

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL INTEGRACIÓN ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

Tema: “Análisis de la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del Cantón Tulcán”

Trabajo de Titulación previo a la obtención del
Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing

AUTORAS: Chamorro Pantoja Cinthia Estefanía
Urresta Velasco Jhoselyne Elizabeth

TUTOR: MSc. Jairo Ricardo Chávez Rosero

Tulcán - Ecuador
2020

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que las estudiantes Chamorro Pantoja Cinthia Estefania con el número de la cédula 0401926548 y Urresta Velasco Jhoselyne Elizabeth, con el número de cédula 0401908108 elaboraron el trabajo de titulación: “Análisis de la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del Cantón Tulcán” Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
**JAIRO RICARDO
CHAVEZ ROSERO -
0400916482**

MSc. Jairo Ricardo Chávez Rosero

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**LUIS ENRIQUE
SANIPATIN
PONCE**

Dr. Luis Enrique Sanipatín Ponce

LECTOR

Tulcán, septiembre 2020

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio Internacional Integración, Administración y Economía Empresarial.

Nosotras, Chamorro Pantoja Cinthia Estefania. con cédula de identidad número 0401926548 y Urresta Velasco Jhoselyne Elizabeth, con cédula de identidad número 0401908108 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Chamorro Pantoja Cinthia Estefania

AUTORA



Urresta Velasco Jhoselyne Elizabeth

AUTORA

Tulcán, septiembre 2020

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Chamorro Pantoja Cinthia Estefania y Urresta Velasco Jhoselyne Elizabeth, declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del Cantón Tulcán” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Chamorro Pantoja Cinthia Estefania

AUTORA



Urresta Velasco Jhoselyne Elizabeth

AUTORA

Tulcán, septiembre 2020

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría para tomar las mejores decisiones en cada etapa de mi vida, y por ubicar en mi camino a personas que han hecho de esta etapa de aprendizaje la mejor.

A mis padres, por enseñarme el valor del trabajo y la perseverancia de luchar por mis sueños e ideales a pesar de los obstáculos que se presenten.

A mi mejor amiga, por confiar en mí y brindarme una amistad sincera e incondicional, al igual que mis compañeros de aula con quienes he compartido momentos inolvidables con sus ocurrencias y aventuras no planificadas en el que terminaba involucrada.

A los docentes, que mediante su experiencia transmitieron en mí el valor del trabajo, el esfuerzo, la perseverancia y la humildad que debe caracterizar a un profesional, para el día de mañana ser una gran persona que aplique su conocimiento con integridad.

Cinthia Chamorro

AGRADECIMIENTO

Al culminar el proyecto y por medio de este espacio me permito expresar un profundo agradecimiento a quienes con su apoyo han hecho posible cumplir con éxito esta meta importante en mi vida.

A Dios

A mi familia, por brindarme apoyo moral y económico para cumplir este gran sueño, regalarme las mejores enseñanzas de vida, contagiarme de positivismo en momentos de dificultad y depositar toda su confianza para ser una profesional de bien.

A mi mejor amiga, por compartir agradables momentos de amistad verdadera y de arduo trabajo de investigación a lo largo de nuestra carrera universitaria y proyecto de titulación.

A la academia, por la orientación y esfuerzo de mis queridos docentes quienes guiaron y formaron mi aprendizaje, y de manera especial a mi asesor de proyecto MSc Jairo Chávez, por darme la oportunidad de acudir a su capacidad y conocimiento para atender con paciencia inquietudes en el desarrollo del trabajo.

Mi agradecimiento va dirigido también para aquellos establecimientos que favorablemente abrieron sus puertas y aceptaron se realice el proyecto.

¡Muchas gracias por ser parte fundamental de este logro!

Jhoselyne Urresta

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, quienes confiaron en mi capacidad y en mi sueño de ser una profesional preparada y dedicada a seguir cumpliendo mis sueños en el transcurso del tiempo; al cumplir esta meta con éxito da es el inicio de una carrera profesional con nuevos retos y desafíos que superar.

Cinthia Chamorro

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi amor y cariño a mis padres Jaime Urresta y Elena Velasco, por ser el pilar principal de mi vida personal y profesional que con sus consejos y palabras de aliento son mi mejor ejemplo de dedicación, responsabilidad y constancia quienes siembran en mi motivación para superarme cada día. Todos mis sueños son gracias a ellos.

Jhoselyne Urresta

ÍNDICE

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR	3
AUTORÍA DE TRABAJO.....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	7
AGRADECIMIENTO	9
DEDICATORIA.....	11
RESUMEN.....	19
ABSTRACT	20
INTRODUCCIÓN	21
I. PROBLEMA.....	23
I.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
I.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	24
I.3. JUSTIFICACIÓN	25
I.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	27
1.4.1. Objetivo General.	27
1.4.2. Objetivos Específicos.....	27
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	29
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	29
2.2. MARCO TEÓRICO	32
2.2.1. Gestión de seguridad ocupacional.....	32
2.2.1.1. Gestión.....	32
2.2.1.2. Pilares de la gestión.	32
2.2.1.3. Elementos de una gestión de seguridad ocupacional exitosa.	34
2.2.1.4. Definiciones básicas de seguridad ocupacional.....	36
2.2.1.5. Importancia de la seguridad en plantas hoteleras.	36
2.2.1.6. Condiciones de trabajo.	37
2.2.1.7. Factores de riesgo laborales.....	39
2.2.1.8. Riesgo Laboral en el sector hotelero.	39
2.2.1.9. Accidentes en el trabajo.....	42
2.2.1.10. Orígenes de los accidentes.....	42
2.2.1.11. Costos de accidentes.....	42
2.2.1.12. Prevención de accidentes.....	43
2.2.1.13. Señalización de seguridad.	44
2.2.2. Desempeño Laboral.....	48
2.2.2.1. Definición.....	48
2.2.2.2. Factores que influyen en el desempeño Laboral	49
2.2.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	52
2.2.2.4. Teorías de la Motivación Laboral	53
2.2.2.5. Teoría de las necesidades de Maslow.	53
2.2.2.6. Teoría de Herzberg.....	55
2.2.2.7. Evaluación del Desempeño Laboral.....	56

2.2.2.8. Tipos de Evaluación del Desempeño Laboral.....	57
2.2.3. Emergencia Sanitaria Covid-19.....	58
III. METODOLOGÍA.....	59
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	59
3.1.1. Enfoque.....	59
3.1.2. Tipo de Investigación.....	59
3.2. IDEA A DEFENDER.....	60
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	60
3.3.1. Definición de las variables.....	60
3.3.2. Operacionalización de variables.....	61
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	63
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
3.5.1. Población.....	63
3.5.2. Censo.....	63
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	64
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	65
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL TRABAJADOR DE LA PLANTA HOTELERA DEL CANTÓN TULCÁN.....	66
4.1.1. Género.....	66
4.1.2. Edad.....	67
4.1.3. Cargo.....	68
4.2. SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN TULCÁN.....	69
4.2.1. Conocimiento y socialización de normas de seguridad ocupacional.....	69
4.2.2. Frecuencia de evaluación del cumplimiento de normativa legal.....	70
4.2.3. Capacitación en seguridad ocupacional y desempeño laboral.....	71
4.2.4. Reconocimiento y motivación por la organización.....	72
4.2.5. Aspecto más importante en el trabajo.....	73
4.2.6. Responsable en bienestar y salud del personal.....	74
4.2.7. Exposición de riesgos laborales.....	75
4.2.8. Enfermedades profesionales recurrentes.....	76
4.2.9. Elementos necesarios de seguridad.....	77
4.2.10. Condiciones ambientales en el trabajo.....	78
4.2.11. Retroalimentación evaluación de desempeño.....	79
4.3. GESTIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL GERENTES-PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN EL CANTÓN TULCÁN.....	80
4.3.1. Gestión de seguridad ocupacional en el sector hotelero del cantón Tulcán.....	80
4.3.1.1. Procedimientos que promueven la seguridad y salud de los trabajadores.....	80
4.3.1.2. Política de seguridad que rige a las organizaciones de hotelería.....	80

4.3.1.3. Capacitaciones a los trabajadores en seguridad y prevención de riesgos laborales.	81
4.3.1.4. Simulacros contra incendios y sismos.	83
4.3.1.5. Accidentes y enfermedades derivadas del trabajo.	85
4.3.1.6. Áreas de trabajo con medidas de señalización	86
4.3.1.7. Porcentaje anual en la seguridad y salud de los trabajadores.	86
4.3.2. Desempeño laboral de los trabajadores en los establecimientos turísticos.	87
4.3.2.1. Bienestar de los trabajadores.	87
4.3.2.2. Trabajo en equipo.	87
4.3.2.3. Condiciones ambientales del puesto de trabajo.	87
4.3.2.5. Instrumentos para medir el rendimiento de los trabajadores.	88
4.4. ASOCIACIÓN GESTIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL	90
4.4.1. Correlación responsable de seguridad en el trabajo con conocimiento y socialización de normativa legal.	90
4.4.2. Correlación cargo del trabajador y exposición a riesgos laborales.	92
4.4.3. Correlación capacitación y exposición de riesgos en el trabajo.	94
4.4.4. Correlación capacitación y enfermedades profesionales recurrentes.	96
4.4.5. Correlación condiciones ambientales y motivación del talento humano.	98
4.4.6. Correlación responsable en bienestar y seguridad del personal con retroalimentación de desempeño.	100
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
5.1. CONCLUSIONES	103
5.2. RECOMENDACIONES	105
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	107
VII. ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Subelementos del Modelo Ecuador.....	34
Tabla 2. Elementos de una Seguridad Ocupacional Exitosa de Acuerdo a Normas ISO 45001:2018.....	35
Tabla 3. Costos de Accidentes Para Trabajadores, Empresa y Sociedad.....	43
Tabla 4. Operacionalización de la Variable Dependiente; Desempeño Laboral.	61
Tabla 5. Operacionalización de la Variable Independiente; Gestión de Seguridad Ocupacional..	62
Tabla 6. Métodos Técnicas e Instrumentos de Investigación	63
Tabla 7. Análisis de Fiabilidad.....	64
Tabla 8. Tabla cruzada responsable de seguridad en el trabajo con conocimiento y socialización de normativa legal.....	90
Tabla 9. Prueba Chi cuadrado	91
Tabla 10. Tabla cruzada cargo del trabajador y exposición a riesgos laborales	92
Tabla 11. Prueba de Chi Cuadrado	93
Tabla 12. Tabla cruzada cursos de capacitación y exposición de riesgos en el trabajo	94
Tabla 13. Prueba de Chi Cuadrado	95
Tabla 14. Tabla cruzada cursos de capacitación y enfermedades profesionales recurrentes.....	96
Tabla 15. Prueba de Chi Cuadrado	97
Tabla 16. Tabla cruzada condiciones ambientales en trabajo y motivación del talento humano ..	98
Tabla 17. Prueba de Chi Cuadrado	99
Tabla 18. Tabla cruzada responsable en bienestar y seguridad del personal con retroalimentación de evaluación de desempeño.....	100
Tabla 19. Prueba de Chi Cuadrado	101

