución política de Nicaragua, donde se deben prestar las condiciones adecuadas a los trabajadores tanto de higiene como de seguridad durante el desarrollo de su labor.

Se ha prestado gran interés por parte de las empresas industriales y productivas a este tema, debido a accidentes que ocurren como consecuencia estos provocan una serie de pérdidas para la organización; de modo que los empleadores se han visto en la necesidad de implementar técnicas estratégicas, como el uso de la tecnología que además de disminuir el número de accidentes y enfermedades dentro de la propia empresa, le brinda ventajas competitivas; teniendo en cuenta que la seguridad en el trabajo es responsabilidad de autoridades, empleadores y los mismos trabajadores.

### 7.5.1. Medidas de prevención de riesgos

La ley 618 (2007) en el artículo 18 expresa que para dar cumplimiento a las medidas de prevención de riesgos laborales, el empleador deberá:

- a) Cumplir con la normativas e instructivos sobre prevención de riesgos laborales.
- b) Garantizar la realización de los exámenes médicos ocupacionales de forma periódica según los riesgos que estén expuestos los trabajadores.
- c) Planificar sus actuaciones preventivas en base a lo siguiente:
  - Evitar los riesgos.
  - Evaluar los riesgos que no se pueden evitar.
  - Combatir los riesgos en su origen.
  - Adaptar el trabajo a la persona.
  - Sustituir lo peligrosos por lo que entrañe poco o ningún peligro.
  - Adoptar medidas que garanticen la protección colectiva e individual.
  - Dar la debida información a sus trabajadores

En otras palabras esta ley expresa ciertas medidas, que el empleador debe cumplir para que pueda evitar futuros riesgos laborales; de esta manera se logra que el ambiente trabajo sea favorable para ambas partes y se mantenga una fuerza laboral satisfecha.

En la actualidad las empresas contemplan medidas preventivas de riesgos, puesto al gran número de accidentes que se presentan, por no prevenir los riesgos que conlleva la realización de ciertas tareas; siendo el empleador el responsable directo de lo que ocurre dentro de la organización. En muchas ocasiones estos riesgos implican que la empresa incurra en altos costos para tratar de solucionar estos imprevistos.

### 7.5.2. Accidentes laborales

Chiavenato (2007) lo define como aquel que se deriva del trabajo y que provoca directa o indirectamente una lesión corporal, una alteración funcional o un

mal que lleva a la muerte, así como la pérdida total o parcial de la capacidad para trabajar.

Es decir; un accidente de trabajo es el que le sucede al trabajador durante su jornada laboral y que puede provocarle una serie de afectaciones que pueden ser leves o graves; afectando de esta manera su capacidad para desempeñarse en el puesto.

Ley 618 (2007) de higiene y seguridad del trabajo, artículo 28 y 29 define lo siguiente; ``el empleador debe reportar los accidentes leves en un plazo máximo de cinco días hábiles y los mortales, graves y muy graves en el plazo máximo de veinticuatro horas hábiles más el término de la distancia al ministerio del trabajo en el modelo oficial establecido, sin perjuicio de su declaración al instituto de seguro social y ministerio de salud. En caso de no registrarse accidentes, el empleador deberá, comunicarlo por escrito al ministerio del trabajo, mensualmente durante los primeros cinco días del mes siguiente a reportar”.

Es decir que el empleador tiene que notificar al seguro social y ministerio de la salud los accidentes ocurridos en la empresa en un término que va desde cinco días hábiles a veinticuatro horas, en dependencia del tipo o gravedad del accidente.

En la actualidad los trabajadores son afectados por distintos tipos de accidentes que perjudican su capacidad personal para desempeñarse; siendo estos provocados en ocasiones por el ambiente de trabajo y otras por ellos mismos. Estos accidentes llevan a complicaciones legales y monetarias para cualquier organización.

Según el artículo 30 de la misma ley expresa que; “ se debe investigar en coordinación con la comisión mixta de higiene y seguridad todos los accidentes de trabajo e indicar para cada uno de ellos las recomendaciones técnicas que considere pertinente con el propósito de evitar la repetición de las mismas”

En otras palabras; una de las funciones de comisión mixta así como de la empresa consiste en notificar los accidentes ocurridos en la organización y brindar recomendaciones para evitar que este vuelva a suceder.

El artículo 31 de la ley (618) (2007) de higiene y seguridad del trabajo afirma que; “el empleador debe llevar el registro de las estadísticas de los accidentes ocurridos por periodos y analizar sus causas”.

Se refiere a que es de carácter obligatorio que toda institución lleve un control o registro sobre los accidentes ocurridos en la actividad laboral, y a su vez investigar cuales fueron las causas para de esta manera reducir el índice de accidentes.

Dentro de las organizaciones existe un control que es de suma importancia para la empresa como para los empleados, es el control de los accidentes laborales; este permite mejorar áreas para reducir algunos riesgos que conllevan ciertos puestos de trabajo; ya que es de obligatoriedad para todas la empresas, esto se trabaja en conjunto con la comisión mixta que vela por el mejoramiento de las condiciones de higiene y seguridad.

#### 7.5.2.1. Clasificación de los accidentes laborales

Según Chiavenato (2007) clasifica los accidentes de la siguiente manera:

- a) Accidentes sin ausencia: después del accidente el empleado continúa trabajando.
- b) Accidentes con ausencia: es el que da por resultado:
  - Incapacidad temporal: incapacidad para trabajar el día en que sufre el accidente o se prolonga en un periodo inferior a un año.
  - Incapacidad parcial y permanente: reducción de la capacidad para trabajar que se presenta el mismo día del accidente en un periodo inferior a un año.
  - Incapacidad total y permanente: es la pérdida total de la capacidad para trabajar de manera permanente.

Como se menciona anteriormente los accidentes se clasifican en dos tipos: el accidente sin ausencia donde el empleado no sufre lesiones graves y puede continuar con su jornada habitual de trabajo; sin embargo el accidente con ausencia, es donde el empleado es suspendido por incapacidad temporal, parcial o total, por lo tanto el empleador está en la obligación de apoyar a su trabajador y brindarle las condiciones adecuadas.

Las organizaciones prestan gran interés a esta temática ya que a pesar de que cuentan con medidas para prevenir accidentes estos continúan ocurriendo y le generan problemas en la productividad de la empresa, debido a que si las lesiones provocadas al trabajador son graves los procesos se tienen que parar y esto le genera costos. A la empresa no le conviene que el trabajador sufra accidentes constantemente por que esto se traduciría a una incapacidad total.

### 7.5.3. Señalización.

Ley 618 (2007) de higiene y seguridad del trabajo, en el artículo 139 indica que “deberán señalarse adecuadamente, en la forma establecida por la presente ley sobre señalización de higiene y seguridad del trabajo, las siguientes partes o elementos de los lugares de trabajo:

- a) Las zonas peligrosas donde exista peligro de caída de personas, caídas de objetos, contacto o exposición con agentes o elementos agresivos y peligrosos.
- b) Las vías o salidas de evacuación.
- c) Las vías de circulación en la que la señalización sea necesaria por motivos de seguridad.
- d) Los equipos de extinción de incendios.
- e) Los equipos y locales de primeros auxilios.

Este artículo hace referencia a lo que es la señalización dentro de las empresa así como los lugares donde se tienen que ubicar las señales; como son las zonas peligrosas, vías de evacuación; además estas tienen que contar con equipos contra incendias y botiquines.

La seguridad laboral se ha convertido en una temática de gran importancia para cualquier organización, en particular las señalizaciones puesto que de ello depende la seguridad de los empleados, especialmente cuando se trata de empresas industriales; ya que se manipulan un sin número de maquinaria y existen muchos riesgos para el trabajador, por tal razón, estas deben contar con la respectiva señal que advierta del peligro o el uso de estas de igual forma en empresas que ofrecen sus servicios, ya que pueden existir conexiones que pueden causar daños de gravedad a sus colaboradores.

En el artículo 144 de la ley 618 (2007) de higiene y seguridad del trabajo expresa que la señalización de higiene y seguridad del trabajo, se realizara mediante colores de seguridad, señales de forma de panel, señalización de obstáculos, lugares peligrosos y marcas en vías de circulación, señalizaciones especiales, señalizaciones luminosas o acústicas, comunicaciones verbales y señales gestuales.

- a) Los colores de seguridad deberán llamar la atención e indicar la existencia de un peligro, así como facilitar su rápida identificación.
- b) Podrán, igualmente, ser utilizados por si mismos para indicar la ubicación de dispositivos y equipos que sean importantes desde el punto de vista de la seguridad.
- c) Los colores de seguridad, su significado y otras indicaciones sobre su uso se especificara de acuerdo a los requisitos establecidos en el reglamento de esta ley.

En el artículo 149 de la presente ley 618 (2007) de higiene y seguridad del trabajo dice, que la luz emitida por la señal deberá provocar un contraste luminoso apropiado respecto a su entorno, en función de las condiciones de uso previstas. Su intensidad deberá asegurar su percepción, sin llegar a producir deslumbramiento.

Por consiguiente, las señalizaciones deberán cumplir con una serie de especificaciones establecidas por la ley, como son los colores que se deben usar,

las formas que tendrá, así como otras características antes mencionadas; además tendrán que contar con una iluminación adecuada según el entorno donde estas se encuentren.

Son pocas las instituciones que no cumplen con todas las características de las señalizaciones, ya que algunas veces estas señales no son muy identificables y no cuentan con la información adecuada; otro aspecto en el cual presentan deficiencia es que a pesar que cuentan con equipos contra incendios estos no están bien ubicados.

#### 7.5.4. Comisión mixta de higiene y seguridad en el trabajo.

Ley 618 (2007) de higiene y seguridad del trabajo, artículo 40 y 41  
“Para el propósito de esta ley se considera comisión mixta de higiene y seguridad del trabajador, al órgano paritario, constituido por los representantes nombrados por el centro de trabajo y los nombrados por el o los sindicatos con presencia en el centro de trabajo. Los empleadores o sus representantes están en la obligación de constituir en sus centros de trabajos una comisión mixta de higiene y seguridad del trabajo, que deberá integrarse con igual números de representantes del empleador que de los trabajadores”

Esto hace referencia a que en todas las empresas debe existir un órgano encargado de la higiene y seguridad, conformado por los trabajadores y representantes del empleador, a fin de velar por el bienestar de todos los integrantes de la organización.

Hoy en día se han creado un sin número de leyes por las cuales están regidas la empresas, una de ellas es la ley 618, donde hace mención acerca de la comisión mixta que viene a ser un regulador de las diferentes acciones referente a higiene y seguridad laboral siendo esta constitución de carácter obligatorio para la empresa.

En el artículo 43 de la ley de higiene y seguridad expresa lo siguiente; el número de representantes de cada sector representativo guardará una relación

directa con el número de trabajadores de la empresa o centro de trabajo, de acuerdo con la siguiente escala mínima:

Hasta			50	Trabajadores	1
De	51	A	100	Trabajadores	2
De	101	A	500	Trabajadores	3
De	501	A	1000	Trabajadores	4
De	1001	A	1500	Trabajadores	5
De	1501	A	2500	Trabajadores	8
De	2501	A	Más	Trabajadores	10

El número de los integrantes de la comisión mixta estará dado por el número de trabajadores con los que cuente la empresa, esto según lo expresado en la ley; de igual forma deberá haber representantes por parte del empleador.

Un aspecto de gran importancia para las instituciones privadas o públicas, es cumplir con las diferentes normativas establecidas por el gobierno; pero esto no solo se basa en crear una comisión mixta dentro de la empresa sino acatar todos los requerimientos expuestos en la presente ley 618, donde deberán cumplir con el número de integrantes tanto por parte del trabajador como del empleador.

En el artículo 48 de la misma ley, se establece que; el acta de constitución de la comisión de higiene y seguridad en el trabajo, deberá contener los siguientes datos:

- a) Lugar, fecha y hora de la constitución.
- b) Nombre de la empresa
- c) Nombre del centro de trabajo
- d) Nombre y apellido del director del centro de trabajo
- e) Número de trabajadores

- f) Nombre y apellido de los representantes del empleador y sus respectivos cargos
- g) Nombres y apellidos de los representantes de los trabajadores, especificando el cargo en el sindicato si fueran sindicalizados.

Como se menciona anteriormente, en cada ocasión que se lleve a cabo una reunión con la comisión mixta de la empresa se deberá realizar un acta donde se detallaran los puntos a tratar y acuerdos en materia de higiene y seguridad del trabajo; esta deberá contar con todas las especificaciones antes dicha para que tenga validez.

Por lo general en las empresas, se delega a una persona que se encargará de realizar las actas de las reuniones que se lleven a cabo para no omitir ningún punto que se ha discutido y en acuerdo de todos los presentes; por lo que esta deberá cumplir con todos los requerimiento que debe tener el acta.

#### 7.6. Relaciones laborales

Werther & Davis (2000) los departamentos de recursos humanos con una filosofía proactiva contribuyen a los dividendos de una organización, al crear un ambiente en el que la fuerza de trabajo es productiva gracias a una buena relación con la empresa.

Se puede decir que una buena relación entre empresa y el trabajador favorece en gran medida a la productividad y buen desempeño de los empleados en el alcance de las metas personales y organizacionales.

Werther & Davis (2008) agrega en su sexta edición que para mantener una fuerza de trabajo efectiva se requiere más que un pago justo y contar con instalaciones adecuadas. Los empleados necesitan motivación y el departamento de capital humano es en gran medida el responsable de garantizar la satisfacción de personal con su trabajo.

Es decir, lograr buenas relaciones laborales implica más que un pago justo y buenas condiciones de trabajo, además motivación de continuar

desempeñándose mejor y comprensión por parte del empleador hacia su trabajador.

En el artículo 19 de la ley 185 (C.T) (2008); se expresa que la relación laboral o de trabajo, cualquiera que sea la causa que le de origen, es la prestación de trabajo de una persona natural subordinada a un empleador mediante el pago de una remuneración.

Significa que el contrato individual de trabajo es el convenio verbal o escrito entre un empleador y trabajador, por el cual se establece entre ellos una relación laboral para ejecutar una obra o prestar personalmente un servicio.

Para las grandes empresas es más complicado mantener buenas relaciones laborales ya que contratan a menudo un gran número de empleados, lo que de cierta manera impide mantener una buena comunicación para informar a los distintos integrantes de la organización las actividades realizadas y lograr la relación de empleados y empresa. En cambio en una pequeña empresa es más accesible mantener en contacto con los empleados y permite motivarlos y estar más de cerca con ellos para mejorar el desempeño y lograr el alcance de las metas.

En la actualidad esto se ve muy presente ya que las empresas que tienen éxito son aquellas donde existen relaciones laborales excelentes y cuentan con un personal capacitado en esta área y una buena dirección consiente de gran la importancia que tienen de las buenas relaciones laborales.

#### 7.6.1. Sindicatos

Werther & Davis (2000) lo define como una asociación formada esencialmente por la defensa de los intereses de un grupo de asalariados.

Ley 185 (C.T) (2008), artículo 203 es la asociación de trabajadores o empleadores constituido para la representación y defensa de sus respectivos intereses.

En otras palabras los sindicatos son asociaciones conformadas por trabajadores o empleadores para la defensa de sus intereses; según lo establecido en el código del trabajo de Nicaragua.

Actualmente, en las empresas se encuentran constituidos sindicatos para velar por los derechos e intereses de los trabajadores; esto como una manera de negociaciones justas y formalizar las relaciones de la organización con sus trabajadores para garantizar que existe uniformidad en el trato que se da al personal. Un aspecto importante dentro de las negociaciones de los sindicatos y la empresa es que cuando no se logra dialogar y negociar con los trabajadores esto puede dar lugar a una huelga, lo que perjudicaría a la organización ya que se paralizaría la producción y las labores cotidianas.

Según Chiavenato (2007) el sindicalismo dejó de ser una reacción ante las precarias condiciones laborales, para convertirse en una representación sólida y legítima de los derechos y expectativas de las clases trabajadoras.

Es decir, es una asociación legal compuesta de organismos de trabajadores solidarios entre sí, que buscan la dignificación del trabajo y prosperidad del obrero en las empresas logrando así el mejoramiento de las condiciones de trabajo y las relaciones laborales entre la empresa y el trabajador.

Hoy en día la constitución de sindicatos no necesita de autorización previa puesto que en el artículo 87 de la Constitución Política de la República de Nicaragua dice; que en el país existe plena libertad sindical, permitiendo que los trabajadores se organicen voluntariamente en sindicatos y éstos puedan constituirse conforme lo establece la ley, esto permite que en las organizaciones exista una mejor comunicación con sus empleados y se vele por los derechos y deberes de ambos.

## 8. Satisfacción laboral

### 8.1. Definición

Es la actitud general del individuo hacia su puesto; es una actitud no una conducta. Robbins (2004).

Es la conducta que el empleado muestra hacia su trabajo mediante el desempeño de sus labores diarias causada por una serie de factores internos y externos de la organización, como la higiene y seguridad en el trabajo, la motivación, clima organizacional, las relaciones interpersonales, etc.

Fuentes (2012), define la satisfacción como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo.

Lo expuesto anteriormente hace referencia a la sensación o percepción que tiene en relación al puesto que se desempeña; lo que afecta la imagen propia y la motivación de continuar desempeñándose mejor. La satisfacción permite el alcance de las metas propias y las metas establecidas por la empresa.