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género	66
Figura 2. Edad	67
Figura 3. Cargo o puesto dentro de la planta hotelera ciudad de Tulcán	68
Figura 4. Conocimiento y socialización de normas de seguridad ocupacional.....	69
Figura 5. Evaluación del cumplimiento de normativa legal.....	70
Figura 6. Capacitación en seguridad ocupacional y desempeño laboral	71
Figura 7. Reconocimiento y motivación por la organización.....	72
Figura 8. Aspecto más importante en el trabajo	73
Figura 9. Responsable en bienestar y salud del personal	74
Figura 10. Exposición de riesgos laborales	75
Figura 11. Enfermedades profesionales recurrentes.....	76
Figura 12. Elementos necesarios de seguridad.....	77
Figura 13. Condiciones ambientales del trabajo.....	78
Figura 14. Retroalimentación evaluación desempeño.....	79
Figura 15. Capacitación a trabajadores en seguridad y prevención de riesgos laborales.....	81
Figura 16. Frecuencia de capacitación a trabajadores en seguridad y prevención de riesgos laborales.....	82
Figura 17. Simulacro contra incendios y sismos	83
Figura 18. Frecuencia de simulacros contra incendios-sismos	84
Figura 19. Accidentes y enfermedades derivadas del trabajo	85
Figura 20. Áreas de trabajo con medidas de señalización.....	86
Figura 21. Instrumentos para medir el rendimiento de los trabajadores	88
Figura 22. Frecuencia evaluación de desempeño trabajo	89

RESUMEN

La investigación se desarrolló en el cantón Tulcán, provincia del Carchi con la finalidad de analizar la gestión de la seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero, calificados por el Ministerio de Turismo, en el área geográfica de estudio. Se fundamentó en la atribución de una noción general a los involucrados directos e indirectos para generar conciencia a partir de los hallazgos encontrados. El estudio realizado fue transversal con la combinación de los enfoques cualitativo y cuantitativo, para lo cual se utilizó un tipo de investigación descriptiva - correlacional. Se aplicó un censo a toda la población conformada por 90 trabajadores a través de encuestas focalizadas; además se destinó 17 entrevistas a gerentes – propietarios que permitió cotejar las respuestas entre trabajadores y administrativos cuya participación fue de forma voluntaria. Se encontró un buen indicador de confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de alfa de Cronbach de 0.89, determinando así la fiabilidad de la escala. La investigación mostró la relación existente entre la gestión de seguridad ocupacional y el desempeño laboral por medio de la utilización del estadístico Chi cuadrado de Pearson, determinando que existe una relación significativa entre las variables de estudio planteadas a un nivel de significancia por debajo del 0.05, resultados que en general puso en evidencia la falta de procedimientos técnicos en los establecimientos evitando una adecuada gestión del talento humano y haciendo posible la ocurrencia de riesgos laborales y enfermedades profesionales que impiden el rendimiento al máximo del potencial de los trabajadores.

Palabras clave: Seguridad ocupacional, desempeño laboral, riesgos laborales, enfermedades profesionales, talento humano.

ABSTRACT

The research was carried out in the canton of Tulcán, in the province of Carchi. The purpose was to analyze the occupational safety management and its relationship with the labor performance of workers in the hotel sector for those establishments qualified by the Ministry of Tourism in the geographical area of study. The research was based on the attribution of a general notion to direct and indirect stakeholders. Thereby, generate awareness from the findings found. The study was cross-sectional with the combination of qualitative and quantitative approaches. A type of descriptive - correlational research was used. A census was applied to the entire population of 90 workers through targeted surveys. In addition, 17 interviews were assigned to managers – owners. This made it possible to collate the responses between workers and administrative staff whose participation was voluntary. A good instrument reliability indicator was found using the Cronbach's alpha coefficient of 0.89, thus determining the reliability of the scale. The research showed the relationship between occupational safety management and labor performance through the use of Pearson's Chi-square statistic. This determine that there is a significant relationship between the study variables posed to a level of significance below 0.05. The results in general showed the lack of technical procedures in the establishments avoiding an adequate management of human talent. As well as the occurrence of occupational risks and professional diseases that prevent the maximum performance of the workers' potential.

Keywords: Occupational safety, labor performance, occupational risks, professional diseases, human talent.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la seguridad ocupacional dentro de las empresas forma parte de una gestión administrativa idónea, puesto que las pérdidas económicas que representan los accidentes laborales son muy serias. Por lo cual una gestión eficiente, busca prevenir accidentes laborales y mejorar las condiciones de vida de sus colaboradores que se ve reflejado en el incremento de la productividad de los negocios.

Con palabras de Henao Robledo Fernando (2016) Gestión de seguridad ocupacional, se define como todas las medidas que se implementan en una organización para prevenir accidentes, identificar riesgos y crear un ambiente laboral seguro, que busque conservar la integridad física y mental del talento humano. En este sentido, la seguridad ocupacional es un aspecto muy importante en la organización, puesto que de eso depende que los trabajadores obtengan un mejor desempeño laboral en sus funciones, que se traduce en productividad y rentabilidad.

El presente estudio se enfocó en analizar la gestión de la seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero, calificados por el Ministerio de Turismo en el cantón Tulcán, Provincia del Carchi, donde se pretendió demostrar la relación significativa entre las 2 variables teniendo como base el “Modelo Ecuador o Andino”. El estudio de investigación consta de 5 capítulos.

En el Capítulo I, Se desarrolló la descripción del problema desde un enfoque deductivo-inductivo, que permitió formular el problema de investigación, donde se expuso las causas, efectos y los involucrados directos e indirectos en la problemática. Además, se planteó los objetivos del estudio y las preguntas de investigación.

En el Capítulo II, se abarca las teorías y conceptos de cada una de las variables, se tiene como finalidad conocer y comprender el nivel de importancia de la seguridad ocupacional en las empresas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores, para posteriormente analizarlas y complementarlas con los resultados.

El capítulo III consiste en desarrollar el marco metodológico del estudio de investigación, la identificación de la idea a defender, además mencionar el tipo y diseño de investigación. También se ha considerado las variables e indicadores, la población universal y el desarrollo de los

instrumentos de investigación, como las fuentes para recolectar la información y finalmente procesar los datos.

En el capítulo IV, se realizó la prueba de confiabilidad del instrumento para determinar la fiabilidad de la escala. Seguidamente se tabuló, interpretó, analizó y se desarrolló una discusión de acuerdo a los datos presentados en los cuadros estadísticos que resumen y grafican la relación significativa existente entre las variables de estudio.

Finalmente, en el capítulo V, se dio respuesta a las preguntas de investigación y por último se presentó las conclusiones y sugerencias del tema de estudio, con la finalidad de establecer mejoras para los establecimientos de la planta hotelera del cantón Tulcán.

En la actualidad el mundo entero sufre los efectos de la pandemia covid-19, aspecto que ha provocado un deterioro y serias consecuencias en las actividades económicas desarrolladas en los diversos sectores de cada país. Así, el sector hotelero es el más afectado y con esto las medidas de seguridad se han tenido que intensificar. Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta este factor biológico como un problema de seguridad.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La seguridad ocupacional en el mundo es un tema de preocupación, reflejada en las cifras de accidentes laborales registradas en la Organización Internacional de Trabajo OIT (2018), donde indica:

Cada quince segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, cada día mueren 6300 personas y más de 2.3 millones de muertes por año. Cada quince segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral y anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo. Por lo que el coste de esta problemática es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud ocupacional afecta en el 4% al PIB global anual.

En Ecuador se reportaron 1197 accidentes laborales en la rama de actividad económica restaurantes y hoteles, según muestra las Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo (2019) presentadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2019.

En el sector hotelero de la zona norte del Ecuador, específicamente en el cantón Tulcán la inadecuada gestión en seguridad ocupacional desencadena una serie de causas como: desconocimiento y poca socialización de la normativa legal que regula el cumplimiento de las actividades relacionadas con el trabajo, por lo que genera incumplimientos de la normativa, posibles sanciones, multas e incluso el cierre temporal o definitivo del negocio.

El fallo en la gestión de seguridad ocupacional de las empresas hoteleras, produce pérdidas de recursos financieros, interrupción en los procesos diarios del negocio por retrasos debido a incidentes laborales, reflejados en el bajo desempeño laboral de los trabajadores, induciendo a la ineficiencia e ineficacia del servicio que prestan estos negocios a los usuarios siendo poco competitivos.

No contar con programas de prevención y control de riesgos en el trabajo, provoca la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales afectando la productividad de la empresa.

El alojamiento de personas extranjeras, también es razón de preocupación, puesto que la migración por parte de estos ciudadanos ha incrementado en un 30% en el año 2019 (Piñeiros, 2019), aumentando consigo el número de usuarios extranjeros con necesidad de albergue temporal, la incertidumbre surge por la eliminación del pasaporte judicial impuesto por el Ecuador el 26 de marzo de 2019 (Cordero, 2019), lo que ha provocado que muchos de ellos se encuentren involucrados en problemas delincuenciales, atentado contra la integridad de los usuarios como de colaboradores de los lugares de alojamiento, generando malestar y poniendo en juego el buen nombre y prestigio de los establecimientos de alojamiento y su entorno.

Esta situación afecta directamente a colaboradores y empleadores, de manera indirecta a los usuarios que se hospedan en estos establecimientos.

Si el problema no es intervenido los riesgos laborales incrementarían viéndose afectada en los siguientes factores: decadente gestión administrativa en la seguridad de los trabajadores, baja competitividad y rendimiento en el trabajo, pérdidas económicas y mala reputación de la imagen de los negocios desde el punto de vista del cliente interno y externo.

Uno de los factores que actualizan los problemas de seguridad es el relacionado con el incremento de contagios por efectos de covid-19. Recomendaciones recientes dadas por organismos de salud en los diferentes países sugieren el poco uso de sitios de concurrencia masiva; pero, en el caso de utilizarlos se deberían tomar las respectivas medidas de bioseguridad impartidas tanto a clientes, trabajadores y administradores de los establecimientos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Seguidamente de establecer el planteamiento del problema, la formulación se la percibe a partir de la siguiente interrogante:

¿De qué manera influye la gestión de seguridad ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero del cantón Tulcán durante el año 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tuvo el objetivo de proporcionar información sobre la gestión de seguridad y salud ocupacional que realiza el sector hotelero del cantón Tulcán en función del desempeño laboral del capital humano de la organización, considerando que se puede lograr mayor efectividad económica e interpersonal como consecuencia de un trato equitativo por parte de los directivos sujetos a la normatividad que supone el laborar dentro de la empresa.

Adicionalmente, se justifica la investigación en medida de que contribuye en los siguientes factores:

- Educativo: El trabajo contribuye en dar la importancia en materia de cultura en seguridad y salud ocupacional para los involucrados directos en el fenómeno de estudio.
- Económico: La investigación sirve de base para generar conciencia acerca de los costos que involucra remediar un accidente laboral que atente a la rentabilidad de los negocios turísticos.
- Tecnológico: Se trata de identificar si los establecimientos cuentan con espacios, infraestructura y herramientas para que los trabajadores realicen sus actividades de una forma eficiente que permitan mejorar su desempeño laboral.
- Social: La investigación también busca generar conciencia tanto en empleadores como trabajadores de los costos de prevención de accidente frente a los costes de reparación, provocado por una inadecuada gestión. Además de generar un impacto en la actitud de los trabajadores en el uso de herramientas e insumos de protección que velen por el bienestar del trabajador.

Por otro lado, partiendo de La Constitución de la República del Ecuador como ley suprema del Estado, en el Art. 326 de los principios del derecho al trabajo en el inciso 5 “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (pág. 152). En el sector de alojamiento el diagnóstico permitió generar una visión general con base a los acontecimientos negativos encontrados en el trabajo, con el propósito de que propietarios y directivos consideren la importancia en el cumplimiento de este derecho con respecto a los trabajadores, consiguiendo trabajar de forma

eficiente, eficaz y sobre todo en un ambiente seguro, lo que se traduce en el incremento del nivel de rendimiento laboral y productividad de los trabajadores y la organización en general.

El proyecto también se justificó en medida que apunta al quinto objetivo de Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 – Toda Una Vida “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 80). Se considera este objetivo porque se investigó sobre las alianzas que se pueden construir utilizando los organismos de salud y seguridad, buscando el empoderamiento y la corresponsabilidad del sector hotelero en el desarrollo del país. Dicho de otro modo, las alianzas generadas entre organismos público-privados y el sector hotelero del cantón Tulcán, se concentran en el incremento de valor agregado, la productividad, mayor competitividad anclada a un empleo seguro y de calidad, con mejores oportunidades de negocio ligados a forjar un crecimiento sustentable, tomando acciones responsables para el bienestar de los trabajadores.

De la misma forma la importancia de su valor para la organización, hace que las empresas y las entidades competentes dirijan su mirada a la construcción de modelos organizacionales que incluyan dentro de sus políticas, programas para la protección de seguridad ocupacional para el más importante capital de la empresa, el humano, que garanticen el desarrollo de funciones en condiciones óptimas y satisfaciendo las expectativas del trabajador, aumentando su motivación que incida en la consecución de metas individuales y empresariales siendo los beneficiarios directos del proyecto propietarios y directivos de los negocios.

Por ello, la investigación utiliza el Modelo Ecuador de Gestión de Seguridad Ocupacional. El modelo está basado en 4 parámetros principales: gestión administrativa, gestión técnica, gestión del talento humano y procedimientos operativos básicos, cuyo aporte permitió identificar los riesgos laborales y enfermedades relacionadas a las actividades operativas que realizan los trabajadores en los establecimientos de alojamiento turístico del cantón Tulcán.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión de seguridad ocupacional en el sector hotelero del cantón Tulcán que permita determinar la relación con el desempeño laboral de los trabajadores.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ❖ Fundamentar los conceptos teóricos relacionadas a la gestión de seguridad ocupacional y desempeño laboral con énfasis en el Modelo Ecuador.
- ❖ Identificar los factores de seguridad ocupacional que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores.
- ❖ Exponer los mejores resultados y conclusiones del cruce de variables, gestión de seguridad ocupacional y desempeño laboral mediante técnicas de análisis crítico y estadístico.

1.4.3. Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son los conceptos teóricos más relevantes relacionados a las variables de estudio con énfasis en el Modelo Ecuador?
2. ¿Qué factores de la gestión en seguridad ocupacional inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del sector objeto de estudio?
3. ¿Qué resultados se obtienen del diagnóstico de la gestión de seguridad ocupacional con respecto al desempeño laboral?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo y revisión del proyecto de investigación se utilizaron tres fuentes de información primaria con relación a investigaciones similares a nivel internacional, nacional, regional, zonal y local, que se ajusten a este trabajo investigativo.

Un primer trabajo corresponde a Rojas Federico, Rosas Heliodoro, Lozano Vitelvina, Soler Edna & Fonseca Blanca (2018), realizado en Colombia bajo el título “Modelo estratégico integral para el proceso de salud ocupacional (Sistema de gestión, salud y seguridad en el trabajo) con énfasis en gestión del conocimiento del Hotel Estelar de Paipa”. Se trata de un proyecto, dirigido a los empleados del hotel apoyada por dos enfoques, pedagógico y de análisis; el primero proyectado a medir y evaluar el conocimiento de los trabajadores sobre normativas referente al SG-SST y el segundo con base a la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad causa-efecto. La investigación en mención planteó como objetivo general conocer el grado de conocimiento de los miembros del Hotel Estelar de Paipa, sobre su actual Modelo Estratégico Integral para el SG-SST y la normatividad legal vigente que lo regula, para sustraer información de primera mano encaminada a la mejora y correcta aplicación de dicho modelo.

La metodología desarrollada en el estudio fue de carácter cualitativa, manejada con base a dos interrogantes ¿por qué? y ¿cómo? de un hecho. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta, entrevista y observación apoyadas de sus respectivos instrumentos el cuestionario, guía de entrevista y ficha de observación, aplicada bajo una muestra de 66 empleados. La conclusión más destacada permite mirar la correcta aplicación e implementación de las normas de Salud y Seguridad en el Trabajo SG -SST, para la organización en términos de productividad, confianza, disminución de la accidentalidad y el ausentismo laboral promoviendo la gestión de seguridad en beneficio de los trabajadores.

Este trabajo es pertinente con la investigación planteada debido a que incluye contenido afín con la gestión y la seguridad en el trabajo. En él se enfatiza sobre la gestión de la seguridad ocupacional frente a los riesgos potenciales, enfocándose en la prevención de accidentes relacionados con las actividades laborales al realizar un estudio y evaluación de los peligros que ponen en riesgo la

salud, bienestar y rendimiento de los trabajadores dentro de las organizaciones. Por otra parte, la investigación aquí desarrollada promueve la utilización de técnicas e instrumentos de recolección de información como la encuesta y entrevista, sobre este particular se consideró de interés aplicar estas herramientas al proyecto.

El siguiente trabajo pertenece a Mario Israel Cuadrado Puentes (2015) bajo el título: “Creación de un manual de seguridad y salud ocupacional dirigido a hoteles de 2 a 3 estrellas del Distrito Metropolitano de Quito”. La finalidad del proyecto fue la obtención de información mediante un análisis situacional que tenga que ver con la Seguridad y Salud Ocupacional y seguidamente proponer la creación de un manual que influya positivamente en el talento humano de la planta hotelera de Distrito Metropolitano de Quito, permitiendo el logro de un ambiente laboral sano y seguro donde exista trabajadores más productivos y empleadores éticos para generar conciencia en el cumplimiento de normativas vigentes en el Ecuador.

El objetivo general del trabajo consistió en la creación de un manual de seguridad y salud ocupacional dirigido al grupo focal investigado. Se planteó una metodología investigativa deductiva - inductiva, de análisis comparativo y cualitativo para que los hoteles hagan uso del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional y de los servicios de capacitaciones conforme a sus necesidades. Las herramientas de recolección de información son las entrevistas desarrolladas a 7 empleadores y 7 trabajadores.

Este trabajo es oportuno debido a que el diagnóstico realizado aporta a la investigación con una visión global del nivel de cumplimiento o implementación de la seguridad ocupacional por parte de los hoteles frente a sus trabajadores, acciones que pueden ser replicadas en el objeto de estudio de la presente investigación.

Rolando Bladimir Veloz García (2017). En su trabajo “La seguridad industrial en el desempeño laboral de los operadores de la empresa Importadora Alvarado” desarrollado en Ambato, se enfocó en investigar la incidencia de la Seguridad Industrial en el Desempeño Laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa Alvarado, en vista de que se pretendió demostrar la importancia que tiene la Seguridad Industrial dentro de la organización para un mejor Desempeño Laboral, el tipo de investigación es de carácter descriptivo-correlacional, además se trabajó con la población total debida a la cantidad reducida de personas para obtener una muestra, por lo cual se optó aplicar

la encuesta a las 80 personas que formaban parte del personal del área operativa de la empresa. Llegando a la conclusión de que la Seguridad Industrial incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores del área operativa, debido a que una persona sin protección personal está expuesto a los diferentes peligros por lo cual es posible sufrir algún tipo de afección a su salud, integridad física y psicológica.

El contenido anteriormente expuesto contribuye a la investigación con información relacionada con las variables de estudio acorde al análisis de los factores organizacionales que determina el desempeño laboral en función de la seguridad y el bienestar del trabajador. Tomando una especial particularidad al analizar las dos variables de la investigación, principalmente la seguridad ocupacional como un área multidisciplinaria donde al minimizar los riesgos genera un ambiente seguro para un mejor desempeño.

Finalmente, cada una de estas investigaciones revisadas apoyan al estudio en cuanto a la metodología utilizada aplicando un enfoque cualitativo y cuantitativo con énfasis en el análisis descriptivo-correlacional.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gestión de seguridad ocupacional.