Las empresas de la actualidad se enfocan cada vez más por gastar menos y ganar más, pero descuidan un factor muy importante que les permite llegar a sus objetivos económicos; la satisfacción laboral de su capital humano; olvidan que mientras más estrés, frustración e insatisfacción albergue sus recursos humanos, ellos perderán millones en improductividad, burocracia y falta de cooperación del equipo; sin embargo es un elemento al que no se le pone mucha importancia

### 8.2. Calidad de vida en el trabajo.

Es el entorno, el ambiente y el aire que se respira en una organización. Werther & Davis (2000).

De manera que la calidad de vida está dada por el clima organizacional donde se encuentra el trabajador y como este lo percibe.

Chiavenato (2007) define la calidad de vida en el trabajo como: El grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su actividad en la empresa.

Es decir es el nivel de satisfacción que obtiene el trabajador en la realización de sus labores y el grado en que este satisface sus necesidades personales entorno a su desempeño en la empresa.

Según Sandoval (2004), el ambiente laboral: es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

En otras palabras es el ambiente percibido por el trabajador en la organización, el cual influye de manera directa en el mejor desempeño del trabajador y en la satisfacción de sus necesidades laborales.

Generalmente las empresas se preocupan por brindarle al trabajador una calidad de vida favorable, aunque existen algunas que no lo hacen; sin embargo saben que de este y otros factores depende mejorar la productividad en los procesos de las empresas; obteniendo de esta manera resultados positivos en su nivel de ventas, prestigio y satisfacción laboral.

### 8.3. Compromiso organizacional.

Amorós (2007) lo define como el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones.

Es la impresión que los individuos de la organización perciben en ella con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la empresa.

Fuentes (2012) explica que el compromiso organizacional es llamado también lealtad de los empleados. Es el grado con que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella.

En otras palabras es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro; participando activamente en las diferentes actividades que se desarrollan, para el logro de sus planes.

El logro del compromiso organizacional es cada día más difícil de obtener en las empresas, debido a las exigencias que se presentan en el mercado laboral y a las expectativas que los trabajadores tienen para con sus empleadores. En la mayoría de las organizaciones se puede reflejar el compromiso en aquellos empleados con mayor antigüedad, con éxitos personal en la organización o que se desempeñan con grupo de trabajadores comprometidos, al contrario de aquellos que tienen poco tiempo en la empresa y sus expectativas todavía no sean alcanzado.

#### 8.4. Factores de satisfacción

Fuentes (2012) señala que los factores de satisfacción laboral son: el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables del trabajo, colegas que brindan apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Se puede decir que todos estos componentes necesarios e importantes para que los empleados se sientan a gusto en la empresa y se esfuercen para lograr el alcance de los objetivos y planes tanto personales como organizacionales.

Generalmente en casi todas las empresa, tanto comerciales como productivas han tomado en cuenta estos factores para lograr retener a sus trabajares dentro de la misma y evitar estar contratando continuamente. Esto les permite ahorrarse costos ya que se refleja como una inversión más que como un gasto donde los resultados se ven mostrados en los procesos productivos.

#### 8.5. Ausentismo

Robbins (2004) lo define como la falta de trabajo.

Es decir es cuando el trabajador no se presenta a trabajar; lo que trae contratiempos, impidiendo que la empresa no alcance sus objetivos, interrumpiendo el flujo de trabajo y muchas veces postergando decisiones importantes.

Según Fuentes (2012) las enfermedades son la principal causa de ausentismo en las organizaciones; es una relación negativa entre satisfacción y ausentismo.

Significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidad de faltar al trabajo; esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar de los permisos que no implican castigos.

La mayoría de las ausencias, repercuten negativamente a la organización; pero hay situaciones concebibles en que la empresa se beneficia en que un trabajador decida por voluntad propia no presentarse a laboral; por ejemplo: enfermedad, fatiga o exceso de estrés esto reduce notablemente la productividad del empleado, es decir que la empresa tiene un motivo para su despido.

## 8.6. Rotación

Robbins (2004) lo explica como el retiro permanente de la organización voluntario o involuntario. Es cuando el empleado se marcha de la empresa ya sea por causa propia o por despido, dando lugar a los procedimientos de reclutamiento, selección y capacitación para el puesto que queda vacante.

Dicho en otras palabras es el retiro de un empleado de una empresa de forma que ya no va a ser parte de la misma, la cual puede ser por decisión del mismo o de sus superiores.

Actualmente todas las empresas sufren alguna rotación por diferentes causas como: la disposición general de una persona hacia la vida, algunos individuos se quejan más que otros y es más probable que se sientan insatisfechos en su trabajo que a aquellos que tiene una disposición más positiva de la vida. La rotación puede ser positiva ya que abre la oportunidad de cambiar a un individuo con más desempeño por otro más capaz y motivado.

## VIII. DISEÑO METODOLOGICO

La presente investigación contiene un enfoque mixto; según Hernández, Fernández & Lucio (2006), explican que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición y el enfoque cualitativo utiliza recolección de datos sin medición numérica. Por lo tanto en esta investigación se realizaron revisiones de documentos y se trabajó con datos estadísticos o numéricos para establecer relaciones o diferencias de las variables a ser analizadas.

Según la aplicabilidad esta investigación es aplicada, ya que Piura (2008) señala que se hace uso del conocimiento genérico para el abordaje de los principales problemas de la práctica social, lo que demanda solución; en donde se utilizaron datos y conocimientos previos para analizar la necesidad que será provechosa para la empresa, empleados, docentes y estudiantes.

Según el nivel de profundidad de la investigación es correlacional, según Hernández, Fernández & Lucio (1991), donde se dice que este tipo de investigación tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables las cuales son: retención de recursos humanos y la satisfacción laboral; generando conocimientos nuevos en cuanto a las relaciones del problema. Los aspectos cuantitativos permitieron un análisis más profundo en cuanto a la influencia de una variable con la otra.

Según la orientación en el tiempo es de corte transversal, de acuerdo con Bernal (2010) son aquella en las cuales se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado, siendo en este caso el segundo semestre 2015; por lo que no dará lugar de conocer el fenómeno en su totalidad y

solamente permitió estimar la magnitud del fenómeno de estudio y extraer conclusiones en un momento dado.

Según su diseño es de tipo no experimental; debido a que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, Hernández, Fernández & Lucio (1991). Esta investigación es sistemática donde únicamente se observaran las situaciones o fenómenos tal y como se dan de manera natural.

Métodos y técnicas aplicadas:

Según Centty Villafuerte, (2006), el método deductivo, es el fenómeno por el cual se parte de aspectos generales o universal para llegar a lo más específico, por medio del razonamiento lógico que tiene en cuenta la secuencia y el orden para ir analizando sus diferentes elementos.

Según Cegarra Sánchez (2012), el método inductivo consiste en basarse en enunciados singulares tales como descripción de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales tales como hipótesis o teorías.

El presente trabajo investigativo se realizó en Agro exportadora ZESCO, la cual comprende una población de 19 trabajadores en el municipio de Matagalpa. De los que se distribuyen en: un nivel gerencial, un nivel medio y el nivel operativo. Este personal se considera suficiente para la realización de la investigación.

Según Piura (2008) cuando la extensión del universo es grande, de tal manera no es posible el estudio de cada unidad de análisis; entonces se recurre a la obtención de muestreo. Tomando en cuenta este criterio y que la población de esta empresa es de 19 trabajadores lo cual es pequeña no se aplicó fórmula de

muestra ni se realizó proceso de muestreo, esto para obtener un análisis más real de las variables a estudiar.

Para realizar el presente estudio se utilizó el método teórico y empírico, de igual manera se aplicó entrevista al administrador de la empresa (ver el cuestionario en el Anexo N° 2) y la encuesta al personal que labora en la empresa presentado en el Anexo N° 3; una guía de observación y un instrumento de revisión documental (ver Anexo N° 4 y N° 5) y su Operacionalización, ver en Anexo N° 1.

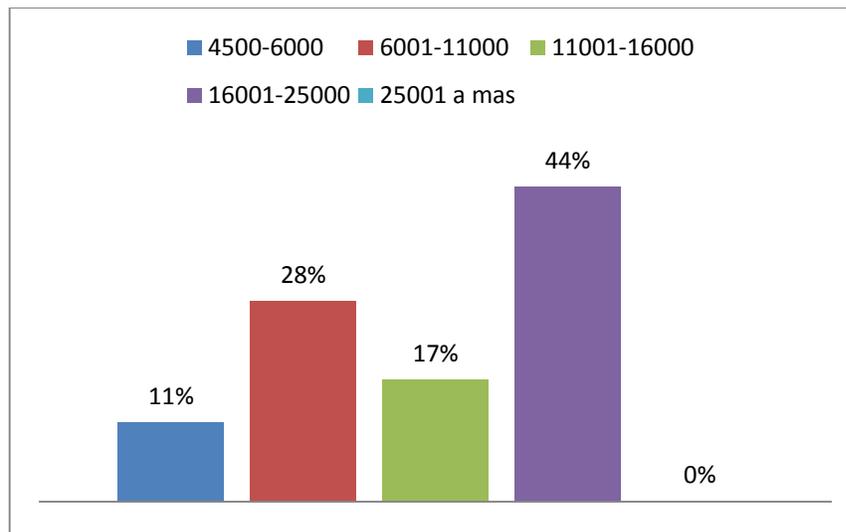
Para el procesamiento de datos se utilizaron herramientas como Microsoft Word, Microsoft Excel, calculadoras científicas y el programa estadístico SPSS, estos fueron útiles para el diseño de gráficos y base de datos para realizar la correlación de chi-cuadrado.

## IX. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Salario básico:

Según el MITRAB (2011), el salario es la retribución que paga el empleador al trabajador en virtud del contrato de trabajo o relación laboral.

Gráfico N° 01: Rango salarial



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

De acuerdo a las encuestas aplicadas al personal operativo y administrativo de ZESCO; el 44% del personal recibe un salario aproximado de C\$16001 a C\$ 25000, un 28% se encuentra en el rango de C\$ 6001 a C\$ 11000, el 17% se encuentra en un rango de C\$11001 a C\$ 16000 y un 11% se le otorga un salario de C\$ 4500 a C\$ 6000 mensuales. Por lo que se puede decir que todo el personal de la empresa es debidamente remunerado, según lo establecido en su contrato laboral.

Mediante la entrevista se pudo confirmar la información en donde se planteaba que los salarios que la gerencia otorga a los trabajadores están en un mínimo de C\$ 6000 y el más alto es aproximadamente de C\$ 42000; estos son otorgados según lo que demanda la ley y las exigencias del puesto, en donde se

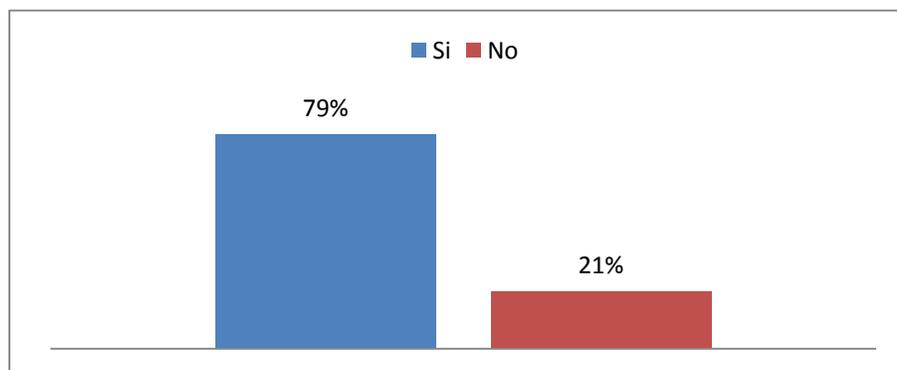
mencionaba que los objetivos que se plantea la empresa es remunerar a cada empleado de acuerdo con el valor del puesto que ocupa y recompensarle adecuadamente por su desempeño y dedicación, de igual manera se mencionaba que el gerente y propietario de Zesco es quien asigna el valor a cada puesto de acuerdo a la complejidad del puesto que ocupe el empleado. Según la gerencia, los únicos trabajadores que poseen un salario por debajo del mínimo es la señora encargada de la limpieza y cocina además del auxiliar de recepción; ya que ellos solamente realizan media jornada laboral.

Con respecto a los resultados obtenidos se puede observar que los rangos salariales de la empresa están sujetos a la tabla salarial del ministerio del trabajo tomando en cuenta que la empresa se encuentra en el rubro de comercio (Ver anexo N°6). Lo que a nuestra consideración se refleja el cumplimiento de la ley del salario mínimo por parte de la empresa, esto contribuye a la satisfacción del empleado y la buena imagen de la empresa de igual manera le representa una oportunidad.

#### Satisfacción con el salario:

Fuentes (2012), define la satisfacción como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo, por otro lado Werther (2000) explica que el salario es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.

Gráfico N° 02: Satisfacción con el salario otorgado por la empresa



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

Al preguntarles a los empleados acerca de la satisfacción por su salario un 79% respondió que si estaba satisfecho con su salario, sin embargo un 21% de los encuestados dijo que no se encontraba satisfecho con este.

Tomando en cuenta estos resultados la mayoría de los empleados se encuentra satisfecho con el salario otorgado por la empresa pues no lo consideran excesivo, pero si se ajusta a las necesidades de ellos y a las tareas que estos desempeñan; lo cual se pudo verificar en la entrevista, puesto que se mencionaba que uno de los objetivos de la remuneración era precisamente recompensar al trabajador adecuadamente por el valor del puesto que ocupa, desempeño y dedicación; de igual manera en la entrevista se decía que la política salarial que ellos implementa abordaba todo lo referente con el salario, con reconocimientos, prestaciones sociales esto para lograr que el trabajador este satisfecho no solo con el salario que percibe si no con todos los beneficios que esta trata de brindarles a fin de que ellos se comprometan más con la empresa.

Con respecto al 21% que no están satisfechos expresaban que se debía a factores como: que deseaban mayores beneficios, un salario mayor puesto que consideran que con lo que ganan no suplen un 100% sus necesidades. En los datos obtenidos uno de los trabajadores mencionaba que no estaba satisfecho con su salario a pesar de que este gana C\$ 4500 mensuales, esto por trabajar media jornada laboral lo que al multiplicarlo por dos estos generaría un salario de C\$ 9000 mensuales lo que sobre pasa el mínimo establecido por el ministerio de trabajo; se considera que este empleado no tiene por qué estar insatisfecho ya que si el trabajara la jornada laboral completa su salario sería bastante gratificante; ante esta situación la gerencia debería concientizar y hacer del conocimiento del trabajador que le está brindando una gran oportunidad debido a que no en cualquier entidad permiten que sus empleados trabajen medio tiempo y estudien.

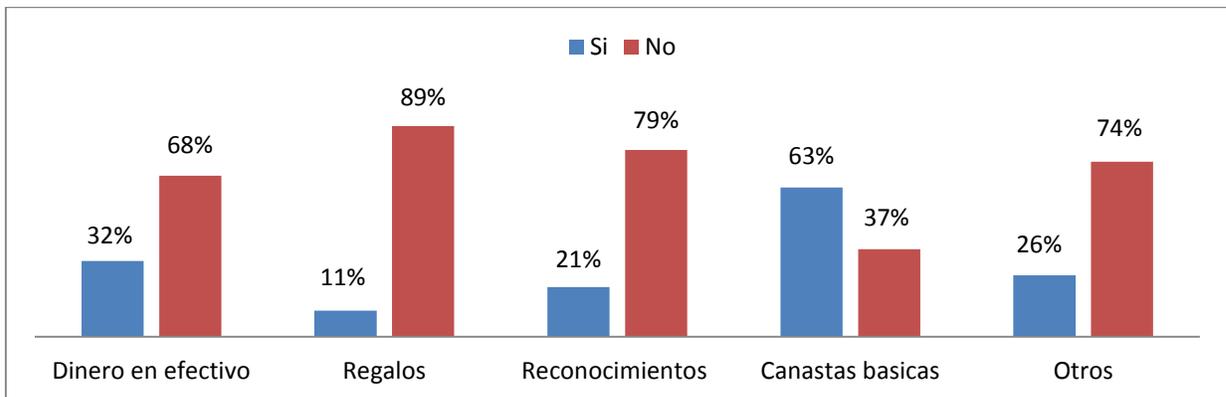
En nuestra opinión los trabajadores se encuentran satisfechos con su salario, esto le representa una ventaja para la empresa ya que así esta lograría retener a sus empleados y algo no menos importante es mantenerlos satisfechos

para que realicen su tarea lo mejor posible y con agrado, esto haciendo referencia a los datos obtenidos puesto que más de la mitad de ellos están satisfechos con su salario.

#### Premios:

Los incentivos son considerados como retribuciones por la realización de algún acto, en este caso por las actividades laborales que desempeña el trabajador de la organización; García & Uscanga (2008).

Gráfico N° 03: Premios que recibe por parte de la empresa



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

Al consultar a los encuestados sobre los premios que recibe por parte de la empresa se obtuvieron los siguientes resultados; en relación a la canasta básica un 63% de los trabajadores la recibe y un 37% no, un 32% si percibe dinero en efectivo como premios, sin embargo un 68% dice que no, un 26% dicen recibir otro tipo de premios como bonos y un 74% no recibe ningún otro tipo de premio, con respecto a los reconocimientos el 21% dice recibirlos y un 79% no los recibe finalmente un 11% nos dijo que recibía regalos; en cambio un 89% no.