Partiendo desde el punto de vista administrativo, la gestión de seguridad y salud ocupacional son todas las medidas que se implementan en la empresa para prevenir accidentes, identificar riesgos y crear un ambiente laboral seguro, que busque un estado de bienestar conservando la integridad física, mental y social de los trabajadores.

2.2.1.1. Gestión.

La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018) ampara una metodología llamada “Modelo Ecuador”, se trata de un modelo de gestión con el objetivo de prevenir riesgos laborales.

2.2.1.2. Pilares de la gestión.

El Sistema de Gestión “Modelo Ecuador o Modelo Andino” se asienta sobre los siguientes ejes o pilares esenciales de gestión: administrativa, técnica, talento humano y de procedimientos operativos básicos.

a) Gestión Administrativa

Por su parte la gestión administrativa está integrada por el conjunto de políticas y compromisos que guían la organización, la filosofía, estrategias, las acciones que determinan la estructura organizacional, asignación de responsabilidades y el uso de recursos, en los procesos de planificación, implementación y evaluación en lo que respecta a temas de la seguridad y salud de los trabajadores.

La gestión administrativa involucra la aplicación de una serie o conjunto de toma de decisiones adecuadas, las cuales son ejecutadas y dictaminadas por los propietarios y directivos para resolver eventualidades a fin de generar resultados efectivos que conduzcan al éxito de la organización a través de la práctica inteligente del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control. Asimismo, se hace énfasis en el ciclo de Deming que contiene elementos que permiten

planificar, organizar, integrar, controlar y evaluar, elementos que conducen a la consecución de expectativas de crecimiento organizacional.

b) Gestión del Talento Humano

Este tipo de gestión intenta descubrir, desarrollar, aplicar y evaluar los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos del trabajador; con el propósito de formar y potenciar el capital humano, haciendo énfasis en la adaptación en la generación del valor agregado a las actividades dentro de las organizaciones y minimice los riesgos de accidentes o enfermedades en el trabajo. Para ello se expresan los siguientes aspectos: selección, información, formación y capacitación, y la comunicación.

c) Gestión Técnica

En este caso se considera los sistemas normativos vigentes en la República del Ecuador, herramientas y métodos que permiten identificar, conocer, medir y evaluar los riesgos del trabajo; para que seguidamente se promuevan las medidas correctivas para prevenir y minimizar las pérdidas organizacionales por un deficiente desempeño.

d) Procedimientos operativos básicos

Encargado de los siguientes procedimientos como: el establecimiento de controles médicos, revisiones periódicas de desempeño laboral, distribución de equipos de protección personal de acuerdo a profesiogramas, planes de emergencia y contingencia, planes contra incendios, investigaciones de enfermedades profesionales y accidentes laborales.

Tabla 1
Subelementos del Modelo Ecuador

Modelo Ecuador	
Gestión Administrativa	Política, planificación, organización, dirección, verificación, control, mejora continua.
Gestión Técnica	Identificación, medición, evaluación y control, Control operativo integral.
Gestión Humano Talento	Selección a los trabajadores, información interna y externa, comunicación interna y externa, capacitación, adiestramiento.
Procedimientos Operativos Básicos	Controles médicos, revisiones periódicas, distribución de equipos de protección personal, planes de emergencia y contingencia, planes contra incendios, investigaciones de enfermedades profesionales y accidentes.

Fuente: (Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, 2017)

El Modelo Ecuador como ya se mencionó contempla las mencionadas gestiones como elementos importantes para la mejora continua. Por cuanto hace riguroso hincapié en la promulgación de una gestión de seguridad ocupacional para adecuar las condiciones de los trabajadores, alcanzando una mayor productividad y rendimiento en sus actividades laborales.

2.2.1.3. Elementos de una gestión de seguridad ocupacional exitosa.

La nueva Norma Internacional Organización Internacional para la Estandarización ISO 45001:2018 plantea una estructura interesante con el objetivo de estandarizar la gestión de seguridad ocupacional que llega a ser aplicable a cualquier organización independiente de su tamaño, tipo y actividad en que se desenvuelva.

Esta norma sustituye a las OSHAS 18001, presentando algunos cambios relevantes, involucrando la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional relacionada con la gestión de riesgos laborales. La estructura que maneja la ISO 45001:2018 consta de diez numerales o clausulados distribuidas en cláusulas informativas y cláusulas con requerimientos, seguidamente se muestra una tabla que proporciona fácil comprensión e interpretación de los elementos que la componen.

Tabla 2

Elementos de una Seguridad Ocupacional Exitosa de Acuerdo a Normas ISO 45001:2018

Tipo de Cláusula	Clausulados	Detalle
Informativas	Alcance. Objetivo y campo de aplicación	Se especifican los requerimientos necesarios para la implementación de un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo SG – SST adaptable a cualquier empresa.
	Referencias normativas	No se incluyen referencias normativas
	Términos y definiciones	Se hallan términos comunes con el resto de las normas ISO.
Con Requerimientos	Contexto de la organización	El contexto de las organizaciones, es dependiente de factores involucrados en escenarios internos y externos que llegan a impactar de manera positiva y negativa.
	Liderazgo y participación de los trabajadores	Refuerza el papel de la alta dirección y la participación de los trabajadores como el liderazgo, aplicando y mejorando la política de SST y optimizar los resultados en seguridad.
	Planificación	Se centra en las acciones para afrontar los posibles riesgos y oportunidades, definiendo objetivos y los recursos para lograrlo. Es un proceso continuo.
	Apoyo	Enfocada en la necesidad de determinar los medios necesarios para conseguir la planificación con recursos, competencias, toma de conciencia y comunicación.
	Operación	De acuerdo a lo establecido en la planificación se ejecutan medidas de operatividad para aumentar la SST y reducir o eliminar peligros laborales.
	Evaluación del desempeño	Se concentra en verificar la implementación del sistema de gestión de seguridad ocupacional, mediante auditorías internas y revisiones de la alta dirección.
	Mejora continua	Iniciar con medidas correctivas que permitan la mejora continua a partir de los hallazgos encontrados en la evaluación.

Adaptada de: Campos Sánchez et al., (2018)

Como se observa en la tabla 1, las normas ISO 45001:2018 trazan un nuevo modelo de gestión de seguridad ocupacional ajustable a los establecimientos de la planta hotelera del cantón Tulcán,

funcionando bajo la modalidad de diez cláusulas tanto informativas como de requerimientos, con la finalidad de promover la seguridad en los lugares de trabajo brindando importancia en el cumplimiento de los derechos humanos y en salvaguardar el trabajo decente. Todo este proceso requiere de compromiso desde la alta dirección para observar cambios positivos.

2.2.1.4. Definiciones básicas de seguridad ocupacional.

a) Seguridad ocupacional

Con palabras de Díaz de León (2017) la seguridad en el trabajo “Es un conjunto de normas y procedimientos establecidos para la protección de la integridad física y mental de los colaboradores al resguardarlos de los riesgos que existan al momento de realizar su trabajo”. (pág. 7)

b) Seguridad ocupacional en la planta hotelera del cantón Tulcán

La seguridad ocupacional concentra esfuerzos en la orientación de buenas condiciones laborales, de capacidades y la cultura desde los colaboradores y las organizaciones de este sector en general, para mejorar la productividad y rendimiento necesario para la sostenibilidad de los negocios garantizando la seguridad de los trabajadores ante los posibles riesgos, al que se encuentran expuestos en su lugar de trabajo.

2.2.1.5. Importancia de la seguridad en plantas hoteleras.

La importancia de la seguridad ocupacional radica en los problemas legales que incurriría la empresa, al igual que las pérdidas económicas, daños materiales y ambiente de trabajo. Por ende, es importante aplicar programas de prevención basados en la aplicación de las Normas Internacionales ISO 45001:2018 en la empresa orientado a identificar, evaluar y controlar los riesgos originados en el trabajo, garantizando la seguridad de los trabajadores del sector hotelero siendo los responsables de ejecutar las actividades de la empresa, mejorando la productividad y desempeño en el trabajo.

2.2.1.6. Condiciones de trabajo.

Las condiciones laborales forman parte del ambiente, espacio o características físicas que rodea al trabajador en el lugar donde desempeña sus funciones, dentro de la empresa. Entre las condiciones que tiene el lugar de trabajo se encuentra, los equipos, instalaciones, los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo.

Donde Chiavenato Idalberto (2007) en su libro *Administración de los recursos humanos* Expone que las condiciones de trabajo son los contextos donde el talento humano ejecuta sus funciones asignadas a su cargo, por lo que resalta la existencia de tres grupos de condiciones que intervienen en el trabajo de las personas, siendo las que se distinguen a continuación:

➤ Ambientales

Las condiciones ambientales se relacionan a las circunstancias físicas que rodean a los trabajadores como las que tienen que ver con la ubicación, diseño, luminosidad y ruido que se encuentra en el lugar.

Ahora bien, las principales condiciones ambientales que intervienen en el desempeño laboral de los trabajadores de la planta hotelera del cantón Tulcán por lo que se debe prestar primordial cuidado son los siguientes:

a) La Iluminación

Es la cantidad de luz en el lugar de trabajo, establecidos para cada tipo de tarea que realice el trabajador. La mala iluminación es causante de varias afecciones que alteran el cuerpo, desde cansancio visual, trastornos oculares, falta de energía acompañado de agotamiento, daños en el sistema nervioso que se traduce a un paulatino decaimiento del desempeño laboral.

De acuerdo al autor un sistema de iluminación tiene que cumplir con los siguientes requisitos.

- Ser suficiente: la cantidad de luz debe ser la necesaria para desempeñar cualquier actividad en el trabajo.

- Distribución de la luz de forma constante y uniforme: con la finalidad de evitar cambios violentos de luz y sombra de claros a oscuros e impedir fatiga en los ojos.

b) Ruido

Se denomina como todo sonido o barullo indeseable que adquieren dos particularidades intensidad y frecuencia llegando a ocasionar alteraciones psicológicas, fisiológicas y sociales. El sonido máximo permitido es de 85 decibelios si sobrepasa este número es considerando no saludable para los trabajadores, provocando daños crónicos de la audición.

c) Temperatura

Se caracterizan por las altas o bajas temperaturas del lugar de trabajo que impidan realizar actividades y altere el rendimiento físico y mental. Por lo general la temperatura idónea para trabajos propios de oficina comprende entre los 17°C y 27°C y para trabajos operativos entre los 14°C y 25°C.

d) Humedad

A consecuencia de un alto contenido higrométrico del aire que a niveles excesivos provoca incomodidad que si no son tratados a tiempo desencadenan reacciones en el organismo de las personas.