Esto refleja que los trabajadores reciben diferentes tipos de premios, estos varían según la ocasión, destacándose la canasta básica con un 63%, el dinero en efectivo con un 32% y los bonos con un 26%, en ocasión de semana santa y cuando el periodo de cosecha es bueno; en la entrevista se logró constatar que

efectivamente esta si otorga premios y reconocimientos a sus trabajadores por el buen desempeño.

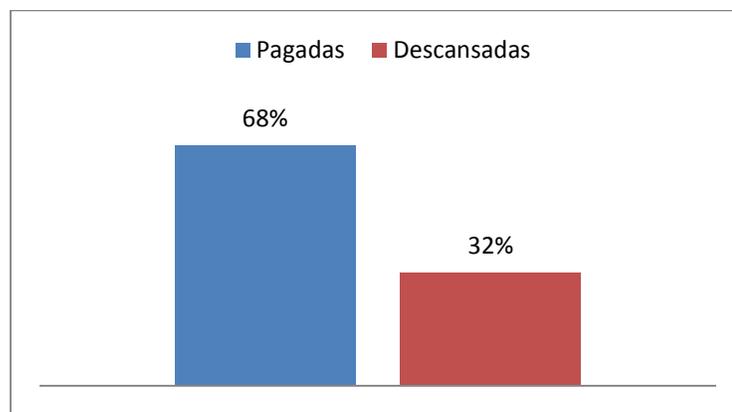
Algo importante que se mencionaba es que estos reconocimientos se otorgan acorde a las posibilidades de la empresa y con el fin de hacerles más grato el trabajo a sus empleados y brindarles un grado mayor de satisfacción, logrando de esta manera retenerlos dentro de su empresa.

A nuestro criterio la empresa si posee un buen sistema de incentivos en lo cual sus trabajadores son beneficiados por su buen desempeño y dedicación, así mismo la empresa obtiene grandes beneficios ya que un trabajador satisfecho se compromete aún más con la organización y le es leal.

Vacaciones:

En el artículo 76, ley 185 del código del trabajo, expresa que todo trabajador tiene derecho a disfrutar a 15 días de descanso continuo y remunerado en concepto de vacaciones, por cada seis meses de trabajo interrumpido al servicio de un mismo empleador.

Grafico N° 04: Vacaciones



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

En los resultados obtenidos se puede observar que el 68% de los trabajadores recibe sus vacaciones pagadas y un 32% las prefiere descansadas.

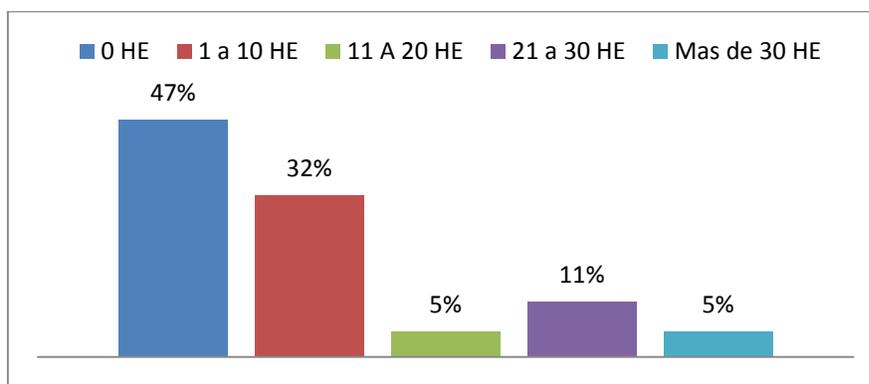
Esto significa que efectivamente la empresa si está otorgando las vacaciones a todos sus empleados en tiempo y forma, en la entrevista se mencionaba que sus trabajadores deciden como recibirlas; en este caso la mayoría de ellos las prefiere pagadas, por distintos motivos como: obtener ingresos extras y que en tiempo de cosecha la empresa prefiere pagarlas para no retrasar el producto a sus clientes, con respecto al resto de los empleados deciden tomarlas descansadas en donde la empresa no encuentra ningún inconveniente.

Tomando en cuenta los resultados consideramos que desde el punto de vista de higiene y seguridad laboral no es recomendable que los trabajadores tomen sus vacaciones pagadas, ya que ellos necesitan tiempo de descanso; aunque en este caso los empleados son los que deciden y si las prefieren pagadas y no descansar no genera ningún problema legal para la empresa.

Horas extras:

Según la ley 185 (2008) del código del trabajo en el artículos 57 y 58 se plantea que el trabajo que se realice fuera de la jornada extraordinaria constituye a horas extraordinarias, pero no así aquellos trabajos que se realicen para subsanar errores imputables al trabajador. El número de horas extraordinarias no podrán ser superiores a tres horas diarias ni nueve semanales.

Gráfico N° 05: Horas extras que realizan los trabajadores



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

En el gráfico presentado se muestra una escala del número de horas extras que los trabajadores aproximadamente realizan mensualmente en donde un 47% no realiza horas extras, un 32% hace de 1 a 10 horas extras, el 11% realiza entre 11 a 20 horas extras de su jornada laboral, un 5% realiza más de 20 horas extras y finalmente un 5% hace más de 30 horas extras mensualmente.

En estos resultados se muestra que el 53% de los trabajadores efectúan horas extras; según opiniones de los encuestados estas no son pagadas por que ellos nunca han solicitado que se les paguen. Cabe señalar que en la entrevista se planteaba que los trabajadores cuentan con un control de asistencia informal, sino que ellos tienen horarios flexibles y deciden su hora de entrada y salida siempre y cuando cumplan con las actividades a desempeñar. Dicha información fue verificada mediante las observaciones y visitas que se realizaron en la empresa, en donde en ocasiones los trabajadores se presentaban a la empresa aproximadamente entre las 8:30 am a 9 am siendo esta una hora más tarde.

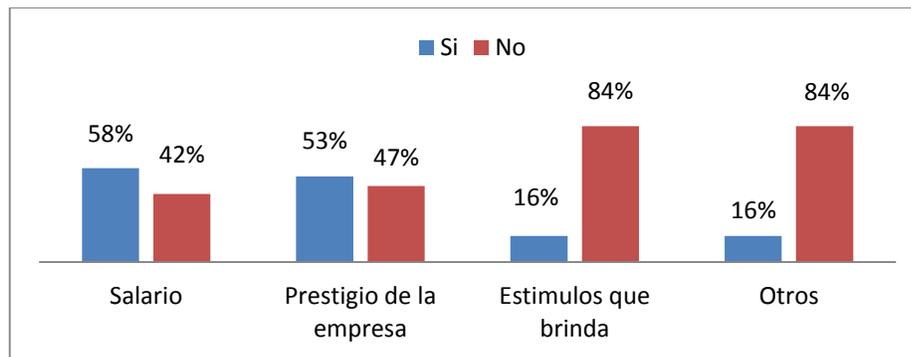
Se considera que los trabajadores están conformes con los horarios de la jornada laboral y el trabajo extra que brindan; esto lo hacen con el fin de cumplir lo mejor posible con sus labores, en la entrevista se decía que la gerencia toma en cuenta las opiniones de los empleados puesto que ellos no quieren que se establezca un horario fijo de la jornada laboral.

En nuestra consideración y tomando en cuenta la ley las horas extras que realice un trabajador deberán ser pagadas y aunque en este caso se llegó en mutuo acuerdo y según la gerencia esto está estipulado en el contrato de trabajo, las horas extras que realice el trabajador no serán pagadas por ser compensadas con horarios flexibles, en este sentido la empresa no tiene ningún problema.

#### Aceptación del trabajo:

En el artículo 19 del código de trabajo expresa que la relación laboral es la prestación de trabajo de una persona natural subordinada o empleador mediante el pago de una remuneración.

Gráfico N° 06: Motivo por el cual los empleados aceptaron su trabajo



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

Las opciones para aceptar un trabajo pueden variar según la circunstancia en que la persona se encuentra e incluso por los beneficios y el salario que la empresa brinda a sus trabajadores; este proceso se considera complejo puesto que se tiene que tomar en cuenta criterios personales, sociales y económicos para aceptar el trabajo.

En el gráfico que se muestra, están representadas algunas de las posibles opciones por las cuales los trabajadores de ZESCO aceptaron el trabajo; obteniendo los siguientes datos: un 58% considera que el motivo por el cual aceptó el trabajo fue por el salario, en cambio el 42% opina lo contrario, el 53% cree que el prestigio de la empresa fue el motivo por el cual decidió aceptar el trabajo; sin embargo un 47% refiere que no fue ese el motivo, un 16% considera que el motivo fue los estímulos que brinda en cambio, el 84% opina no ser ese y por último el 16% menciona que fueron otros los motivos por los cuales aceptaron el trabajo y un 84% dice que no.

Esto nos indica que la mayoría de los empleados aceptaron el trabajo en esta empresa por el salario que brinda, por otro lado el prestigio de la empresa ha sido otro de los principales motivos por los que los trabajadores de ZESCO aceptaron el empleo y los otros fueron pocos relevantes como es el caso de que algunos de ellos aceptaron por necesidad, por desarrollo profesional y obtener

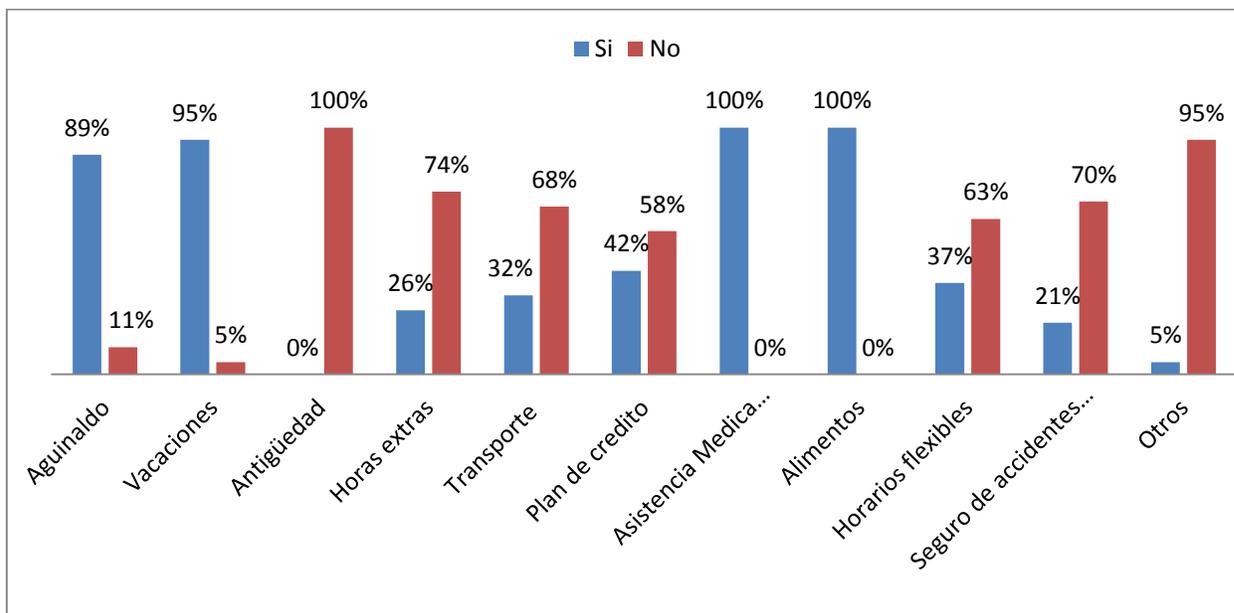
mayores conocimientos. Esto también fue expresado por los empleados siendo muy honestos en sus opiniones respecto al empleo en dicha empresa.

En nuestra opinión estos resultados son muy positivos para la empresa y le representa una ventaja ante la competencia ya que hoy en día el mercado laboral y los postulantes para las vacantes son muy exigentes y saber que la empresa brinda un buen salario y posee prestigio le da seguridad y le brinda una fortaleza.

#### Prestaciones sociales:

Chiavenato (2007) define las prestaciones sociales como; las facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados con el objetivo de ahorrarles esfuerzos y preocupaciones.

Gráfico N° 07: Prestaciones sociales que reciben los trabajadores



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

Los datos presentados en la gráfica muestran que el 100% de los trabajadores no reciben antigüedad, en relación a la asistencia médica hospitalaria y alimentación un 100% de los trabajadores dicen recibirlos, el 95% recibe vacaciones y un 5% no, un 89% recibe aguinaldo y el 11% no por el poco tiempo de laborar en la empresa, a un 42% se le otorga plan de crédito y aun 58%

no, un 37% de los trabajadores dicen contar con horarios flexibles y un 63% no, el 32% recibe transporte y el 68% no, un 26% recibe pago por horas extras y el 74% no, el 21% dice tener seguro de accidentes personales y un 78% no y por último el 5% dice tener otros beneficios como combustible y mantenimiento del vehículo.

Mediante el gráfico se puede observar que los trabajadores reciben distintas prestaciones sociales brindadas por la empresa donde se logró constatar en la entrevista, que esta si posee un plan de prestaciones social y que el criterio que ellos toman en cuenta para la elaboración es según obligatoriedad legal, este plan efectivamente contempla los aspectos antes mencionados a excepción de antigüedad y con respecto a seguro de accidentes personales estos solo lo poseen los trabajadores a los cuales se les ha asignado vehículos, además posee otras prestaciones como bonos y ayuda económica en caso de muerte de familiares esto solo aplica en caso de padres e hijos.

Mediante las visitas y las observaciones a la empresa se constató que los trabajadores si reciben alimentos, transporte y si cuenta con horarios flexibles. Los diferentes tipos de prestaciones se debe a factores como: al tiempo que los trabajadores tienen laborando en la empresa y el cargo que ocupan donde según la gerencia con este plan se incurre en un costo medio, debido a que precisamente como se menciona una parte de los trabajadores es beneficiado con ciertas prestaciones y la otra parte con otros.

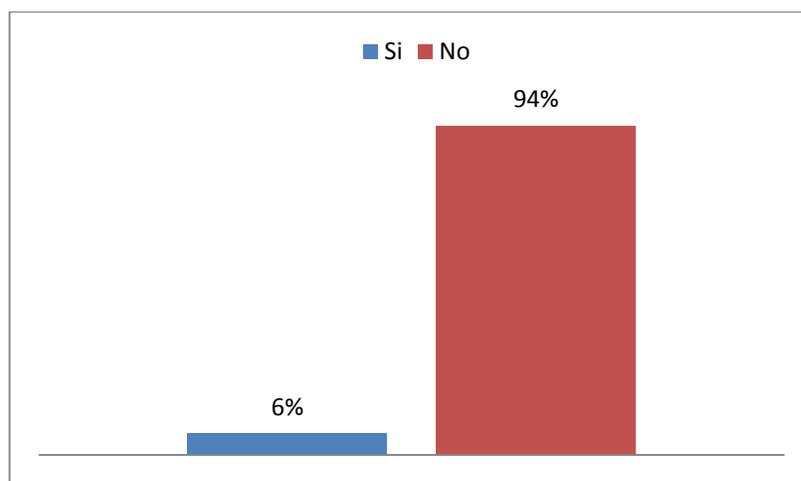
En nuestro criterio Zesco cuenta con un plan de prestaciones sociales bastante completo ya que cuenta con los requerimientos necesarios y brinda otros servicios adicionales que generan seguridad en los empleados, esto le favorece a la empresa considerando que con esto logra proporcionarles mayor satisfacción a sus trabajadores y mejorar la productividad en sus procesos.

Afectaciones a la salud:

Ley 618 (2008) de higiene y seguridad del trabajo, artículo 3, expresa que la higiene industrial es una técnica no medica dedicada a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores ambientales o tensiones emanadas (ruido, iluminación,

temperatura, contaminantes químicos y biológicos) o provocadas por el lugar de trabajo que pueden ocasionar enfermedades o alteraciones de la salud de los trabajadores.

Gráfico N° 08: Afectación a la salud de los trabajadores



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

En el gráfico se muestra el porcentaje de los trabajadores que han sufrido algún tipo de afectación, dando como resultado que únicamente el 6% de estos resultó con enfermedad y el 94% dijo que no. En la encuesta se hacía mención que la persona afectada fue perjudicada por la larga duración de la jornada laboral, estando expuesta su vista directamente con el monitor.

Es necesario verificar periódicamente la salud de los trabajadores y aún más salud de la persona perjudicada. En este sentido la empresa no cuenta con un expediente médico propio lo cual se pudo corroborar en la revisión documental, esta empresa no realiza exámenes médicos pre-empleo únicamente los certificados emitidos por el ministerio de salud los cuales se les solicita anualmente. También se hacía mención en la entrevista y la revisión documental que la empresa no cuenta con un plan de higiene laboral; siendo esto necesario puesto que se considera una mejor alternativa para la empresa evitar una alteración mayor a la salud de los trabajadores, ya que lo que se quiere es

prevenir una situación grave que incurra en un costos mayor para la empresa y un daño irreparable para los trabajadores.

Tomando en cuenta los resultados consideramos que la empresa se encuentra bien términos de salud de los trabajadores a pesar de que no cuenta con un plan de higiene; esta debería elaborarlo para evitar una afectación grave a la salud de cualquier trabajador.