➤ **Condiciones de tiempo**

Este tipo de condiciones están relacionadas con el tiempo que presta cada trabajador y disposición del empleador o empresario para ejecutar sus funciones conforme la legislación ecuatoriana.

Complementando el párrafo anterior el Código de Trabajo (2005) en el Art. 47 ratifica que “La jornada máxima. La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario”. (pág. 27)

Por tanto, las condiciones de tiempo de los trabajadores guardan correspondencia con la duración de la jornada de trabajo. El tiempo de trabajo, su duración y distribución, es uno de los elementos

que repercuten de forma directa sobre la vida laboral de los trabajadores. Un mal diseño del tiempo de trabajo puede causar cuantiosos problemas de tipo físico y psicológico.

2.2.1.7. Factores de riesgo laborales.

Antes de adentrarse en la clasificación de los tipos de riesgo, es necesario analizar la definición de riesgo laboral considerando las palabras de Díaz Zazo Pilar (2015).

- Riesgo laboral: Son los peligros que enfrenta un trabajador en el entorno laboral que provocan daños en la salud.
- Factor de riesgo laboral: Indica la existencia de elementos con la capacidad de producir enfermedades y daños en los trabajadores

2.2.1.8. Riesgo Laboral en el sector hotelero.

Del criterio tomado por Lacalle Guillermo (2016) Riesgo laboral se refiere a la posibilidad de que un trabajador durante el desarrollo de sus actividades o funciones en su cargo y lugar asignado, sufra un determinado daño derivado del trabajo como: fatiga, estrés, enfermedades profesionales derivadas de las actividades realizadas en el trabajo.

Los riesgos de sufrir un accidente, en el interior de un hotel se encuentran en tres puntos o lugares identificados como: en la cocina siendo el lugar donde se preparan los alimentos y se manipula herramientas o elementos como cuchillos, otro de los factores de sufrir un accidente es a la hora de la limpieza, pueden existir caídas por el piso mojado y por último el área de limpieza los trabajadores están expuestos a contagiarse de alguna enfermedad de los huéspedes.

Se considera que un riesgo llega a ser potencial o crítico cuando los contratos por parte de los empleadores son temporales y los trabajadores de nuevo ingreso no asumen un nivel de formación y de experiencia apropiado para suplir dichas actividades.

Por otro lado, Agulló Javier Rodrigo (2015) clasifica los riesgos laborales como se denotan a continuación.

a) Físicos

Se les denomina a todos aquellos factores ambientales de naturaleza física que incitan efectos contraproducentes a la salud de acuerdo a la intensidad de exposición y consecuencia esto incluye: ruidos, vibraciones, temperaturas elevadas, iluminación, presiones de campos magnéticos, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo y que pueden producir efectos nocivos sobre los trabajadores de los establecimientos de alojamiento.

En el ambiente físico de la planta hotelera este tipo de factor se hace evidente cuando cocineros y camareros se exponen a estos peligros como caídas, cortes, quemaduras trastornos músculo esqueléticos.

b) Químicos

Corresponde a toda sustancia orgánica e inorgánica natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenaje o uso pueden incorporar un ambiente de polvos, humos, gases, líquidos, sólidos que pueden generar efectos irritantes, asfixiantes o tóxicos en cantidades que tengan probabilidades de lesionar a las personas que se encuentren en contacto con ellas.

En los establecimientos de alojamiento el personal de limpieza es el grupo de personas que chocan con estos peligros procedentes de sus funciones de limpieza y mantenimiento de habitaciones, espacios de uso común como salas recreativas y salas de reuniones. Por cuanto el empleo de productos químicos (detergentes, desinfectantes, entre otros) es muy común, no obstante, algunos de estos contienen compuestos tóxicos que vulneran a piel, ojos, nariz y órganos como riñones provocando enfermedades.

c) Biológicos

Aquellos seres vivos ya sean de origen animal o vegetal presentes en el puesto de trabajo tales como bacterias, hongos, virus, parásitos, roedores, perros, murciélagos, plantas venenosas, entre otros., que desencadenen enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo.

d) Mecánicos

Son aquellos factores presentes en objetos, máquinas, equipos y herramientas que, por falta de mantenimiento preventivo y correctivo, carecen de guardas de seguridad, falta de herramientas de trabajo y elementos de protección personal pueden ocasionar accidentes laborales.

e) Ergonómicos

Involucra aquellos agentes que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo. Los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobreesfuerzo físico, posturas inadecuadas, cargas de trabajo estáticas, diseño del puesto de trabajo, trabajos prolongados de pie, entre otros., traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.

En el factor ergonómico tiene que ver con los elementos que acompañan el lugar de trabajo. En la planta hotelera el personal de limpieza, cocina y recepción, está expuesto a sufrir alguna clase de daño a consecuencia de una inadecuada postura, mal diseño de equipos, sillas inadecuadas o ciclos de trabajo repetitivos.

f) Psicosociales

Se relaciona con la interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización, las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, a consecuencia de la forma en la que se desarrolla el trabajo en el sector hotelero (horarios extensos, turnos de trabajo inestables, trabajo nocturno, riesgos psicológicos, estrés laboral, presiones de los usuarios)

Como ya se manifestaron los factores de riesgo laboral que inciden con frecuencia en el entorno de trabajo se clasifican en físicos, químicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos y psicosociales, por tal razón, las medidas tanto colectivas como individuales de prevención son fundamentales al disminuir significativamente la frecuencia y gravedad de los riesgos laborales que ocurren en los establecimientos. Por lo que forma parte de un referente para ejecución del diagnóstico por medio de los instrumentos de investigación.

2.2.1.9. Accidentes en el trabajo.

Agulló Javier Rodrigo (2015) menciona que un accidente laboral es: “Toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena” (pág. 9)

Los trabajadores no están exentos de que tengan un accidente en su lugar de trabajo, pero muchas veces los accidentes se dan por la imprudencia del mismo trabajador. Es por ello que para ser considerado un accidente de trabajo debe cumplir algunos requisitos. Entre ellas ser un accidente, lesión o enfermedad derivada del trabajo o consecuencia de las funciones que desempeña.

2.2.1.10. Orígenes de los accidentes.

Tomando el criterio de Díaz Zazo Pilar (2015) se define al término accidente en el trabajo como: “Suceso imprevisto, que interrumpe o interfiere la continuidad del trabajo y supone un daño a las personas y a los propietarios” (pág. 6)

2.2.1.11. Costos de accidentes.

Además, González Acedo José & Pérez Aroca Rosario (2018) mencionan que los accidentes suelen producirse cuando el trabajo no se ejecuta bien, muchos de ellos se evitarían si se tiene una prevención de los mismos.

Es inapropiado e invaluable hablar de los costos de accidentes cuando implica vida e integridad física de las personas, pero sin embargo a pesar de las pérdidas humanas que se pueda tener dentro de una empresa, los accidentes que existan hacen que la empresa tenga una pérdida financiera para el accidentado, la familia, la organización y la sociedad.

Por otro lado, Agulló Javier Rodrigo (2015) presenta los costes a los que se incurre en caso de accidentes por parte de trabajadores, empresarios y para la sociedad.

Tabla 3**Costos de Accidentes Para Trabajadores, Empresa y Sociedad**

Costo de accidente para el trabajador	
Humano	<ul style="list-style-type: none"> – Dolor, sufrimiento físico y psíquico – Pérdida de la capacidad de trabajo de la profesión – Sufrimiento de la familia – Marginación social del accidentado
Económico	<ul style="list-style-type: none"> – Los gastos de transporte y desplazamiento hacia los lugares de atención médica. – Gastos por la adquisición de algunos materiales y medicamentos complementarios al tratamiento. – Disminución de ingresos de forma temporal o definitiva – Gastos adicionales
Costos de accidente para la sociedad	
Humano	<ul style="list-style-type: none"> – Pérdidas humanas – Discapacidad gradual – Disminución de la vida productiva del accidentado – Lesiones que llegan a ser graves o leves – Deterioro de la calidad de vida
Económico	<ul style="list-style-type: none"> – Indemnizaciones por instituciones de Seguridad Social – Estaciones de obligadas para realizar investigaciones o procesos
Costo de accidente para la empresa	
Humano	<ul style="list-style-type: none"> – Pérdida de recursos humanos – Problemas para el equipo humano como juicios y condenas – Presiones sociales y psicológicas
Económico	<ul style="list-style-type: none"> – Primas de seguros – Salarios – Indemnización – Pérdida de la productividad de la planta hotelera – Pérdida de usuarios y del mercado – Procesos y condenas judiciales – Sanciones económicas – Sanciones penales – Conflictos laborales – Pérdida de la imagen y prestigio del establecimiento

Fuente: Agulló Javier Rodrigo (2015)

Sin lugar a dudas los daños más relevantes derivados de las actividades normales del trabajo son los que ponen en peligro la salud y seguridad del talento humano, pero también generan preocupaciones en los costos económicos.

2.2.1.12. Prevención de accidentes.

Chiavenato (2009) explica que la prevención de los accidentes es un elemento que deben conocer y tener todos los colaboradores, como responsabilidad general en el área de trabajo o puesto que ocupa dentro de la empresa donde presta sus servicios.

Es preciso crear en todo el personal una educación de seguridad, para evitar los accidentes, por lo que es necesario que los colaboradores adopten las medidas de prevención que estén establecidas por la empresa, sean entrenados constantemente con este tema y los gerentes son multiplicadores del proceso.

Se requiere de un programa bien estructurado de prevención, donde todos los lineamientos sean comprendidos, aceptados y puestos en marcha a partir de la gerencia de los establecimientos de alojamiento.

2.2.1.13. Señalización de seguridad.

Las señales de seguridad se clasifican por grupos de acuerdo a la Resolución C.D. 513 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (2017), éstas son las siguientes:

Señales de prohibición (S.P.) Serán de forma circular y el color base de las mismas será el rojo. En un círculo central, sobre fondo blanco se dibujará, en negro, el símbolo de lo que se prohíbe.

- a) Señales de obligación (S.O.) Serán de forma circular con fondo azul oscuro y un reborde en color blanco. Sobre el fondo azul, en blanco, el símbolo que exprese la obligación de cumplir.
- b) Señales de prevención o advertencia (S.A.) Estarán constituidas por un triángulo equilátero y llevarán un borde exterior en color negro. El fondo del triángulo será de color amarillo, sobre el que se dibujará, en negro el símbolo del riesgo que se avisa.
- c) Señales de información (S.I.) Serán de forma cuadrada o rectangular. El color del fondo será verde llevando de forma especial un reborde blanco a todo lo largo del perímetro. El símbolo se inscribe en blanco y colocado en el centro de la señal. Las flechas indicadoras se pondrán siempre en la dirección correcta, para lo cual podrá preverse el que sean desmontables para su colocación en varias posiciones.

2.2.1.14. Base Legal

Seguidamente se presenta la base legal con la que se sustenta la investigación, tanto internacional como aquellas normativas que rigen en el país Ecuador.

a) Normativa Internacional

Norma Internacional ISO 45001:2018

Campos et al. (2018) ratifica que La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es:

El organismo responsable de regular un conjunto de normas para la fabricación, comercio y comunicación en todas las industrias y comercios del mundo. Este término también se adjudica a las normas fijadas por dicho organismo, para homogeneizar las técnicas de producción en las empresas y organizaciones internacionales. (pág. 5)

La Norma ISO 45001 establece los requisitos básicos para la implementación de un Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) permitiendo a las empresas independiente de su tamaño, actividad económica y ubicación geográfica desarrollarse de forma integrada a partir de un marco referencial para gestionar y mejorar de forma continua la salud y la seguridad de los trabajadores con los requisitos establecidos en otras normas como la Norma ISO 9001 (certificación de los Sistemas de Gestión en Calidad) y la Norma ISO 14001 (certificación de Sistemas de Gestión Ambiental).

La Norma se ha desarrollado con objeto de ayudar a las organizaciones a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para los trabajadores, así como al resto de personas (proveedores, contratistas, vecinos, etc.) y, de este modo, contribuir en la prevención de incidentes y problemas relacionados con el trabajo, además de la mejora de manera continua del desempeño de la seguridad y salud.

b) Normativa Nacional

De la Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador (2008) como Ley Suprema en el Estado ecuatoriano considera los siguientes artículos vinculados a la investigación:

En el Art. 326 inciso 5 en el que se garantiza a los trabajadores como un derecho el laborar en un ambiente que brinde todas las garantías de seguridad, es por ello que se da la importancia al talento

humano dentro de la planta hotelera de Tulcán para garantizar el cumplimiento de los lineamientos de seguridad como su derecho a la integridad física. Haciendo hincapié que la Constitución se orienta en el cumplimiento de las garantías y derechos constitucionales de las personas. Por ello es importante conocer la incidencia de la gestión de seguridad ocupacional en el desempeño laboral, de esta manera y a partir de la investigación las organizaciones ajusten medidas precautelarias que permitan ejercer el pleno derecho del trabajador.

Tomando en cuenta el Art. 370 de la Constitución se nombra al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como el organismo autónomo y regulador de la seguridad en las organizaciones, por lo tanto, el trabajo de investigación se ajusta a los lineamientos impuestos por dicha autoridad gubernamental en el país, en materia de seguros, aportaciones, afiliaciones de los trabajadores de los establecimientos de alojamiento turístico.

- Del código laboral

El Art. 42 inciso 2 señala “Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad” (pág. 18) en concordancia con lo expuesto se dice que es obligación de los empleadores de la planta hotelera del cantón Tulcán asumir todas las medidas de protección y prevención de riesgos en el trabajo. Este factor toma significancia en la investigación al identificar las medidas que los propietarios y directivos deberían adoptar para otorgar un trabajo en condiciones seguras.

En el Art. 428 se expone que “Se exigirá que, en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las medidas preventivas que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores” (pág. 106) dicho de otro modo, cada organización deberá ejecutar medidas operativas de SST que considere necesarias para garantizar la seguridad de los miembros que la componen. es por ello que se realiza el diagnóstico en la planta hotelera para que sirva de guía a propietarios y directivos en el diseño de un modelo de gestión de un entorno de trabajo seguro con base a una planificación de mejora continua.

- De La Ley de Seguridad Social

El Art. 3 señala “El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de riesgos de trabajo” (pág. 2) lo que se traduce a que los trabajadores en respaldo de la ley cubren los riesgos producidos por la actividad en el trabajo con este tipo de seguro.

Considerando el Art 155 explica que “El Seguro General de Riesgos de Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo” (pág. 43) por lo tanto las medidas de prevención se establecen tanto para el trabajador como el empleador con el afán de evitar riesgos en el trabajo.

- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Decisión 584 de la gestión de seguridad y salud en los centros de trabajo

Art. 11 expresa que en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial (págs. 8-9) por lo que es obligación de las empresas elaborar planes integrales para prevenir riesgos y obligación del trabajador sujetarse al cumplimiento y cooperación.

- Del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

En los objetivos que dan apertura del reglamento de seguridad encontramos que tiene como finalidad:

- a) Prevenir los riesgos laborales, sean estos provenientes de accidentes de trabajo o de enfermedades profesionales, prescribiendo los sistemas adecuados para ello.
- b) Señalar los actos y condiciones potencialmente peligrosas y las medidas correctivas convenientes.

- c) Servir de guía para que los empleadores elaboren para sus respectivas empresas el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene Laboral.

2.2.2. Desempeño Laboral.

Las empresas necesitan de varios factores para lograr sus objetivos que administrados correctamente permitirá obtener mayor productividad y competitividad dentro del mercado. Dentro de esos factores se encuentra el talento humano, personas con aptitudes, habilidades y destrezas necesarias para realizar una determinada tarea.

El desempeño de los trabajadores determina la competitividad de la organización, siendo parte de la relación empresa-cliente, por la interacción que se da entre los individuos, ahí radica la importancia de administrar e invertir en la capacitación del talento humano en brindar las condiciones necesarias, mantener una buena comunicación y sobre todo el trabajo en equipo que permita fortalecer la organización y cumplir con los objetivos.

Son aspectos que el empleador debe tomar muy en cuenta, debido que un trabajador pasa el mayor tiempo de su vida en el trabajo y el cumplir sus objetivos permitirá al colaborador realizar su trabajo de una manera eficiente, productiva y de calidad. Para obtener estos resultados la empresa debe estar dispuesta a invertir en su talento humano, velar por su seguridad y proporcionarle los recursos necesarios que el trabajador requiere.

2.2.2.1. Definición

Según Chiavenato citado por Vargas Liz (2017) define el desempeño laboral como: “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (pág. 51)

Tomando el criterio de (Chiavenato 2002, Robbins 2004) el desempeño laboral es la capacidad del personal para cumplir sus funciones asignadas en su puesto de trabajo, orientadas al logro de objetivos que tiene la organización. Donde estos autores exponen la importancia de fijar objetivos claros y concretos para obtener mejores resultados y activar el comportamiento y mejor rendimiento de los colaboradores en la ejecución de sus funciones.

Otra definición acerca del desempeño laboral es la expuesta por Matos (2011, p.105) quien manifiesta que el desempeño laboral es el rendimiento o acción de respuesta de un trabajador a las actividades o tareas que tiene bajo su responsabilidad, donde tiene la libertad de aplicar sus conocimientos, habilidades y experiencias que contribuyen al logro de objetivos.

En las definiciones anteriormente expuestas, se puede evidenciar que coinciden en que el desempeño laboral está orientado a lograr los objetivos planificados por la empresa, y que para ello debe contar con un personal motivado donde tenga la libertad de aplicar sus conocimientos, habilidades y experiencia en su área y obtener un mejor rendimiento dentro de la organización. De igual manera el desempeño laboral de los trabajadores en el objeto de estudio planta hotelera de Tulcán, forma parte de las fortalezas que puede tener el sector, dando como resultado el logro de los objetivos organizacionales, generando un impacto positivo en los clientes internos y externos.

2.2.2.2. Factores que influyen en el desempeño Laboral

Las empresas que se dedican a brindar u ofertar un servicio, tal es el caso de la planta hotelera del cantón Tulcán a sus clientes, deben garantizar una atención de calidad donde los turistas nacionales y extranjeros vivan una experiencia positiva, con el fin de fidelizarlo y obtener un alto índice de repitencia de visitas. Para ello la empresa debe motivar a su talento humano porque son ellos quienes tienen mayor interacción con el cliente.

Por ese motivo, para la investigación se ha considerado 5 factores que influyen en el desempeño del trabajador: Comunicación, satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador.

- Comunicación

La comunicación en una organización es fundamental puesto que transferir información entre el equipo de trabajo de los objetivos que se esperan alcanzar, las dificultades o inconvenientes que se presentan en la jornada y como se puede mejorar hace que el equipo fortalezca la relación entre compañeros y logren solucionar los problemas para continuar con la planificación estratégica de la gerencia.

Hay un factor que es vital en el fortalecimiento de la organización y es la comunicación, la participación y el liderazgo que tenga una empresa, donde exista una buena comunicación existe agilidad en los procesos y de esta manera cumplimiento de objetivos eficientemente.

Al hablar de procesos hay que tomar en consideración que las empresas deben tener muy claro cuáles son las actividades que hay que ejecutarse en cada área, que perfil se necesita para el puesto de trabajo y en cada de no tener el personal idóneo ocupando las vacantes optar por la capacitación.

Un personal que tenga conocimiento de sus funciones su área frente a los riesgos a los que está expuesto, sea correctamente capacitado y motivado por parte de la administración indiscutiblemente su desempeño será mayor.

- Satisfacción del Trabajo

Las expectativas de una persona frente a su trabajo, será la pauta para entender la satisfacción laboral de un trabajador y con ello su rendimiento. Si bien es cierto, existe varios factores que influyen, como son los salarios o incentivos, las condiciones de trabajo adecuadas, y la comunicación.

Tomando el criterio de Davis y Newstrom, (1991) la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos positivos que un colaborador percibe de su trabajo y se ve reflejada en su comportamiento o actitud en la organización. De igual manera hay autores como Taylor (1911), que relaciona la satisfacción laboral con el salario o incentivos económicos que el trabajador obtenga y su habilidad de adaptarse a los cambios que se generen en la empresa. Al igual que las condiciones de trabajo en que la persona realiza sus actividades.