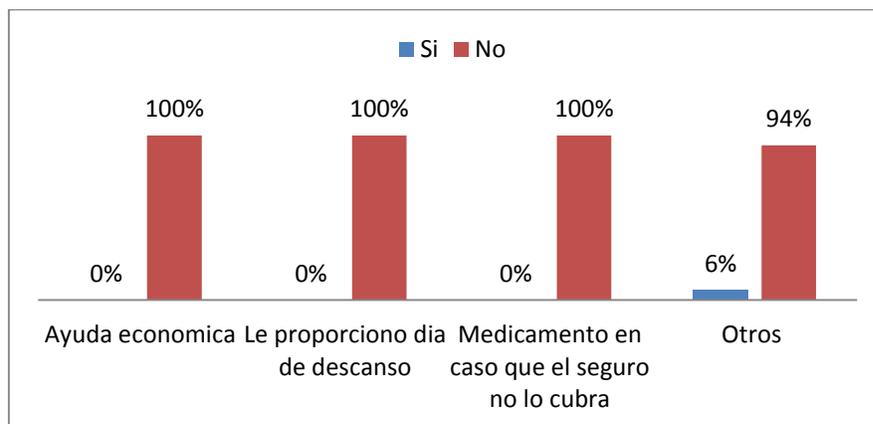
Apoyo ante afectaciones a la salud:

Chiavenato (2007) considera que un plan de higiene laboral debe incluir los siguientes puntos:

- a) Un plan organizado.
- b) Servicios médicos adecuados.
- c) Prevención de riesgos para la salud.
- d) Servicios adicionales.

Significa que en caso de cualquier afectación a la salud de los trabajadores se deben dar los servicios médicos adecuados o servicios adicionales para garantizar la estabilidad y confort del empleado.

Gráfico N° 09: Apoyo de la empresa ante las afectaciones de la salud de los empleados



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

En el grafico se muestra posibles formas en como la empresa puede apoyar al trabajador en caso de una afectación a la salud en donde se dieron las siguientes opciones: si se le proporciono ayuda económica, días de descanso. Medicamentos en caso de que el seguro no lo cubra y otros; en donde el 6% decía que se le ayudo con otros beneficio, esta persona resultó afectado por el desarrollo de las actividades de la jornada laboral de las cuales la empresa le proporciona beneficio oftalmológico (se le proporciona lente) cada año, sin ningún otro tipo de apoyo.

Durante la aplicación de la entrevista se hacía referencia a la persona afectada por el uso continuo de la computadora en donde la empresa se ha propuesto ayudarle con lentes, ya que de ello depende el desempeño eficiente de su trabajo y por ser este un problema ocasionado por las tareas que realiza esta se tiene que responsabilizarse; lo cual se pudo observar en el momento que se aplicó la encuesta, ya que ella mencionaba esta situación y se pudo observar que efectivamente usaba lentes y que estos son otorgados por la gerencia cada año. Según la gerencia, aunque en la empresa no se han presentado ningún otro caso de enfermedades, esta estaría dispuesta a pagar o ayudar a cualquier empleador ante esta afectación

Por lo que se opina que la empresa debe implementar medidas que protejan la salud ocupacional del empleado para evitar enfermedades profesionales y por ende el ausentismo.

#### Accidentes:

Chiavenato (2007) define los accidentes laborales como aquel que se deriva del trabajo y que provoca directa o indirectamente una lesión corporal, una alteración funcional o un mal que lleva a la muerte, así como la pérdida total o parcial de la capacidad para trabajar.

Mediante el grafico generado se muestra que un 100% de los trabajadores de la empresa no han sufrido ningún tipo de accidente laboral (ver anexo N° 7); lo cual se pudo verificar mediante la entrevista y en la revisión documental donde se

mencionaba que nunca se les ha presentado este tipo de casos lo cual siempre se comunica por escrito al ministerio del trabajo; con respecto a esto la empresa no cuenta con un registro de accidentes.

El hecho que no se hayan presentado ningún accidente da pauta para que la empresa preste atención al plan de seguridad laboral, ya que este es de gran importancia y se logró observar y verificar en la revisión documental que no cuenta con uno, por ende no cuenta con las señalizaciones correspondientes a seguridad, no posee extinguidor contra incendios y botiquines de primeros auxilios, no cuenta con medidas de prevención de riesgos y no tiene conformada la comisión mixta.

Se considera que un plan de seguridad laboral en la organización es fundamental y por tal razón la empresa debería contar con este, para evitar futuras complicaciones como accidentes laborales, ya que a pesar que no se han presentado están propensos que en cualquier momento ocurran, mas hoy en día que existe mayor tendencia a los diversos cambios climáticos, debido la seguridad industrial es la técnica que estudia y norma la prevención de actos y condiciones inseguras causantes de los accidentes de trabajo.

Por tal razón se cree que contar con un plan de seguridad le proporciona una mayor posibilidad de que tanto la fuerza laboral y las instalaciones de la empresa no presenten ninguna afectación a llegar a ocurrir un imprevisto que no se pueda controlar.

#### Condiciones inseguras:

En la ley 618 (2007) de higiene y seguridad del trabajo, artículo 3, define las condiciones del trabajo como; conjunto de factores del ambiente de trabajo que influye sobre el estado funcional del trabajador, su capacidad de trabajo, salud o actitud durante la actividad laboral.

Por medio del grafico se puede observar posibles condiciones inseguras; de las cuales el 100% de los trabajadores considera que la empresa no cuenta ningún riesgo que los afecte (ver anexo N° 8). Respecto a esto se pudo observar

que efectivamente la empresa cuenta con instalaciones en buen estado, haciendo referencia a las que se mencionaban en el gráfico.

En nuestra opinión y según las observaciones que se hicieron la empresa cuenta con dos condiciones inseguras como son: en tiempo lluvioso el agua de lluvia cae directamente en el área del patio (ver anexo N° 9) y esta es una zona de circulación por lo que al encontrarse en humedad puede ocasionar accidentes que pueden llegar a ser graves, otra condición que afecta considerablemente en el trabajo de las personas es el ruido en donde la empresa cuenta con dos condensadores de aire acondicionados (ver anexo N° 10) que ocasionan un ruido bastante molesto no solo para los trabajadores sino también para los clientes en donde directamente perjudica al personal de recepción y a las personas que circulan; las personas que cuentan con oficina no les perjudica tanto porque al mantener las puertas cerradas impide que el ruido entre al área. Por esta razón la empresa debería prestar atención especial a esto ya que está en juego la salud y seguridad del trabajador.

Buena relación con los empleados:

Werther & Davis (2008) agrega en su sexta edición que; para mantener una fuerza de trabajo efectiva se requiere más que un pago justo y contar con instalaciones adecuadas.

El grafico muestra que el 100% de los trabajadores expresaban que la empresa se interesa por mantener una buena relación con sus trabajadores (ver anexo N° 11); lo que se pudo corroborar a través de las visitas a la empresa mediante la guía de observación, respecto a sus superiores ellos tratan que el ambiente sea el mejor pues consideran que de ello depende la satisfacción de sus trabajadores, el buen desempeño y el alcance de sus metas empresariales.

Por otro lado se planteaba que la empresa contaba con contrataciones por tiempo determinado y con tiempo indeterminado, lo que provoca que de alguna manera la gerencia se preocupe más por aquellos empleados que cuentan con contrataciones por tiempo determinado puesto que estarán en la empresa por un

largo tiempo y existe una mayor apropiación por parte de ellos; con respecto a los de tiempo indeterminado, a la gerencia se le complica mantener una buena relación con ellos por su corto tiempo en la empresa.

También se logró tener acceso a las diferentes áreas en donde se pudo observar que cuentan con equipamiento adecuado según las funciones y con infraestructura cómoda.

Se considera que la empresa si se interesa por mantener una buena relación con sus empleados de tal manera que la importancia que preste la gerencia a este factor le puede favorecer ya que lograría que la fuerza laboral se comprometa más con la empresa y por ende con sus funciones.

Sindicatos:

En la ley 185 (C.T) (2008), artículo 203 expresa que los sindicatos es la asociación de trabajadores o empleadores constituido para la representación y defensa de sus respectivos intereses.

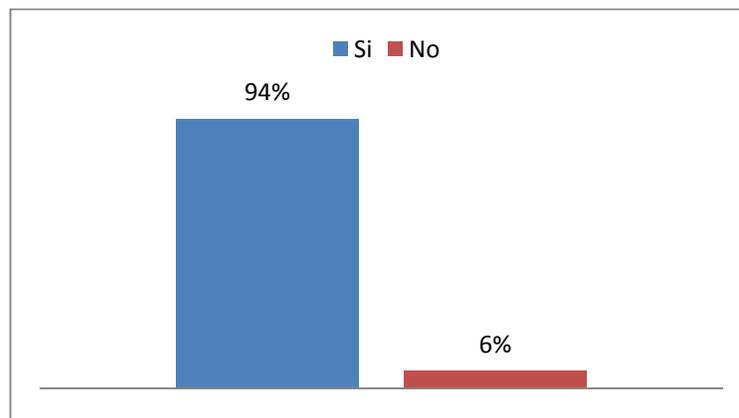
En el grafico se observa que el 100% de los empleados afirman que no existe asociación sindical conformada por los trabajadores (ver anexo N° 12); también en las encuestas se expresaba que en la empresa no ha ocurrido ningún tipo de conflicto en donde se requiera de negociación entre los trabajadores y el empleador.

De igual manera si los empleados están dispuestos a conformar el equipo sindical no necesita de autorización previa, puesto en el país existe plena libertad sindical; Permitiendo que los trabajadores se organicen voluntariamente en sindicatos y éstos puedan constituirse conforme lo establece la ley aunque se debe tener en cuenta que para constituir en equipo sindical no debe ser menor e veinte miembros de la empresa. Los sindicatos contribuyen a que en las organizaciones exista una mejor comunicación con sus empleados y se vele por los derechos y deberes de ambas partes.

### Satisfacción laboral:

Es el estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona, además la calidad de vida en el trabajo; es el entorno, el ambiente y el aire que se respira en una organización. Werther & Davis (2000).

Gráfico N° 10: Satisfacción de los trabajadores con el ambiente laboral



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

De acuerdo con las encuestas aplicadas el 94% de los trabajadores opina que si se encuentra satisfecho con el ambiente laboral que existe en la empresa, mientras que el 6% no se siente igual y cabe destacar que este porcentaje corresponde a una persona que en las encuestas expresó que tenía poco tiempo en la empresa y que deseaba un mejor cargo para sentirse satisfecho. Esto hace referencia que la mayoría de los trabajadores expresan una conducta positiva en la organización y sus compañeros.

Se podría decir que el ambiente laboral de la empresa permite el alcance de las metas propias y las metas organizacionales puesto que si los trabajadores se sienten satisfechos con el ambiente significa que habrá un mejor trabajo en equipo, compañerismo y una mejor comunicación.

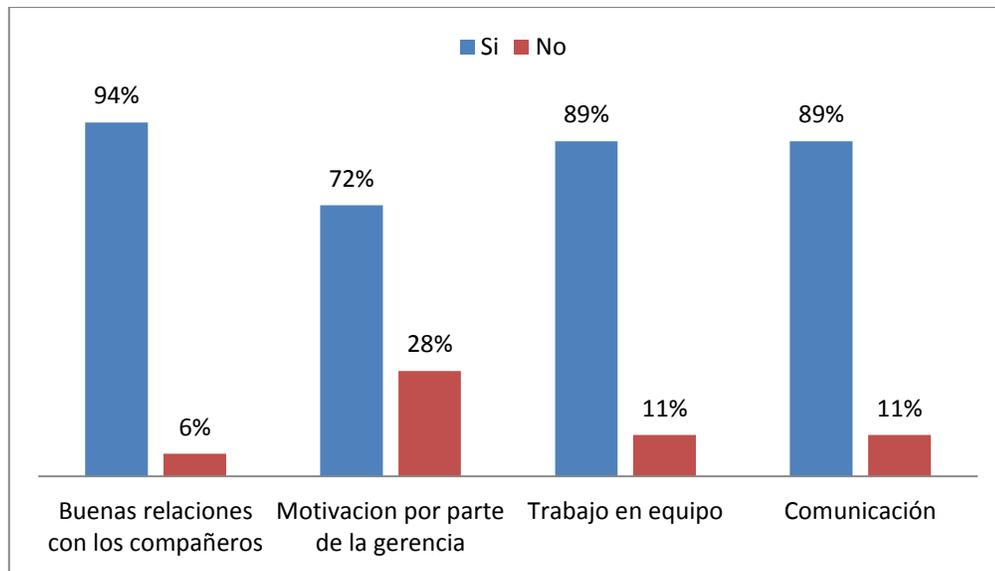
Según la gerencia la empresa se preocupan por brindarle al trabajador un buen ambiente laboral debido a que este es un factor que permite mejorar la productividad en los proceso de las empresas; obteniendo de esta manera resultados positivos.

Se considera que los trabajadores si se sienten satisfechos con el ambiente laboral de la empresa, ya que es de gran importancia que exista una buena calidad de vida para desempeñar las tareas satisfactoriamente.

Ambiente laboral:

Según Sandoval (2004), es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

Gráfico N° 11: Factores de satisfacción del buen ambiente laboral



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

Con el gráfico presentado se puede observar que un 94% de los trabajadores considera las buenas relaciones con los compañeros un factor necesario para mantener un buen ambiente laboral y un 6% cree que no, el 89% coinciden que el trabajo en equipo y la comunicación es un factor necesario y el 11% no; y por último el 72% si cree que es la motivación por parte de la gerencia y un 28% no lo considera.

En relación a estos datos se puede decir que los factores mencionados en la gráfica son necesarios para mantener un buen ambiente laboral y por ende la satisfacción de los trabajadores, ya que estos actúan de manera directa o indirecta en los empleados y de cierta manera tanto la empresa como los empleados deben tratar de que estos factores se manejen lo mejor posible.

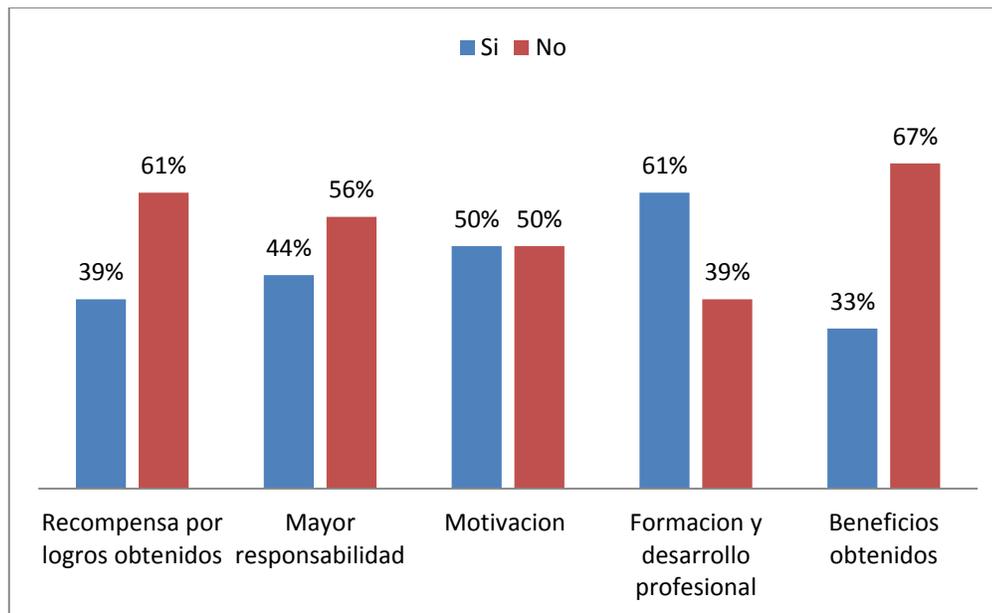
Según la gerencia trata de tomar en cuenta estos factores para lograr proporcionar un alto grado de satisfacción a sus empleados esto se vuelve algo complejo, ya que cada persona tiene opiniones distintas en cuanto a satisfacción; se mencionaba que lo que persigue la empresa es que cada trabajador se sienta bien con lo que hace y con la organización

Consideramos que el ambiente laboral de la empresa y por ende la satisfacción de los empleados depende de muchos factores y tiene que ver con la disposición con que los trabajadores ven su trabajo; tomando en cuenta que la empresa en promedio está muy bien en términos de ambiente laboral esto conllevará a un mejor desempeño en el negocio, mayores beneficios, superación personal y organizacional.

Factores que lo impulsan a un mejor compromiso organizacional.

Amorós (2007) define el compromiso organizacional como el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones

Gráfico N° 12: compromiso organizacional



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

El gráfico presentado muestra una serie de opciones que impulsan a las personas a un mayor compromiso, en donde el 61% considera que es la formación y desarrollo profesional que lo impulsan a ser mejor y un 39% no; un 50% opina que es la motivación y un 50% no; el 44% opina que es la mayor responsabilidad y el 56% no; 39% de los encuestados opinan que las efectivamente las recompensas por logros obtenidos y un 61% no y por último el 33% dice que los beneficios obtenidos y el 67% no lo cree.