- Autoestima

Para que un trabajador cree relaciones positivas con su equipo de trabajo, debe tener una buena autoestima que se refleje en su interacción e integración con los demás.

La autoestima es un elemento muy importante que las empresas deben tomar en cuenta para ofrecerle oportunidades a las personas de demostrar sus habilidades y de igual manera tener un reconocimiento que le motive a mejorar su rendimiento.

De igual manera Branden (2010) manifiesta que la autoestima es la confianza de enfrentarse a los desafíos de la vida, incluidos los desafíos que representan el llevar a cabo una determinada actividad laboral, así como confianza de saber que se puede triunfar y disfrutar de la recompensa de los esfuerzos realizados. Al igual que el reconocimiento a su labor frente a su equipo de trabajo.

- Trabajo en Equipo

Es importante que dentro de la empresa exista una buena comunicación entre los miembros de la organización, que permita lograr un trabajo coordinado, sostenible y productivo. Donde la confianza, el compromiso y el surgimiento del liderazgo dentro del equipo sean los factores que permitan a la empresa crecer y lograr sus objetivos.

No obstante, el desarrollo o fortaleza de un equipo de trabajo es el ambiente laboral en que se encuentra, si existe la confianza, el respeto y la comunicación que facilita a los generar relaciones laborales o vínculos necesarias para sí mismos y en conjunto.

De igual manera las habilidades y destrezas que tiene cada uno de los miembros del equipo de trabajo, se complementan obteniendo mayor beneficio para la empresa. De acuerdo a lo expuesto por Robbins y Coulter (2007) un equipo trabaja intensamente en un objetivo en concreto, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual enfocados en lograr los objetivos y crear un ambiente laboral amigable entre los miembros.

- Capacitación del Trabajador

Uno de las expectativas que tiene una persona al ingresar a un trabajo, es acceder a un proceso de capacitación constante donde puede desarrollar mejor sus habilidades, aprender nuevas herramientas que le permitan desempeñarse mejor, y sobre todo adquirir conocimiento actual sobre temas relacionados con su trabajo.

En tal sentido, la capacitación implica el compromiso que tiene la empresa con su trabajador donde le brinda la oportunidad de preparación. Esto constituye un factor muy importante para que el talento humano alcance niveles altos de eficiencia y productividad.

De acuerdo a Chiavenato (2009) la capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, orientada a impulsar el aprendizaje de los colaboradores que permita mejorar las capacidades, habilidades y destrezas que necesita un individuo para ejecutar mejor sus funciones en un puesto de trabajo y así lograr los objetivos establecidos por la organización.

2.2.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral

El comportamiento de los trabajadores es el resultado de factores o componentes que están presentes en el entorno laboral en el que se encuentran, donde la motivación promueve una acción y el clima laboral es la percepción que tiene un trabajador de la organización, y le permite diferenciarla de otras.

- Clima Laboral

En la actualidad las empresas que brindan un servicio, tal es el caso de la Planta Hotelera del cantón Tulcán se encuentran en una constante competencia, donde dar una atención de calidad a los clientes es el objetivo primordial de la organización, para ello debe contar con las condiciones adecuadas, que permita a los trabajadores tener una percepción positiva de su trabajo y se vea reflejada en la atención a los clientes al igual que en su desempeño.

Como lo señala (Pérez, 2013) el clima laboral es un conjunto de percepciones, influidas por factores internos y externos, de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan las acciones dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos planteados de una institución. (pág. 388)

- Motivación Laboral

Uno de los factores que influyen directamente en el trabajador y se ve reflejado en el desempeño es la motivación, esta acción genera en una persona ciertos impulsos que le permiten realizar acciones o esfuerzos encaminadas a cumplir sus metas de una manera eficiente.

Según Marin Samanez & Placencia Medina (2017). La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de

provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas en los trabajadores que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento que tengan frente a su trabajo.

De igual manera hay autores que definen a la motivación como un factor emocional de un ser humano, que impulsa realizar tareas y satisfacer sus necesidades para lograr bienestar para sí mismo. Pero dentro de una empresa la motivación viene dada desde la dirección, y puede relacionarse con los incentivos o reconocimiento que la organización le proporcione.

2.2.2.4. Teorías de la Motivación Laboral

La motivación juega un rol muy importante en el ámbito laboral porque de esta manera impulsa al trabajador a tener un comportamiento más activo y dinámico frente a su trabajo y con ello mayor productividad. Existe varias teorías que estudian la motivación humana, para esta investigación se toma en cuenta 2 teorías que se relacionan con las necesidades del ser humano y los factores que motivan a una persona a cumplir con sus objetivos.

2.2.2.5. Teoría de las necesidades de Maslow.

Esta teoría hace énfasis en las necesidades que tiene el ser humano que, al satisfacerlas de acuerdo a la jerarquía de necesidades expuesta por Maslow en cinco niveles, las personas se sentirán motivadas y tendrían un comportamiento más activo.

De acuerdo a Elizalde, Martí y Martínez (2006) citado por Chavarria Melissa (2017) la teoría de necesidades de Maslow manifiesta que:

Una persona motivada es aquella que siente deseo o voluntad por algo en específico, así pues, plantea que la motivación se basa en una jerarquía de necesidades desde las más básicas y elementales hasta aquellas que permitan el desarrollo humano, las cuales están a lo largo de nuestra vida regulando el comportamiento. (pág. 58)

De igual manera Aamodt (2010) citado por Pozo César (2015) menciona:

Que el cumplir o satisfacer ciertas necesidades de los colaboradores estos podrían realizar su trabajo o culminarlo de la mejor manera posible y dentro del tiempo establecido, para esto Maslow creía que existían cinco tipos principales de necesidades y que cada una debía ser satisfecha desde el nivel más bajo y en orden jerárquico para poder avanzar en cada una de estas. (pág. 23)

Hay que tomar en cuenta, que estos autores coinciden en que un trabajador motivado tiene un mejor desempeño en su trabajo, aunque gran parte de las necesidades que busca satisfacer se encuentra en el ámbito laboral, como es la estabilidad, la seguridad, el reconocimiento, la preparación al igual que el equipo de trabajo. Por ello la empresa en este caso la planta hotelera de Tulcán debe garantizar esa seguridad, si desea tener un personal comprometido y motivado.

A continuación, se detalla los cinco niveles de necesidades que plantea Maslow en su teoría:

1. Necesidades fisiológicas básicas

Son aquellas necesidades básicas que tiene el ser humano como respirar, dormir, alimentarse, vestirse. Por lo que es necesario aplicar medidas para que el trabajador pueda cubrirlas, como es el caso del descanso las empresas al manejar bien sus tiempos puedan dar un espacio al trabajador de descansar de sus actividades denominadas pausas activas.

2. Seguridad

Surge de la necesidad de que una persona se sienta segura y protegida, entre ellas incluye el empleo, los ingresos, la familia, la salud entre otras. Cabe mencionar que una empresa que busca retener a su talento humano, debe aplicar estrategias orientadas en los incentivos, el ambiente laboral, la motivación al igual que la seguridad del trabajador.

3. Sociales

Se refiere a la necesidad de los trabajadores de relacionarse con sus compañeros de trabajo y ser parte de un equipo de trabajo, donde pueden tener un lazo de amistad y recibir afecto dentro de ese entorno. Para sentirse aceptado y formar parte de una estructura social.

4. Reconocimiento

Dentro de estas necesidades se toma en cuenta la autoestima y el respeto a sí mismo, donde un trabajador se encuentra en la lucha constante con los prejuicios o estereotipos impuestos en la sociedad, que genera cierta desconfianza y miedo a no sentirse realizado profesionalmente y personalmente.

5. Autorrealización

Es el último nivel se encuentra en la cima de la jerarquización y se refiere a la satisfacción de todas las necesidades de los niveles anteriores, dando como resultado un colaborador productivo, capaz de solucionar problemas del entorno con un equipo de trabajo que lo respalda y sobre todo motivado a seguir trabajando por un mejor futuro, compartiendo su triunfo con los demás.

2.2.2.6. Teoría de Herzberg.

Esta teoría se enfoca en los factores externos que influyen en una persona, ya sea está de una manera positiva o negativa donde Herzberg manifiesta que existe dos factores que pueden generar satisfacción o insatisfacción en un trabajador estos son motivacionales e higiénicos.

Según Chavarria (2017) la teoría de Herzberg se refiere:

El planteamiento de esta teoría aporta un conocimiento sobre la independencia de la satisfacción e insatisfacción, dejando de lado el hecho que la motivación solo era generada por incentivos salariales, relaciones humanas, etc., en sí solo disminuye o previene la insatisfacción. Además, es necesario que la administración se interese por las condiciones laborales que es una fuente de motivación y no solo por el factor dinero (pág. 60)

Es interesante el análisis que realiza Herzberg del nivel de rendimiento que puede alcanzar un trabajador, como resultado del nivel de satisfacción o insatisfacción que se genera a partir de los factores motivacionales e higiénicos, donde hace mención al entorno y a los estímulos que puede tener una persona en su trabajo.

A continuación, se detalla de que se trata cada uno de los factores de esta teoría:

- Factores Motivacionales

Son los factores relacionados con el cargo o puesto de trabajo estos pueden involucrar sentimientos que están relacionados con el crecimiento profesional y personal del colaborador, la autonomía, la libertad de tomar decisiones, la participación activa y el reconocimiento.

- Factores Higiénicos

Están relacionados con el entorno del puesto de trabajo como las condiciones laborales y ambientales, la seguridad, la estabilidad, las políticas de la organización, el control o el tipo de liderazgo.

Estos factores están relacionados entre sí, donde si el trabajador está inmerso en un ambiente laboral seguro, estable, participativo que le permita tomar decisiones frente a los cambios que se pueden generar en su área pues el nivel de satisfacción será alto. Sin embargo, si la empresa no tiene políticas que garantice la seguridad del trabajador al igual que proporcionarle los insumos necesarios para realizar su trabajo genera insatisfacción y con ello bajo desempeño.

2.2.2.7. Evaluación del Desempeño Laboral.

La evaluación es un proceso de suma importancia, que una empresa debe realizar de manera constante y objetiva ya que de eso depende el diseño de estrategias para una mejora continua de los procesos de la organización.