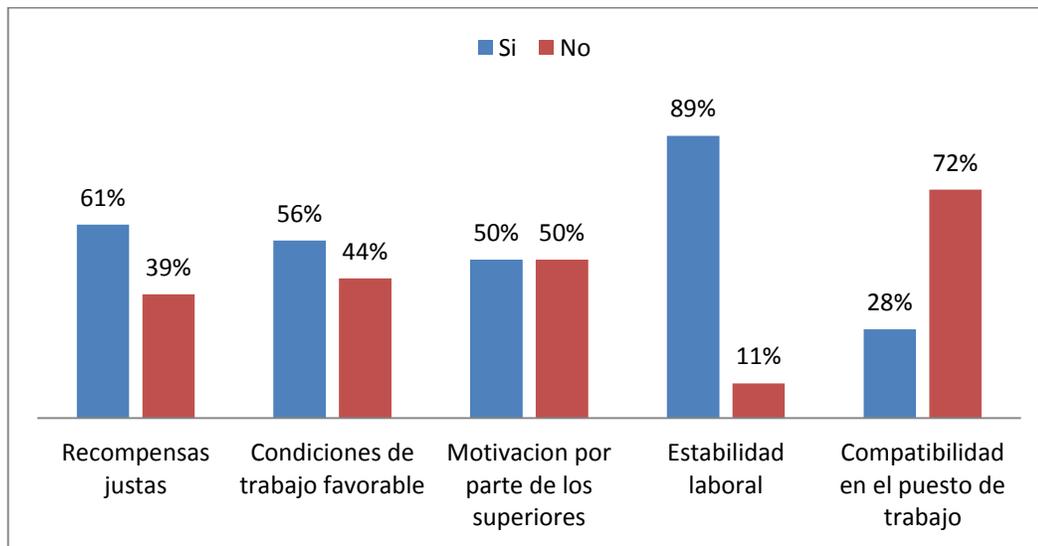
Tomando en cuenta estos resultados la mayoría de los trabajadores considera que todos los factores antes mencionados los impulsan a un mayor compromiso organizacional pues los consideran importantes, en donde se puede observar que los factores que más influyen en las personas y que logran que ellos se esfuercen más en su trabajo están dado por; la recompensas por logros obtenidos, mayor responsabilidad la formación y desarrollo profesional, la motivación y con un menor porcentaje los beneficios obtenidos. En la entrevista se mencionaba que la empresa toma en cuenta la disposición del empleado y la lealtad de ellos para medir el compromiso que estos tienen para con ella.

En nuestro criterio la empresa se ha preocupado por hacer que sus empleados se comprometan lo mejor posible, ya que para lograr un compromiso organizacional se debe trabajar en conjunto, no solo depende de la disposición del trabajador, sino también de la disposición que tiene la gerencia para lograr que sus empleados den el máximo de sí mismos y que estos se sientan satisfechos.

Factores de satisfacción:

Fuentes (2012) señala que los factores de satisfacción laboral son: el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables del trabajo, colegas que brindan apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. Siendo estos componentes necesarios e importantes para que los empleados se sientan a gusto en la empresa y se esfuercen para lograr el alcance de los objetivos y planes tanto personales como organizacionales.

Gráfico N° 13: Factores para alcanzar un nivel de satisfacción



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

En los datos obtenidos se refleja que el 89% de los encuestados valora la estabilidad como el factores más importante para estar satisfecho en la organización y un 11% no opina lo mismo; 61% de los encuestados considera que las recompensas justas es uno de los factores para sentirse satisfechos, sin

embargo el 39% no lo considera, el 56% de estos opinan que las condiciones favorables de trabajo son muy importantes, el 50% de los trabajadores expresa que la motivación es otro de los factores a tomar en cuenta y el 50% no opina lo mismo; en cambio el 44% no lo cree; y por último el 28% de ellos considera que la compatibilidad entre el puesto de trabajo es el factor menos importante para estar satisfechos en el puesto de trabajo.

Se puede decir que la mayoría de los empleados suponen que la estabilidad laboral, es el factor más importante para alcanzar un buen nivel de satisfacción, puesto que les permite alcanzar metas personales y éxito en su profesión y a su vez de cierta forma se contribuye a la organización ya que esta no estaría incurriendo en gastos de contratación no capacitaciones para los nuevos empleados.

Tomando en cuenta las referencias de los resultados anteriores se considera que la empresa mediante la implementación de recompensas justas y motivación y sobre todo alcanzar una meta personal como la estabilidad los empleados estarán satisfechos en la organización y esto se reflejara como una inversión más que como un gasto donde los resultados se verán mostrados en los procesos productivos puesto que un trabajador satisfecho realiza sus labores con mayor esfuerzo y entusiasmo.

#### Factores de satisfacción:

Los factores del grafico nº 13 influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabadores. Con respecto al grafico se puede observar que el 100% de los trabajadores consideran que los factores de satisfacción influyen positivamente en el desempeño de sus labores (ver anexo Nº 13); lo que en gran manera favorece a Zesco puesto que si un trabajador está satisfecho conllevara a que los empleados se compromete con la empresa por el logro de los objetivos y reflejarian lealtad hacia esta.

Por lo que se considera que los factores antes mencionados si son muy importantes de manera que la empresa mantenga y fortalezca cada día más estos aspectos y cree las mejores condiciones a sus empleados ya que no le conviene que ellos se desanimen y cambien de perspectiva puesto que el éxito de la empresa depende de que todos se esfuercen.

Preocupación por una mayor satisfacción de los trabajadores:

Según Robbins (2004). La satisfacción es la actitud general del individuo hacia su puesto; es una actitud no una conducta.

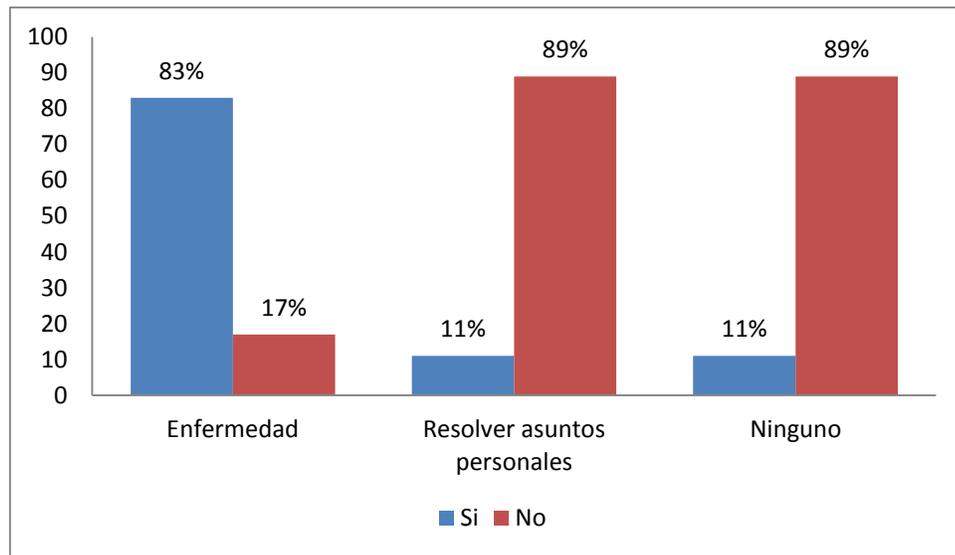
Haciendo referencia a los datos obtenidos un 100% de los encuestados opina que la empresa se preocupa por mantener satisfechos a sus trabajadores(ver anexo N° 14); lo que en gran manera es favorable para esta, debido que sus trabajadores están conscientes de esto y valoran el esfuerzo que esta hace, ya que son pocas las empresas que se preocupan por esto, esto debido a que ven la empresa como un negocio para obtener ganancia y más ganancia y que solo se necesita de un capital inicial para hacerla crecer, en cambio otras saben que se necesita de recursos inteligentes y vivos que en la realidad son los que provocan esas ganancias y logran el éxito empresarial.

Por medio de las visitas y entrevista con la gerencia se pudo constatar que efectivamente para ellos el personal es una de sus principales activos y la tranquilidad de todos ellos es una prioridad, pero como hacerlo es un reto, ya que cada trabajador es diferente y por ende lograr hacer que ellos se sientan satisfechos es algo que poco a poco y con una buena relación laboral van superando.

Ausentismo:

Robbins (2004) lo define como la falta de trabajo.

Gráfico N° 14: Ausencia del personal en sus labores



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos

En el gráfico se refleja que el 83% usualmente falta a causa de enfermedades entre las que se nos mencionaban que algunos de los trabajadores son diabéticos. El 11% expresó que falta al trabajo para resolver asuntos personales y un 11% que no falta por ninguna de estas causas; sin embargo el 89% falta por otros motivos como: algún accidente, por servir de jurados de conciencia, por testigo de juicio, etc. cabe señalar que la mayoría de los trabajadores aseguro que eran pocas las veces en las que no se presentaban a la jornada laboral habitual y están dado por motivos que están fuera del alcance de ellos. En la entrevista también se expresaba que las ausencias por enfermedad del trabajador y de algún hijo, son permitidas con goce de salario.

Esto quiere decir que los trabajadores se sienten comprometidos en realizar las tareas en la empresa y no ausentarse en sus funciones, esto favorece positivamente a la empresa ya que la mayoría de las ausencias taren consigo contratiempos y algunas veces interrumpe el flujo de trabajo por otra parte si el trabajador se presenta voluntariamente, significa que se han comprometido con la empresa y se caracterizan por ser personas responsables y altamente disciplinados.

Ausencia por causas injustificadas:

Robbins (2004) lo define como la falta al trabajo:

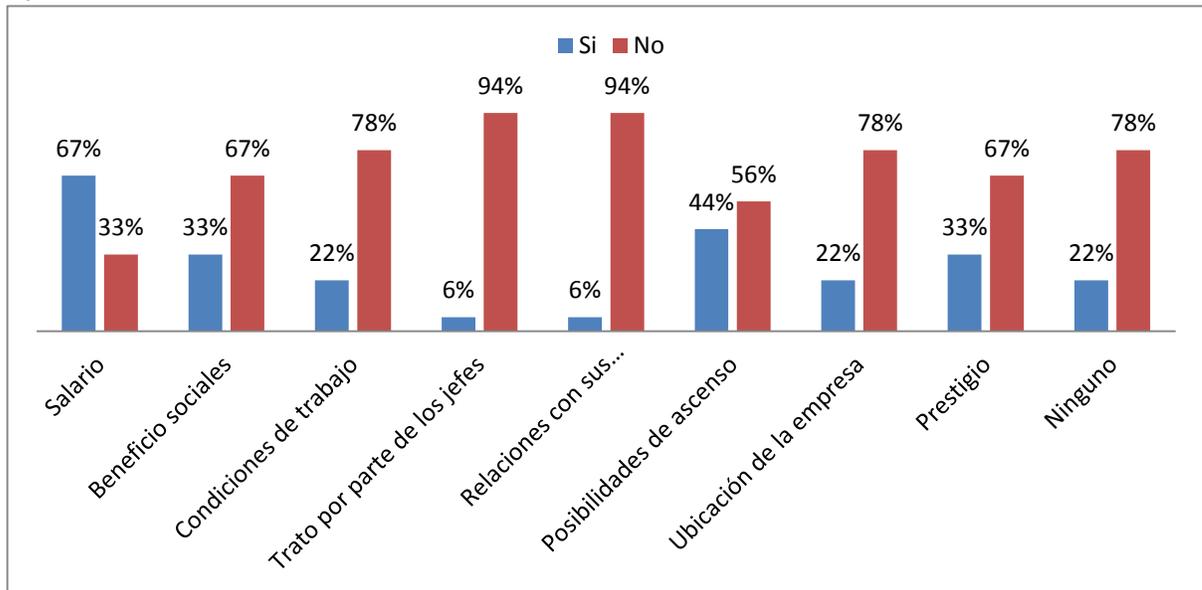
Se confirma en el grafico que el 100% de los trabajadores dicen no faltar al trabajo injustificadamente (ver anexo N° 15). Esto se pudo comprobar en la entrevista, ya que se mencionaba que efectivamente los trabajadores no suelen faltar por causas injustificadas y cuando faltan lo notifican con anticipación, por esta razón hasta el momento no se han aplicado amonestaciones.

Se considera que la empresa cuenta con personal responsable y comprometido en sus labores y se puede observar en los resultados que los empleados no faltan a su trabajo injustificadamente; esto le representa grandes beneficios a la empresa; porque de esta manera los procesos que se llevan a cabo no se ven interrumpidos por la inasistencia del personal y permiten cumplir con la entrega de productos a los clientes.

Rotación:

Robbins (2004) explica la rotación como el retiro permanente de la organización voluntario o involuntario. Lo que significa que da lugar a una nueva contratación del personal para el puesto vacante.

Gráfico N° 15: Causas por las que renunciaría a la empresa si tuviese otra oportunidad



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos

En el gráfico se muestran los aspectos por los cuales los trabajadores estarían dispuestos a renunciar a la empresa (ZESCO) si se les presentara una nueva oferta de trabajo, los aspectos más relevantes se detallan a continuación: de acuerdo con la encuesta realizada el 67% consideraría renunciar al trabajo actual si se le ofreciere un mejor salario, por otra parte el 44% de los trabajadores opinan renunciarían por una mayor posibilidades de ascenso y el 33% coinciden en que se guiarían los beneficios sociales y por el prestigio de la empresa, el 22% de los trabajadores coinciden en que las condiciones favorables del trabajo y la ubicación de la empresa serian uno de los aspectos a tomar en cuenta para aceptar un nuevo trabajo aunque también existe un 22% relevante que considera no abandonarían la empresa por ninguna otra mejor alternativa que se presente.

En la entrevista se expresaba que la empresa casi nunca contrata persona lo que le genera ventajas ya que no incurre el gasto de papeleo y contratación, así mismo mencionaban que por lo general no se han presentados despidos aunque cuando esto ocurre es por incumplimiento de contrato. Se mencionaba que eran raros los casos de rotación despidos y cuando esto pasaba eran por despido.

Los resultados generados son muy interesantes, ya que dentro de las alternativas mencionadas los porcentajes de las personas que considerarían el salario, la posibilidad de ascenso, los beneficios sociales y el prestigio de la empresa, son significativos puesto que estos factores son muy naturales que cualquier persona los tomaría en consideración para una nueva oferta de trabajo. Esto le significaría a la empresa una oportunidad para mejorar en los aspectos antes mencionados, ya que a medida que estos se vayan mejorando le representaría una ventaja competitiva puesto que lograrían que sus empleados sientan fidelidad y compromiso hacia la empresa. Esto es muy difícil de obtener debido a las exigencias del mercado laboral y las expectativas que tienen los trabajadores para la gerencia. Sin embargo a pesar de estar remunerando por encima del salario mínimo, ellos buscan otra oportunidad para satisfacer sus necesidades.

## X. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación sobre la influencia del subsistema de retención de recursos humanos en la satisfacción laboral de Agro exportadora ZESCO Matagalpa en el segundo semestre 2015, se acepta la hipótesis planteada ya que los resultados obtenidos muestran que el sistema de retención de recursos humanos adoptado por la empresa influye positivamente en la satisfacción de todos los trabajadores, por las siguientes razones:

- El sistema de remuneración otorgado por la empresa está constituido bajo las especificaciones legales que estipula el ministerio de trabajo, la política salarial implementada por esta se ajusta a las necesidades de los trabajadores; de igual manera cuenta con un buen sistema de prestaciones sociales y premios conteniendo en este los requerimientos necesarios para sus empleados, factores que influyen en la satisfacción de los trabajadores.
- La empresa no cuenta con un plan de higiene y seguridad laboral, lo cual es de gran importancia en cualquier entidad, para brindar las condiciones apropiadas para la satisfacción del empleado.
- En relación a la satisfacción laboral los resultados obtenidos muestran que los trabajadores cuentan con un alto grado de satisfacción, que se refleja por las relaciones de trabajo, flexibilidad en cuanto a: vacaciones, horas extras y horarios flexibles que por la parte económica, ya que el factor as determinante para la rotación es el salario.
- Tomando en cuenta las dos variables de estudio para la empresa ZESCO constituye una prioridad recompensar adecuadamente a sus trabajadores

por el buen desempeño lo que ha provocado que estos se comprometan con la empresa y se sientan satisfechos con su trabajo; lo cual se pudo corroborar mediante el análisis estadístico con la prueba del chi cuadrado donde se encontró una asociación significativa de las variables de estudio. (Ver anexo N° 16)

## XI. RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la empresa a fin de darle cumplimiento a la ley 618 elabore el plan de higiene y seguridad laboral incluyendo el mapa de riesgo.
- De acuerdo a las posibilidades económicas de la empresa se recomienda cambiar o reubicar las dos condensadoras de aire acondicionado ubicados en el pasillo de las oficinas de finanzas y administración para evitar el ruido que estas generan y proteger la salud ocupacional del empleado.
- Se recomienda construir un andén que conecte con la cocina, sala de juntas y las oficinas para evitar el cruce de los trabajadores en áreas peligrosas y así velar por la seguridad del empleado.
- Regular factores de flexibilidad en cuanto a vacaciones y horas extras, para protegerse como empleador al momento de una fiscalización o demanda laboral.
- Continuar profundizando los sistemas de remuneración con actividades de sociabilización y recreación con el personal que fortalezcan aun mas los sentimientos de pertenencia y apropiación institucional; así como incrementar los niveles de satisfacción.

## XII. BIBLIOGRAFIA

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En busca de ventajas competitivas*. Peru: Lambayeque.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Cegarra Sanchez, J. (2012). *Los metodos de investigacion* . Madrid: Ediciones dias de santos.
- Centty Villafuerte, D. (2010). *Manual Metodologico para el investigador científico*. Recuperado el 29 de Enero de 2016, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/index.htm>
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos 5ta edicion*. Colombia: The McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos 8va edicion*. Mexico : The McGraw - Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2005). *Administracion de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Diaz Rocha, G. D., & Beteta Castro, L. M. (2011). *Influencia de los sistemas de administración de recursos humanos en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Matagalpa durante el año 2010*. Matagalpa: UNAN Managua FAREM Matagalpa.
- Dolan, S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *Gestion de recursos humanos 3ra edicion*. España: The Mc Graw Hill.
- Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfaccion laboral. Su influencia en la productividad*. Recuperado el 15 de 05 de 2015, de Biblio Tesis: [biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/12/Fuentes.silvia.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/12/Fuentes.silvia.pdf)

- Gomez-Mejia , L., Balkin, D., & Cardy, R. (1998). *Gestion de recursos humanos*. España: Pearson Prentice Hall.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006-1991). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Ley 185. (2008). *Codigo del trabajo*. Managua: La Gaceta diario oficial 237 del 12/12/08.
- Ley 618. (2007). *Ley de higiene y seguridad laboral*. Managua: La Gaceta diario oficial 133 13/07/07.
- Mendenhall, W. (1998). *Estadística para administradores 6ta Edicion*. Mexico: Grupo editorial Iberoamericano.
- MITRAB. (2011). *Manual de orientacion laboral para el empleo*. Managua.
- Piura Lopez, J. (2008). *Metodologia de la investigacion científica. Un enfoque integrador*. Managua, Nicaragua: Xerox.
- Platan - Perez, J. (2012). *Clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral*. Mexico: UNAM Universidad Nacional Autónoma de México.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional 10ma edicion*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Salgado, J. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. España: Universidad Santiago de Compostela .
- Sandoval Caraveo, M. d. (2004). *Concepto y dimenciones del clima organizacional*. Mexico: Instituto Juarez.
- Uscanga Guevara, M. T., & Garcia Santillan, A. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivacion en el trabajo*. España: Universidad Cristobal Colon.

- Varela, R. (2006). *Administracion de la compensacion*. Mexico: Pearson.
- Werther , W. (2000). *Administracion de personal 5ta edicion* . Mexico : The Mc Graw Hill.
- Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administracion de personal y recursos humanos*. The Mc Graw Hill.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administracion de recursos humanos. El capital humano 6ta edicion* . Mexico: The Mc Graw Hill.

# ANEXOS

Anexo No. 01: Operacionalización de variables

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos	Salario	Objetivo	¿Qué criterios toma en cuenta la empresa para determinar el salario de un puesto?	Entrevista	Administración	
			Lo que demanda la ley			
			Las exigencias del puesto			
			En base a niveles salariales de otras empresas			
			Según la política salarial de la empresa			
			¿Cuál de los siguientes objetivos persigue la empresa?	Entrevista	Administración	
			Remunerar a cada empleado de acuerdo con el valor del puesto que ocupa			
			Recompensarle adecuadamente por su desempeño y dedicación			
			Atraer y retener a los mejores candidatos para los puestos			
			Ampliar la flexibilidad de la organización			
Lograr que los empleados capten los sistemas de remuneración adoptados por la empresa						
Mantener equilibrio entre los intereses financieros de la organización						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos	Salario	Objetivos	¿De qué manera logra mantener el equilibrio entre los intereses financieros y los salarios de los trabajadores?	Entrevista	Administración	
		Compensación	¿En qué rango se encuentra su salario básico actual?	Encuesta	Trabajadores	
			De C\$ 4500-6000			
			6001-11000			
			11001-16000			
			16001-25000			
			25001 a mas			
		¿Se encuentra satisfecho con el salario otorgado por la empresa?	Encuesta	Trabajadores		
		Si				
		No				
¿Qué tipo de premios recibe por parte de la empresa?	Encuesta Entrevista	Trabajadores Administración				
Dinero en efectivo						
Regalos						
Reconocimientos						
Canasta básica						
Otros						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a :	
Retención de recursos humanos	Salario	Compensación	¿Cómo recibe sus vacaciones?	Encuesta	Trabajadores	
			Pagadas			
			Descansadas			
			¿Cuántas horas extras realiza mensualmente?	Encuesta	Trabajadores	
			0 HE			
			1 a 10 HE	Entrevista	Administrador	
			11 a 20 HE			
			21 a 30 HE			
			Más de 30			
			¿Otorga la empresa reconocimientos a sus trabajadores por el buen desempeño?	Entrevista	Administración	
			Si			
			No			
			¿Cuál de las siguientes opciones considera que fue el motivo por el cual acepto el trabajo?	Encuesta	Trabajadores	
Salario						
Prestigio de la empresa						
Estímulos que brinda						
Otros						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:
Retención de recursos humanos	Salario	Valuación de puestos	¿Quién asigna el valor salarial a los puestos?	Entrevista	Administración
			¿Qué factores toma en cuenta la empresa para signar el valor a cada puesto?	Entrevista	Administración
		Complejidad			
		Importancia			
	Jerarquía				
	Política salarial	¿Qué política salarial implementa la empresa?	Revisión documenta Entrevista	Autoras Administración	
Prestaciones sociales	Planes de prestaciones sociales	¿Cuenta la empresa con planes de prestaciones sociales para sus empleados?	Entrevista	Administración	
Si					
No					

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos	Prestaciones sociales	Planes de prestaciones sociales	¿Qué comprenden estos planes de prestaciones sociales?	Entrevista Encuesta Observación	Administración Trabajadores Empresa	
			Aguinaldo			<input type="checkbox"/>
			Vacaciones			<input type="checkbox"/>
			Antigüedad			<input type="checkbox"/>
			Horas extras			<input type="checkbox"/>
			Transporte			<input type="checkbox"/>
			Plan de crédito			<input type="checkbox"/>
			Asistencia médica-hospitalaria			<input type="checkbox"/>
			Alimentos			<input type="checkbox"/>
			Horarios flexibles			<input type="checkbox"/>
			Seguro de accidentes personales			<input type="checkbox"/>
			Subsidios de anteojos			<input type="checkbox"/>
			Subsidios de alimentación			<input type="checkbox"/>
			Subsidios odontológicos			<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>					

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:									
Retención de recursos humanos	Prestaciones sociales	Planes de prestaciones sociales	¿En base a qué criterios la empresa establece sus planes de prestaciones sociales?	Entrevista	Administración									
			<table border="1"> <tr> <td>Obligatoriedad legal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prestaciones espontaneas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prestaciones económicas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Prestaciones extraeconómicas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Planes recreativos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> </tr> </table>			Obligatoriedad legal		Prestaciones espontaneas		Prestaciones económicas		Prestaciones extraeconómicas		Planes recreativos
Obligatoriedad legal														
Prestaciones espontaneas														
Prestaciones económicas														
Prestaciones extraeconómicas														
Planes recreativos														
Otros														
			¿Cuál es el rango del costo al que incurre la empresa respecto a las prestaciones sociales?	Entrevista	Administración									
			<table border="1"> <tr> <td>Bajo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td></td> </tr> </table>			Bajo		Medio		Alto				
Bajo														
Medio														
Alto														

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:																								
Retención de recursos humanos	Prestaciones sociales	Planes de prestaciones sociales	¿Cuál de las siguientes prestaciones sociales recibe? <table border="1"> <tr><td>Aguinaldo</td><td></td></tr> <tr><td>Vacaciones</td><td></td></tr> <tr><td>Antigüedad</td><td></td></tr> <tr><td>Horas extras</td><td></td></tr> <tr><td>Transporte</td><td></td></tr> <tr><td>Plan de crédito</td><td></td></tr> <tr><td>Asistencia médica-hospitalaria</td><td></td></tr> <tr><td>Alimentos</td><td></td></tr> <tr><td>Horarios flexibles</td><td></td></tr> <tr><td>Seguridad social</td><td></td></tr> <tr><td>Seguro de accidentes personales</td><td></td></tr> <tr><td>Otros</td><td></td></tr> </table>	Aguinaldo		Vacaciones		Antigüedad		Horas extras		Transporte		Plan de crédito		Asistencia médica-hospitalaria		Alimentos		Horarios flexibles		Seguridad social		Seguro de accidentes personales		Otros		Encuesta	Trabajador
	Aguinaldo																												
Vacaciones																													
Antigüedad																													
Horas extras																													
Transporte																													
Plan de crédito																													
Asistencia médica-hospitalaria																													
Alimentos																													
Horarios flexibles																													
Seguridad social																													
Seguro de accidentes personales																													
Otros																													
		Higiene laboral	¿Existe un plan de higiene laboral en la empresa? <table border="1"> <tr><td>Si</td><td></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> </table>	Si		No		Revisión documental Entrevista	Autoras Administración																				
Si																													
No																													

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos		Higiene laboral	¿Cuenta la empresa con un expediente médico para cada trabajador?	Revisión documenta Entrevista	Autoras Administración	
			Si			
			No			
			¿Realizan exámenes pre-empleo a los trabajadores?	Entrevista	Administración	
			Si			
			No			
			¿Qué tipos de exámenes médicos de pre-empleo realiza a sus trabajadores?	Entrevista	Administración	
			Examen físico completo			
			Biometría hemática completa (BHC)			
			Examen general de orina (EGO)			
Examen general de heces (EGH)						
Sífilis (VDRL)						
Prueba de función renal						
Certificado de salud del MINSA						
Otros						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:																																	
Retención de recursos humanos		Higiene laboral	¿Con que frecuencia realiza los exámenes mencionados anteriormente?	Entrevista	Administración																																	
			<table border="1"> <tr> <td>Cada 6 meses</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cada año</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cada dos años</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> </tr> </table>			Cada 6 meses		Cada año		Cada dos años		Otros																										
			Cada 6 meses																																			
Cada año																																						
Cada dos años																																						
Otros																																						
¿Cómo considera las condiciones que brinda la empresa son las adecuadas en cuanto a?	Observación	Empresa																																				
<table border="1"> <tr> <td>Iluminación</td> <td>M</td> <td>R</td> <td>B</td> <td>MB</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>Ruido</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Temperatura</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Humedad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Duración de la jornada laboral</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Periodo de descanso</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Iluminación	M	R	B	MB	E	Ruido						Temperatura						Humedad						Duración de la jornada laboral						Periodo de descanso					
Iluminación			M	R	B	MB	E																															
Ruido																																						
Temperatura																																						
Humedad																																						
Duración de la jornada laboral																																						
Periodo de descanso																																						
¿Ha sufrido algún tipo de afectación a su salud en el tiempo que ha estado laborando en la empresa?	Encuesta	Trabajadores																																				
<table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> </tr> </table>			Si		No																																	
Si																																						
No																																						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos		Higiene laboral	¿De qué manera lo apoyo la empresa ante esta afectación?	Encuesta	Trabajadores	
			Ayuda económica.			
			Le proporciono día de descanso.			
			Medicamento en caso que el seguro no lo cubra.			
		Otros				
		Seguridad laboral	¿Existe un plan de seguridad laboral en la empresa?	Revisión documenta Entrevista	Autoras Administración	
Si						
Seguridad laboral		Seguridad laboral	¿Qué medidas de prevención de riesgo tiene establecida la empresa?	Revisión documenta	Autoras	
			Exámenes medico ocupacionales			
			Acciones preventivas			
			Medidas de protección			
			Información a los trabajadores			
			Otros			

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:					
Retención de recursos humanos		Seguridad laboral	¿Cuenta la empresa con un registro de accidentes laborales?	Revisión documental Entrevista	Autoras Administración					
			<table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> </tr> </table>			Si		No		
			Si							
No										
¿Con que frecuencia se presentan accidentes laborales?	Entrevista	Administración								
<table border="1"> <tr> <td>Muchas veces</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Algunas veces</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pocas veces</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td></td> </tr> </table>			Muchas veces		Algunas veces		Pocas veces		Casi nunca	
Muchas veces										
Algunas veces										
Pocas veces										
Casi nunca										
¿Ha sufrido algún tipo de accidente dentro de la jornada laboral?	Encuesta	Trabajadores								
<table border="1"> <tr> <td>Si</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> </tr> </table>			Si		No					
Si										
No										

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos		Seguridad laboral	Si su respuesta anterior es afirmativa ¿Qué tipo de accidente ha sufrido?:	Encuesta	Trabajadores	
			Dentro de la empresa y en su puesto de trabajo			
			Dentro de la empresa y fuera de puesto de trabajo			
			En trayecto habitual de trabajo			
			Fuera del trayecto habitual de trabajo			
			Dentro de su casa			
			En lugares fuera de su residencia			
			¿Existen condiciones inseguras en su empresa? Marque las que a continuación se le presentan:	Encuesta	Trabajadores	
			Instalaciones en mal estado			
			Piso a desnivel			
Aberturas en paredes						
Obstáculos en vías de salidas						
Ninguno						
¿Cuenta la empresa con las señalizaciones correspondiente a la seguridad laboral?	Observación Entrevista	Empresa Administración				
Si						
No						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:																
Retención de recursos humanos		Seguridad laboral	¿Las señalizaciones ubicadas en la empresa cumplen con los siguientes aspectos?:	Observación	Administración																
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Si</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Colores de seguridad</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Señalización de obstáculos o lugares peligrosos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Señalización en vías o salidas de evacuación</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Los equipos y locales de primeros auxilios</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Adecuada iluminación de las señales</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Si	No	Colores de seguridad			Señalización de obstáculos o lugares peligrosos			Señalización en vías o salidas de evacuación			Los equipos y locales de primeros auxilios			Adecuada iluminación de las señales
		Si	No																		
Colores de seguridad																					
Señalización de obstáculos o lugares peligrosos																					
Señalización en vías o salidas de evacuación																					
Los equipos y locales de primeros auxilios																					
Adecuada iluminación de las señales																					
¿Tiene la empresa extinguidor contra incendios y botiquines de primeros auxilios?	Observación Entrevista	Empresa Administración																			
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Si		No																
Si																					
No																					
	Seguridad laboral	Comisión mixta	¿Se encuentra conformada la comisión mixta dentro de la empresa?	Entrevista	Administrador																
			<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Si		No													
Si																					
No																					

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos	Seguridad laboral	Comisión mixta	¿Cuántas personas conforman la comisión mixta?	Entrevista	Administrador	
			1-3			<input type="checkbox"/>
	4-5		<input type="checkbox"/>			
	6-8		<input type="checkbox"/>			
	Más de 8	<input type="checkbox"/>				
			¿Qué funciones tiene la comisión mixta dentro de la empresa, menciónelas?	Entrevista	Administrador	
	Relaciones Laborales			¿Qué tipo de contratación existe?	Entrevista	Administrador
				Por tiempo determinado		
Por tiempo indeterminado		<input type="checkbox"/>				
Sindicatos				¿Cree usted que la empresa se interesa por mantener una buena relación con sus empleados?	Encuesta Entrevista	Administración Trabajadores
	Si			<input type="checkbox"/>		
No	<input type="checkbox"/>					
¿Cuentan con sindicato que los representa como trabajadores?	Encuesta			Trabajadores		
Si		<input type="checkbox"/>				
No	<input type="checkbox"/>					

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Retención de recursos humanos	Relaciones Laborales	Sindicatos	Si su respuesta es afirmativa. ¿Qué beneficio les ha proporcionado contar con sindicatos?	Encuesta	Trabajadores	
			Defender sus derechos			
			Beneficios médicos			
			Realización de acuerdos			
Otros						
Satisfacción laboral		Calidad de vida en el trabajo	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la empresa?	Encuesta	Trabajadores	
			Si			
			No			
			¿Cuáles de los siguientes factores de satisfacción considera que son necesarios para mantener un buen ambiente laboral?	Encuesta	Trabajadores	
Buenas relaciones con los compañeros						
Motivación por parte de la gerencia						
Trabajo en equipo						
Comunicación						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Satisfacción laboral		Compromiso organizacional	¿Cuáles de los siguientes factores utiliza la empresa para medir el compromiso de los empleados hacia la organización?	Entrevista	Administración	
			Lealtad de los empleados			
			Disposición del empleado			
			Participación activa			
			Otros			
			¿Qué factores lo impulsan a un mejor compromiso organizacional?	Entrevista Encuesta	Administración Trabajadores	
			Recompensas por logros obtenidos			
			Mayor responsabilidad			
			Motivación			
			Formación y desarrollo profesional			
Beneficios obtenidos						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Satisfacción laboral		Factores de satisfacción	¿Cuáles de estos factores considera importantes para alcanzar un nivel de satisfacción?	Encuesta	Trabajadores	
			Recompensas justas			
			Condiciones de trabajo favorables			
			Motivación por parte de los superiores			
			Estabilidad laboral			
			compatibilidad entre el puesto de trabajo			
			¿Cómo influyen los factores de satisfacción antes mencionados en su desempeño laboral?	Encuesta	Trabajadores	
			Positivamente			
			Negativamente			
No existe influencia						
¿Considera que la empresa se preocupa por mantener a sus trabajadores satisfechos?	Encuesta Entrevista	Trabajadores Administración				
Si						
No						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:	
Satisfacción laboral		Ausentismo	¿Qué medidas toma la empresa ante la inasistencia de sus empleados al puesto de trabajo?	Entrevista	Administración	
			Amonestaciones en privado			
			Amonestaciones en público con copia a su expediente			
			Despido cuando la inexistencia sea mayor de tres días consecutivamente sin justificación			
			¿Cuáles de las siguientes ausencias son permitidas con goce de salario?	Entrevista	Administración	
			Enfermedad			
			Enfermedad de un familiar o hijo.			
			Exceso de estrés			
			Citatorio judicial			
		Reuniones sin vínculo con la empresa				
		¿Cuáles son las principales causas por las que usualmente falta al trabajo?	Encuesta	Trabajadores		
		Enfermedad				
Resolver asuntos personales						
Ninguno						

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:		
Satisfacción laboral		Ausentismo	¿Suele faltar al trabajo por causas injustificadas?	Encuesta	Trabajadores		
			Si				
		No					
		Rotación	¿Con que frecuencia la empresa contrata nuevo personal?	Entrevista	Administración		
						Continuamente	
						A menudo	
						No siempre	
Casi nunca							
Rotación	¿Cuáles son las principales causa de despidos?	Entrevista	Administración				
				Incumplimiento de contrato			
				Incumplimiento de normas en relación al código del trabajo			
				Actos recurrentes de indisciplina			
Rotación	¿Cuáles son las principales causas por las que hay rotación en las empresas?	Entrevista	Administración				
				Despido			
				Renuncia			

Variable	Sub Variable	Indicadores	Preguntas	Técnica	Dirigida a:																		
Satisfacción laboral		Rotación	<p data-bbox="751 358 1560 505">¿Cuáles son las posibles causas por las que usted renunciaría a la empresa, si tuviera otra oportunidad de trabajo?</p> <table border="1" data-bbox="751 521 1537 1027"> <tbody> <tr> <td data-bbox="751 521 1457 574">Salario</td> <td data-bbox="1457 521 1537 574"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 574 1457 628">Beneficios sociales</td> <td data-bbox="1457 574 1537 628"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 628 1457 682">Condiciones de trabajo</td> <td data-bbox="1457 628 1537 682"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 682 1457 735">Trato por parte de los jefes</td> <td data-bbox="1457 682 1537 735"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 735 1457 789">Relaciones por sus compañeros de trabajo</td> <td data-bbox="1457 735 1537 789"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 789 1457 842">Posibilidades de asensos</td> <td data-bbox="1457 789 1537 842"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 842 1457 896">Ubicación de la empresa</td> <td data-bbox="1457 842 1537 896"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 896 1457 950">Prestigio</td> <td data-bbox="1457 896 1537 950"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="751 950 1457 1003">Ninguno</td> <td data-bbox="1457 950 1537 1003"></td> </tr> </tbody> </table>	Salario		Beneficios sociales		Condiciones de trabajo		Trato por parte de los jefes		Relaciones por sus compañeros de trabajo		Posibilidades de asensos		Ubicación de la empresa		Prestigio		Ninguno		Encuesta	Trabajadores
Salario																							
Beneficios sociales																							
Condiciones de trabajo																							
Trato por parte de los jefes																							
Relaciones por sus compañeros de trabajo																							
Posibilidades de asensos																							
Ubicación de la empresa																							
Prestigio																							
Ninguno																							

## Anexo No. 02: Entrevista

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa

FAREM Matagalpa



### ENTREVISTA

Dirigida a: Administración

Somos estudiantes del V año de Administración de empresa la UNAN, Managua FAREM – Matagalpa, estamos realizando un estudio de tesis de graduación acerca del subsistema de retención de recursos humanos y su influencia en la satisfacción laboral; esto para optar al título de licenciada en administración de empresas, por lo que solicitamos su colaboración para obtener información relevante acerca del tema antes mencionado.

---

#### I. Retención de recursos humanos.

1. ¿Qué criterios toma en cuenta la empresa para determinar el salario de un puesto?

Lo que demanda la ley	
-----------------------	--

Las exigencias del puesto	
En base a niveles salariales de otras empresas	
Según la política salarial de la empresa	

2. ¿Cuál de los siguientes objetivos persigue la empresa?

Remunerar a cada empleado de acuerdo con el valor del puesto que ocupa	
Recompensarle adecuadamente por su desempeño y dedicación	
Atraer y retener a los mejores candidatos para los puestos	
Ampliar la flexibilidad de la organización	
Lograr que los empleados capten los sistemas de remuneración adoptados por la empresa	
Mantener equilibrio entre los intereses financieros de la organización	

3. ¿De qué manera logra mantener el equilibrio entre los intereses financieros y los salarios de los trabajadores?

4. ¿Qué tipo de premios otorga a sus trabajadores?

	Si	No
Dinero en efectivo		
Regalos		
Reconocimientos		

Canasta básica		
Otros		

5. ¿Cuántas horas extras realiza mensualmente?

0 HE	
1 a 10 HE	
11 a 20 HE	
21 a 30 HE	
Más de 30	

6. ¿Otorga la empresa reconocimientos a sus trabajadores por el buen desempeño?

Si	
No	

7. ¿Quién asigna el valor salarial a los puestos?

8. ¿Qué factores toma en cuenta la empresa para asignar el valor a cada puesto?

Complejidad	
Importancia	
Jerarquía	

9. ¿Qué política salarial implementa la empresa?

10. ¿Cuenta la empresa con planes de prestaciones sociales para sus empleados?

Si	
No	

11. ¿Qué comprenden estos planes de prestaciones sociales?

Aguinaldo	
Vacaciones	
Antigüedad	
Horas extras	
Transporte	
Plan de crédito	
Asistencia medica-hospitalaria	
Alimentos	
Horarios flexibles	
Seguro de accidentes personales	
Subsidios de anteojos	
Subsidios de alimentación	
Subsidios odontológicos	
Otros	

Especifique:

12. ¿En base a qué criterios la empresa establece sus planes de prestaciones sociales?

Obligatoriedad legal	
Prestaciones espontaneas	
Prestaciones económicas	
Prestaciones extraeconómicas	
Planes recreativos	

Otros	
-------	--

Especifique:

13. ¿Cuál es el rango del costo al que incurre la empresa respecto a las prestaciones sociales?

Bajo	
Medio	
Alto	

14. ¿Existe un plan de higiene laboral en la empresa?

Si	
No	

15. ¿Cuenta la empresa con un expediente médico para cada trabajador?

Si	
No	

16. ¿Realizan exámenes pre-empleo a los trabajadores?

Si	
No	

17. ¿Qué tipos de exámenes médicos de pre-empleo realiza a sus trabajadores?

Examen físico completo	
Biometría hemática completa (BHC)	
Examen general de orina (EGO)	
Examen general de heces (EGH)	
Sífilis (VDRL)	
Prueba de función renal	

Certificado de salud del MINSA	
Otros	

Especifique:

18. ¿Con que frecuencia realiza estos exámenes pre-empleo?

Cada 6 meses	
Cada año	
Cada dos años	
Otros	

Especifique:

19. ¿Existe un plan de seguridad laboral en la empresa?

Si	
No	

20. ¿Cuenta la empresa con un registro de accidentes laborales?

Si	
No	

21. ¿Con que frecuencia se presentan accidentes laborales?

Muchas veces	
Algunas veces	
Pocas veces	
Casi nunca	

22. ¿Cuenta la empresa con las señalizaciones correspondiente a la seguridad laboral?

Si	
No	

23. ¿Tiene la empresa extinguidor contra incendios y botiquines de primeros auxilios?

Si	
No	

24. ¿Se encuentra conformada la comisión mixta dentro de la empresa?

Si	
No	

25. ¿Cuántas personas conforman la comisión mixta?

1-3	
4-5	
6-8	
Más de 8	

26. ¿Qué funciones tiene la comisión mixta dentro de la empresa, menciónelas?

27. ¿Qué tipo de contratación existe?

Por tiempo determinado	
Por tiempo indeterminado	

28. ¿Se interesa por mantener una buena relación con sus empleados?

Si	
No	

## II. Satisfacción Laboral

29. ¿Cuáles de los siguientes factores utiliza la empresa para medir el compromiso de los empleados hacia la organización?

Lealtad de los empleados	
Disposición del empleado	
Participación activa	
Otros	

Especifique:

30. ¿Cuáles de los siguientes factores considera que impulsan a sus empleados a un mejor compromiso organizacional?

	Si	No
Recompensas por logros obtenidos		
Mayor responsabilidad		
Motivación		
Formación y desarrollo profesional		
Beneficios obtenidos		

31. ¿Se preocupa la gerencia por mantener a sus trabajadores satisfechos?

Si	
No	

32. ¿Qué medidas toma la empresa ante la inasistencia de sus empleados al puesto de trabajo?

Amonestaciones en privado	
---------------------------	--

Amonestaciones en público con copia a su expediente	
Despido cuando la inexistencia sea mayor de tres días consecutivamente sin justificación	

33. ¿Cuáles de las siguientes ausencias son permitidas con goce de salario?

Enfermedad	
Enfermedad de un familiar o hijo.	
Exceso de estrés	
Citatorio judicial	
Reuniones sin vínculo con la empresa	

34. ¿Con que frecuencia la empresa contrata nuevo personal?

Continuamente	
A menudo	
No siempre	
Casi nunca	

35. ¿Cuáles son las principales causa de despidos?

Incumplimiento del contrato	
Incumplimiento de normas en relación al código del trabajo	
Actos recurrentes de indisciplina	

36. ¿Cuáles son las principales causas por las que hay rotación en las empresas?

Despidos	
Renuncias	
Otros	

Especifique:

Anexo No. 03: Encuesta

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN-Managua

Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa

FAREM Matagalpa



ENCUESTA

Dirigida a: Trabajadores

Somos estudiantes del V año de Administración de empresa la UNAN, Managua FAREM – Matagalpa, estamos realizando un estudio de tesis de graduación acerca del subsistema de retención de recursos humanos y su influencia en la satisfacción laboral esto para optar al título de licenciada en administración de empresas, por lo que solicitamos su colaboración para obtener información relevante acerca del tema antes mencionado.

---

I. Retención de recursos humanos.

1. ¿En qué rango se encuentra su salario básico actual?

De 4500-6000	
6001-11000	
11001-16000	

16001-25000	
25000 a mas	

2. ¿Se encuentra satisfecho con el salario otorgado por la empresa?

Si	
No	

3. ¿Qué tipo de premios recibe por parte de la empresa?

	Si	No
Dinero en efectivo		
Regalos		
Reconocimientos		
Canasta básica		
Otros		

4. ¿Cómo recibe sus vacaciones?

Pagadas	
Descansadas	

5. ¿Cuántas horas extras realiza mensualmente?

0 HE	
1 a 10 HE	
11 a 20 HE	
21 a 30 HE	
Más de 30	

6. ¿Cuál de las siguientes opciones considera que fue el motivo por el cual acepto el trabajo?

	Si	No
Salario		
Prestigio de la empresa		
Estímulos que brinda		
Otros		

Especifique:

7. ¿Cuál de las siguientes prestaciones sociales recibe?

	Si	No
Aguinaldo		
Vacaciones		
Antigüedad		
Horas extras		
Transporte		
Plan de crédito		
Asistencia médica – hospitalaria		
Alimentos		
Horarios flexibles		
Seguro de accidentes personales		
Otros		

Especifique:

8. ¿Ha sufrido algún tipo de afectación a su salud en el tiempo que ha estado laborando en la empresa?

Si	
No	

9. ¿De qué manera lo apoyo la empresa ante esta afectación?

	Si	No
Ayuda económica.		
Le proporciono día de descanso.		
Medicamento en caso que el seguro no lo cubra.		
Otros		

Especifique:

10. ¿Ha sufrido algún tipo de accidente dentro de la jornada laboral?

Si	
No	

11. Si su respuesta anterior es afirmativa; ¿Qué tipo de accidente ha sufrido?:

Dentro de la empresa y en su puesto de trabajo	
Dentro de la empresa y fuera de puesto de trabajo	
En trayecto habitual de trabajo	
Fuera del trayecto habitual de trabajo	
Dentro de su casa	
En lugares fuera de su residencia	

12. ¿Existen condiciones inseguras en su empresa? Marque las que a continuación se le presentan:

Instalaciones en mal estado	
Piso a desnivel	
Aberturas en paredes	

Obstáculos en vías de salidas	
Ninguno	

13. ¿Cree usted que la empresa se interesa por mantener una buena relación con sus empleados?

Si	
No	

14. ¿Cuentan con sindicato que los representa como trabajadores?

Si	
No	

15. Si su respuesta anterior es afirmativa. ¿Qué beneficio les ha proporcionado contar con sindicatos?

	Si	No
Defender sus derechos		
Beneficios médicos		
Realización de acuerdos		
Otros		

Especifique:

## II. Satisfacción laboral

16. ¿Se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la empresa?

Si	
No	

17. ¿Cuáles de los siguientes factores de satisfacción considera que son necesarios para mantener un buen ambiente laboral?

	Si	No
Buenas relaciones con los compañeros		
Motivación por parte de la gerencia		
Trabajo en equipo		
Comunicación		
Otros		

Especifique:

18. ¿Qué factores lo impulsan a un mejor compromiso organizacional?

	Si	No
Recompensas por logros obtenidos		
Mayor responsabilidad		
Motivación		
Formación y desarrollo profesional		
Beneficios obtenidos		

19. ¿Cuáles de estos factores considera importantes para alcanzar un nivel de satisfacción?

	Si	No
Recompensas justas		
Condiciones de trabajo favorables		
Motivación por parte de los superiores		
Estabilidad laboral		
compatibilidad entre el puesto de trabajo		

20. ¿Cómo influyen los factores de satisfacción antes mencionados en su desempeño laboral?

Positivamente	
Negativamente	
No existe influencia	

21. ¿Considera que la empresa se preocupa por mantener a sus trabajadores satisfechos?

Si	
No	

22. ¿Cuáles son las principales causas por las que usualmente falta al trabajo?

Enfermedad	
Resolver asuntos personales	
Ninguno	

23. ¿Suele faltar al trabajo por causas injustificadas?

Si	
No	

24. ¿Cuáles son las posibles causas por las que usted renunciaría a la empresa, si tuviera otra oportunidad de trabajo?

	Si	No
Salario		
Beneficios sociales		
Condiciones de trabajo		

Trato por parte de los jefes		
Relaciones por sus compañeros de trabajo		
Posibilidades de ascensos		
Ubicación de la empresa		
Prestigio		
Ninguno		

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo No. 04: Guía de observación

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN MANAGUA Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa FAREM Matagalpa  GUÍA DE OBSERVACIÓN				
Lugar		Observador:		
Objetivo de la observación:	Obtener información precisa de los criterios a ser evaluados, de manera que permita analizar cada una de las variables y obtener los mejores resultados.			
Instrucciones:	1. Tomar en cuenta criterios de la ley 618	2. Tomar en cuenta criterios del código del trabajo	3. Hacer preguntas en caso de ser necesario	
Variable:	Indicadores:	Aspectos a observar		
Retención de recursos humanos	Prestaciones sociales	➤ Prestaciones sociales		
			Si	No
		Aguinaldo		
		Vacaciones		
		Antigüedad		
		Horas extras		
		Transporte		
		Plan de crédito		
		Asistencia médica - hospitalaria		
		Alimentos		
		Horarios flexibles		
Seguro de accidentes personales				

Retención de recursos humanos		Otros				
		<p>➤ Condiciones ambientales:</p> <p>¿Cómo considera las condiciones que brinda la empresa son las adecuadas en cuanto a: ?</p>				
Retención de recursos humanos		<p>➤ Señalización:</p> <p>¿Cuenta la empresa con las señalizaciones correspondiente a la seguridad laboral?</p>				
		<p>¿Las señalizaciones ubicadas en la empresa cumplen con los siguientes aspectos?:</p>				
			Si	No		

	Ley 618:	Los equipos y locales de primeros auxilios				
		Adecuada iluminación de las señales				
		¿Tiene la empresa extinguidor contra incendios?				
		Si				
		No				

Observaciones Generales:



Retención de recursos humanos	Seguridad laboral	➤ Plan de seguridad laboral		
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 296 1352 352">Si</td> <td data-bbox="1352 296 1466 352"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 352 1352 411">No</td> <td data-bbox="1352 352 1466 411"></td> </tr> </table>	Si	
Si				
No				
		➤ Medidas de prevención de riesgos:		
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 575 1352 686">Exámenes medico ocupacionales</td> <td data-bbox="1352 575 1466 686"></td> </tr> </table>	Exámenes medico ocupacionales	
Exámenes medico ocupacionales				
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 686 1352 743">Acciones preventivas</td> <td data-bbox="1352 686 1466 743"></td> </tr> </table>	Acciones preventivas	
Acciones preventivas				
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 743 1352 800">Medidas de protección</td> <td data-bbox="1352 743 1466 800"></td> </tr> </table>	Medidas de protección	
Medidas de protección				
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 800 1352 911">Información a los trabajadores</td> <td data-bbox="1352 800 1466 911"></td> </tr> </table>	Información a los trabajadores	
Información a los trabajadores				
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 911 1352 968">Otros</td> <td data-bbox="1352 911 1466 968"></td> </tr> </table>	Otros	
Otros				
		➤ Registro de accidentes laborales		
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 1131 1352 1188">Si</td> <td data-bbox="1352 1131 1466 1188"></td> </tr> </table>	Si	
Si				
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="922 1188 1352 1245">No</td> <td data-bbox="1352 1188 1466 1245"></td> </tr> </table>	No	
No				

Observaciones:

Anexo N° 06



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*

2015  
*Vamos Adelante!*

**Artículo 1.-** Reajustar el actual salario mínimo en cada uno de los sectores de la economía nacional, de la siguiente forma:

- Otros Sectores Económicos: 10.98%
- PYMES: 9.80%
- Sector Agropecuario: 11.48%

La aplicación será en dos tantos semestrales tal como lo indica la Ley, conforme a la siguiente tabla:

SECTOR DE ACTIVIDAD	PORCENTAJE A PARTIR DEL 1/03/15 AL 31/08/15	MENSUAL	PORCENTAJE A PARTIR DEL 1/09/15 AL 28/02/16	MENSUAL
Agropecuario *	5.74%	C\$3,014.41	5.74%	C\$3,187.43
Pesca	5.49%	C\$ 4,594.34	5.49%	C\$ 4,846.57
Minas y Canteras	5.49%	C\$ 5,426.54	5.49%	C\$ 5,724.46
Industria Manufacturera	5.49%	C\$ 4,062.79	5.49%	C\$ 4,285.84
Industrias Sujetas a Régimen Fiscal**	8.00%	C\$4,325.01	0	C\$4,325.01
Micro y Pequeña Industria Artesanal y Turística Nacional	4.90%	C\$ 3,296.22	4.90%	C\$3,457.73
Electricidad y Agua, Comercio, Restaurantes y Hoteles, Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones.	5.49%	C\$ 5,542.11	5.49%	C\$ 5,846.37
Construcción, Establecimientos Financieros y Seguros	5.49%	C\$ 6,761.91	5.49%	C\$ 7,133.14
Servicios Comunitarios Sociales y Personales	5.49%	C\$ 4,235.88	5.49%	C\$ 4,468.43
Gobierno Central y Municipal	5.49%	C\$ 3,768.01	5.49%	C\$ 3,974.87

\* / Salario más alimentación.

\*\* / Vigentes a partir del uno de enero del 2015

**Artículo 2.-** En el caso de la industria sujeta a régimen fiscal, el salario mínimo aquí señalado estará vigente desde el uno de enero hasta el treinta y

**FE,  
FAMILIA  
Y COMUNIDAD!  
EN VICTORIAS!**

**CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!**

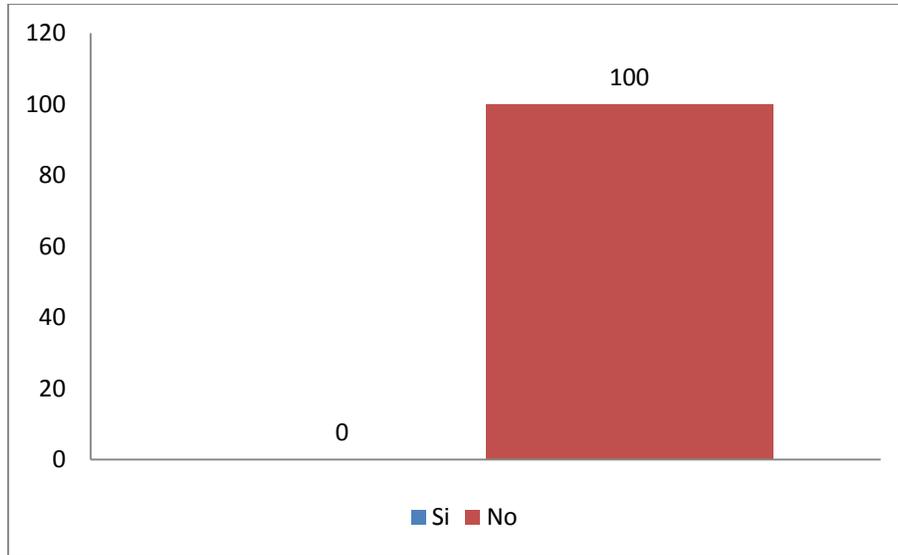
**MINISTERIO DEL TRABAJO**

Del Estadio Nacional 400mtrs al lago - 2222-  
2115/2222-2805/2228-2028 - WWW.MITRAB.GOB.NI



## Anexo N° 07

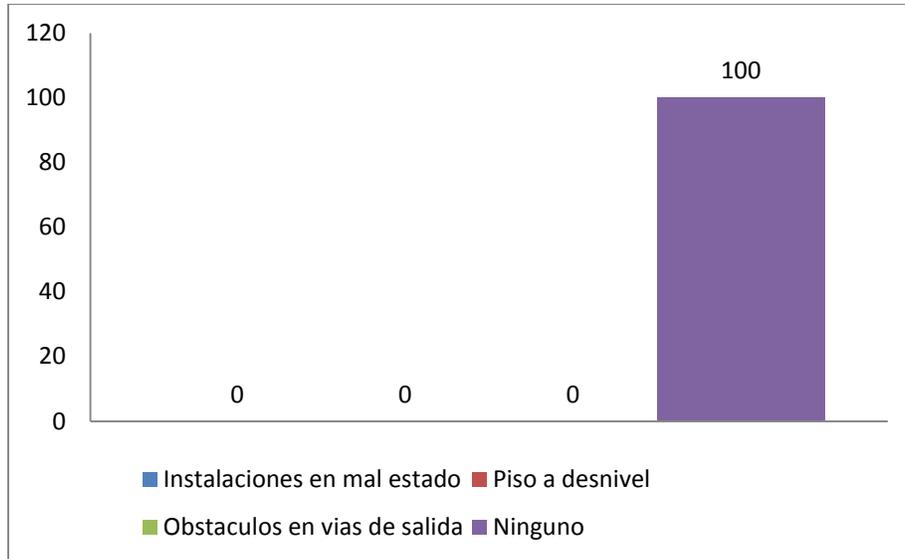
Gráfico: Accidentes dentro de la jornada laboral



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

## Anexo N° 08

Gráfico: Condiciones inseguras en la empresa



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

Anexo N° 09.1

Área de patio de la empresa



Anexo N° 9.2

Área de patio de la empresa



Anexo N° 10.1

Condensadora de aire acondicionado



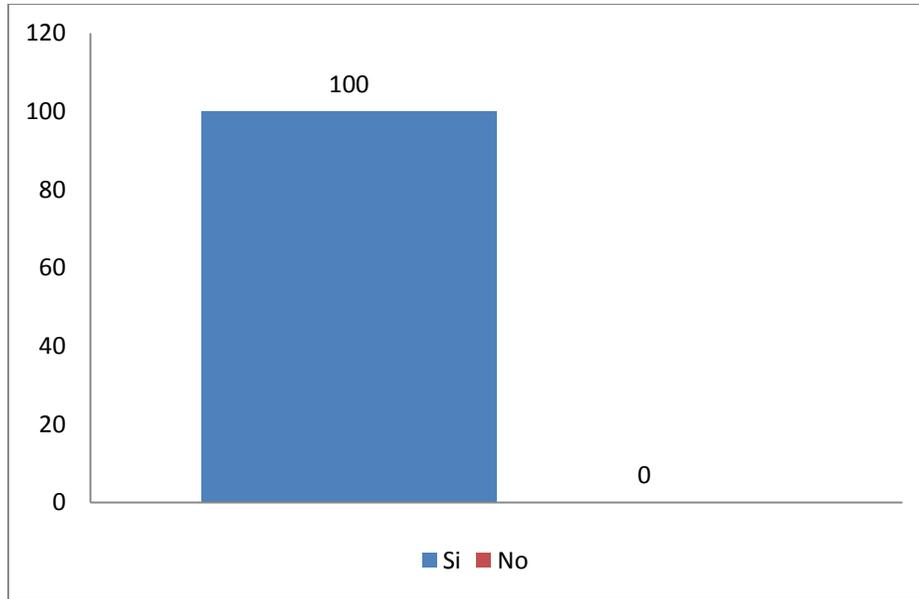
Anexo N° 10.2

Condensadora de aire acondicionado



## Anexo N° 11

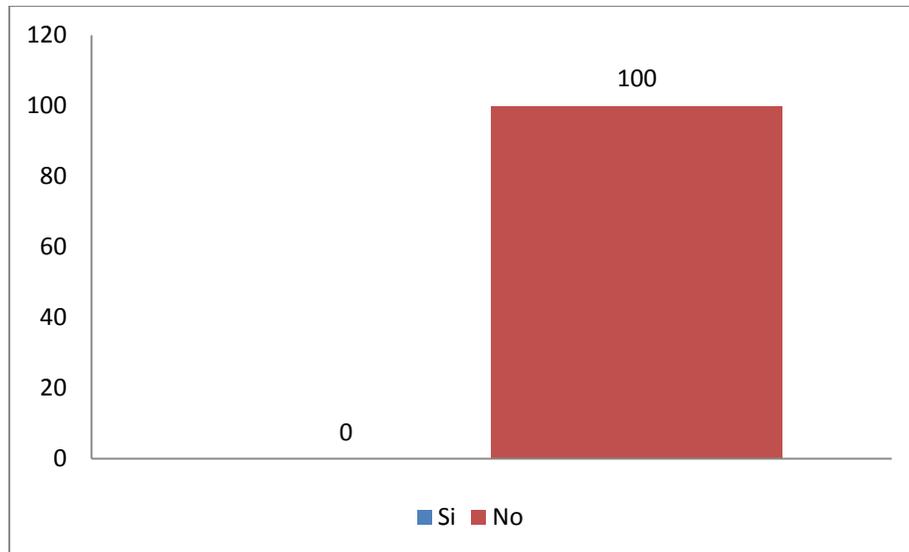
Gráfico: Interés por mantener una buena relación con los empleados



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

## Anexo N° 12

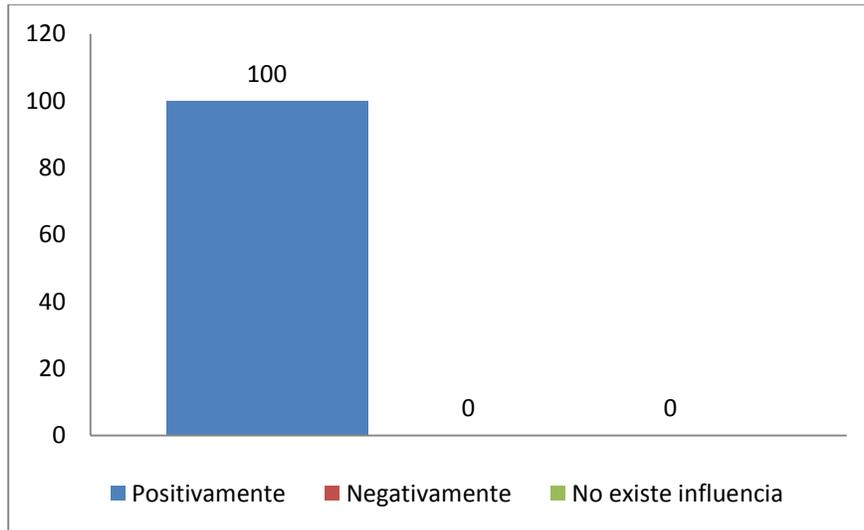
Gráfico: Sindicatos



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

### Anexo N° 13

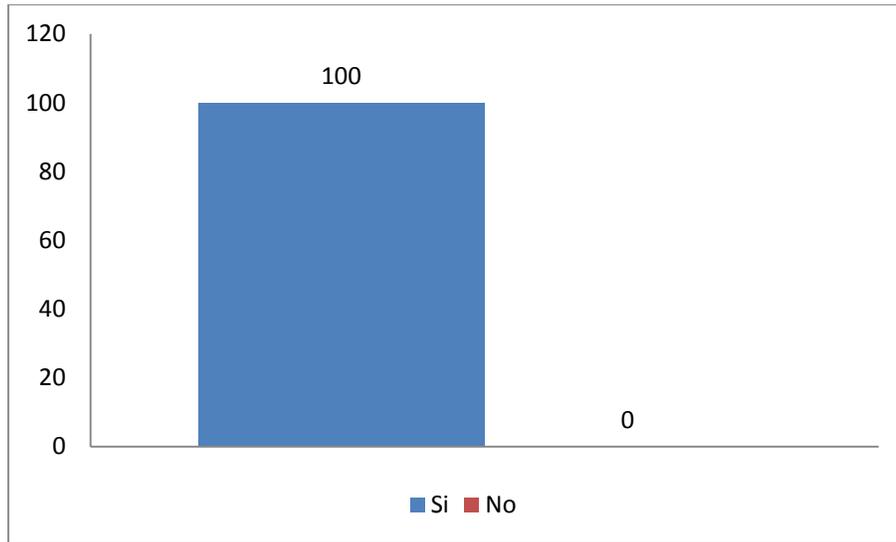
Gráfico: Influencia de los factores de satisfacción en el desempeño laboral de los trabajadores



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

## Anexo N° 14

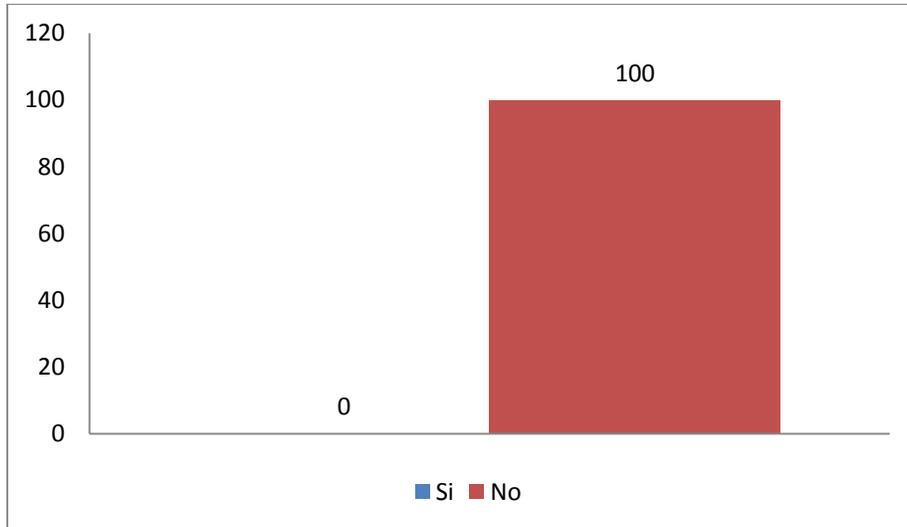
Gráfico: Preocupación por mantener una mayor satisfacción de los trabajadores



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

## Anexo N° 15

Gráfico: Ausencia en el trabajo por causas injustificadas



Fuente: Autoría propia, a partir de encuesta realizadas a trabajadores administrativos y operativos.

Anexo N° 16

Tabla N° 2: Prueba de chi cuadrado

¿Se encuentra satisfecho con el salario otorgado por la empresa? \* ¿Se encuentra satisfecho con el ambiente laboral de la empresa?

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significaci3n exacta (2 caras)	Significaci3n exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	3.958 <sup>a</sup>	1	.047		
Correcci3n de continuidad	.532	1	.466		
Raz3n de verosimilitud	3.337	1	.068		
Prueba exacta de Fisher				.211	.211
Asociaci3n lineal por lineal	3.750	1	.053		
N de casos v3lidos	19				

a. 3 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento m3nimo esperado es .21.

b. S3lo se ha calculado para una tabla 2x2

Tomando en cuenta el siguiente criterio del autor Mendenhall (1998) se dice que si  $P < \alpha$  se rechaza  $H_0$ .

Todos los valores de significancia mostrados a continuaci3n en las tablas son menores de 0.05

$P=0.047$ , este es menor que  $\alpha=0.05$  establecido; por lo tanto se concluye que estadísticamente hay evidencias para aceptar la hipótesis; en otras palabras: En Agro exportadora ZESCO Matagalpa, existe una relación significativa en el sistema de retención de recursos humanos lo que influye de manera positiva en la satisfacción laboral.

Anexo N° 16.1

Tabla N°3: Prueba de chi cuadrado

¿Cuántas horas extras realiza mensualmente? \* ¿Se encuentra satisfecho con el ambiente laboral?

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19.000 <sup>a</sup>	4	.001
Razón de verosimilitud	7.835	4	.098
Asociación lineal por lineal	6.570	1	.010
N de casos válidos	19		

a. 8 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Anexo 16.2

Tabla N°4: Prueba de chi cuadrado

¿Cuál de las siguientes opciones considera que fue el motivo por el cual acepto el trabajo? \* ¿Cuál de estos factores considera importantes para alcanzar un nivel de satisfacción?

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	77.852 <sup>a</sup>	56	.028
Razón de verosimilitud	40.884	56	.935
Asociación lineal por lineal	.750	1	.387
N de casos válidos	19		

a. 72 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

## Anexo 16.3

Tabla N°: 5 Prueba de Chi cuadrado

¿Cuál de las siguientes opciones considera que fue el motivo por el cual acepto el trabajo? \* ¿Cuáles son las principales causas por las que usualmente falta al trabajo?

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	42.779 <sup>a</sup>	28	.037
Razón de verosimilitud	28.131	28	.458
Asociación lineal por lineal	.336	1	.562
N de casos válidos	19		

a. 40 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.