Si bien es cierto, la empresa invierte en el talento humano, pero eso no le asegura que el personal será más productivo. Por ello es importante evaluar y retroalimentar los resultados con el empleado a fin de elaborar planes que permita mejorar el rendimiento y aprovechar al máximo el potencial de su talento humano.

De acuerdo a Chiavenato (2011) citado por Chavarria Melissa (2017) Para conocer si una persona está cumpliendo con objetivos establecidos por la organización se necesita evaluar su desempeño,

por el cual se aprecia la forma en que las personas realizan sus funciones de acuerdo a su cargo o puesto.

2.2.2.8. Tipos de Evaluación del Desempeño Laboral.

Existen tres tipos de enfoques que permite a una empresa aplicar de acuerdo a su entorno, estos son: evaluación de las personas, evaluación de los resultados y evaluación mixta.

- Evaluación de las personas

Evalúa la personalidad, comportamiento y actitudes de un trabajador excluyendo la valoración de los resultados, en si señala el comportamiento adecuado para el desarrollo óptimo del trabajo y genere un rendimiento alto.

- Evaluación de los resultados

Se enfoca en evaluar los logros profesionales que el trabajador alcanza durante su permanencia en la empresa. Esto determina que tan motivado y comprometido se encuentra una persona en cumplir sus objetivos personales y con ello los organizacionales.

- Evaluación mixta

Esta evaluación tiene un enfoque más objetivo al evaluar el comportamiento del trabajador y a su vez los logros que ha obtenido durante el tiempo que se encuentra laborando en la empresa. Y ya depende de la organización como mejorar sus procesos en base a la información obtenida a través de estas herramientas. Si los objetivos de la organización no son cumplidos en el tiempo establecido, es reflejado en la productividad en la rentabilidad y es hora de analizar que está pasando. Sin embargo, una evaluación de desempeño a tiempo y constante puede mejorar los resultados puesto que Chiavenato expresa que una evaluación permite

- Medir las capacidades que tiene cada trabajador y aprovechar al máximo su potencial.
- Utilizar el potencial del trabajador como ventaja competitiva para mejorar la productividad.
- Mejorar las condiciones de trabajo y proponer oportunidades de crecimiento a los empleados.

Los criterios que selecciona la gerencia para evaluar al empleado están influenciados por las labores que este realiza en su puesto de trabajo. Stephen P. & Timothy A. (2009), divide estos criterios en tres conjuntos según los resultados:

- Resultados de la tarea individual

Se basa principalmente en el nivel de rendimiento que demuestra cada trabajador como la cantidad producida, los residuos generados y los costos unitarios de producción; también podrían evaluarse el volumen de ventas, el incremento de clientes, etc. Estos resultados dependen mucho del tipo de puesto que tiene el trabajador.

- Comportamientos

Se refieren a las acciones que realiza el empleado o el equipo de trabajo, estas acciones no se miden únicamente en el nivel productividad sino más bien en las actitudes que tienen los trabajadores para realizar mejoras en su puesto de trabajo y ayudar a alcanzar los objetivos.

- Características

Aunque es el conjunto más débil este criterio se utiliza con mayor frecuencia para evaluar el desempeño del trabajador, ya que consiste en características propias de la persona como tener buena actitud, demostrar confianza y experiencia.

2.2.3. Emergencia Sanitaria Covid-19

El Ecuador adoptado medidas sanitarias que precautelan la seguridad de las personas mediante decretos presidenciales y acuerdos ministeriales en respuesta a la emergencia sanitaria covid-19. Dentro del sector hotelero se dispuso de dos protocolos de bioseguridad como manifiesta Andrés Obiol (2020), presidente de la Federación Hotelera Ecuador, para poner frente a la situación pero a pesar de esta medida, el primer protocolo fue demasiado básico y el segundo demasiado técnico implicando inversiones muy grandes, lo que ha provocado que no se genere los resultados deseados para minimizar el riesgo de contagio, siendo el sector hotelero el más afectado con el aumento de pérdidas económicas-financieras impidiendo su reactivación.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque de la investigación

La investigación consideró un enfoque de carácter mixto, quiere decir que combina los enfoques cualitativo y cuantitativo. Para ello se parte de las explicaciones realizadas por Hernández. Sampieri, Carlos F. Collado & Pilar B. Lucio (2014) en su libro “Metodología de la investigación”.

Los autores señalan que el enfoque cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (pág. 4). Se partió con este enfoque debido a que se persiguió un estudio científico, sistemático y probatorio, con el propósito de establecer pautas de comportamiento por parte de directivos y empleados del objeto de estudio, mediante el uso de variables cuantificables permitiendo el manejo de información de tipo numérica a través de la estadística de las encuestas aplicadas lo que hizo posible la medición y evaluación del grado de asociación entre la variable dependiente e independiente.

Por otra parte, el enfoque cualitativo “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”. (pág. 7) La investigación se fundamentó en un estudio del fenómeno poco explorado, cuya finalidad del enfoque fue comprender el contexto que lo rodea, en este caso la planta hotelera del cantón Tulcán, basándose en descripciones detalladas de las situaciones, comportamientos, eventos e interacciones que percibe el talento humano dentro de los establecimientos, esta información por lo general es de carácter verbal y visual recolectada a través de técnicas de investigación como entrevistas.

3.1.2. Tipo de Investigación.

El criterio que tomó la investigación se orientó a un estudio descriptivo y correlacional por cuando se refiere a la recolección de datos sobre ciertos indicadores que permitieron interpretar mejor la relación entre las variables de estudio, logrando especificar las propiedades, características y perfiles importantes de la planta hotelera del cantón Tulcán sometido a un análisis investigativo.

Además, se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

- Bibliográfica, a fin de sustentar la investigación se recurrió a diversas fuentes de consulta primarias y secundarias como libros, revistas, periódicos, artículos científicos, internet, tesis de grados., entre otros, para ampliar y deducir diversas teorías y conceptos que aborda la temática de estudio.
- De campo, porque fue necesario acudir al sitio designado donde se logró interpretar el comportamiento de un trabajador frente a la gestión de seguridad ocupacional aplicada en el sector hotelero del cantón Tulcán para la obtención de información.
- Descriptiva, una vez obtenida la información se procedió a describir la realidad de la situación que abordó el problema de forma cualitativa, debido a que se detallaron las características de las variables de estudio, gestión de seguridad ocupacional en el sector hotelero del Cantón Tulcán y desempeño laboral, por medio de la encuesta.
- Correlacional, utilizada en la medición de la relación existente entre variable dependiente, desempeño laboral y variable independiente, gestión de seguridad ocupacional determinando el grado de influencia y asociación que tiene una variable sobre la otra.
- Explicativa, se expone las razones auténticas que dieron origen al problema, con la finalidad de establecer conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer la teoría de si la gestión de seguridad ocupacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión de seguridad ocupacional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hotelero del cantón Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Seguidamente se presentan la definición y operacionalización de las variables de estudio.

3.3.1. Definición de las variables.

Las variables que intervienen en la investigación se las expone a continuación:

- Variable dependiente: Desempeño laboral
- Variable independiente: Gestión de seguridad ocupacional

3.3.2. Operacionalización de variables.

Tabla 4

Operacionalización de la Variable Dependiente; Desempeño Laboral.

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento
Variable Dependiente Desempeño Laboral	Es el comportamiento del trabajador para realizar determinadas funciones mediante la provisión de recursos necesarios que permitan mayor productividad en el contexto garantizando la calidad de vida en el trabajo.	Ambiente de trabajo	Nivel Clima laboral	¿Cuál es el clima laboral que se percibe dentro de la empresa?	Técnica: Encuesta dirigida a los trabajadores Entrevista – Guía de entrevista F002 Encuesta – Cuestionario estructurado F001
			Nivel de participación	¿Dentro de la organización cómo se impulsa el trabajo en equipo y la participación?	
			Condiciones de trabajo	¿El establecimiento cuenta con las condiciones necesarias?	
		Motivación	Frecuencia de Capacitación	¿Se realizan capacitaciones acerca de seguridad ocupacional?	Entrevista – Guía de entrevista F002 Encuesta – Cuestionario estructurado F001
			Nivel de Reconocimiento	¿La organización se preocupa y asigna recursos para reconocer el trabajo realizado?	
			Nivel de satisfacción	¿Cuál es nivel de satisfacción en el trabajo?	
		Evaluación	Frecuencia Evaluación de desempeño	¿La organización brinda retroalimentación necesaria para reforzar puntos débiles según la evaluación de desempeño?	Encuesta – Cuestionario estructurado F001 Encuesta – Cuestionario estructurado F001

Tabla 5

Operacionalización de la Variable Independiente; Gestión de Seguridad Ocupacional.

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumento	
Variable independiente Gestión de Seguridad o Ocupacional	Son todas las medidas que se implementan en una empresa para prevenir accidentes, identificar riesgos y crear un ambiente laboral seguro, que busque conservar la integridad física y mental de los trabajadores.	Normativas y fundamentos legales	Grado de conocimiento	¿Se conoce y/o socializan las normas de seguridad ocupacional que rigen las organizaciones de control?	Encuesta – Cuestionario estructurado F001	
			Grado de cumplimiento y aplicación	¿La organización aplica la normativa pertinente de seguridad ocupacional?	Entrevista – Guía de entrevista F002	
			Frecuencia de evaluación de la aplicabilidad de normativas.	¿Con qué frecuencia la organización evalúa el cumplimiento de la normativa legal?	Encuesta – Cuestionario estructurado F001	
		Factores de riesgo		Porcentaje de probabilidad de riesgo con materiales o eventos: físicos, químicos, biológicos, psicofisiológicos, mecánicos y ergonómicos.	¿A qué tipo de riesgos están expuestos los trabajadores dentro de la organización?	Entrevista – Guía de entrevista F002
		Costos de accidentes laborales		Disponibilidad de recursos (presupuesto)	¿Qué porcentaje asigna la empresa en seguridad y salud ocupacional de los trabajadores?	Encuesta – Cuestionario estructurado F001
				Nivel de impacto social y económico	¿Qué consecuencias económicas y sociales acarrea no invertir en prevención de accidentes?	Entrevista – Guía de entrevista F002

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Tabla 6
Métodos Técnicas e Instrumentos de Investigación

Método	Detalle	Técnica	Instrumento	Observación
Inductivo - Deductivo	El método de investigación que prima en el desarrollo del trabajo es inductivo – deductivo; en la medida que se analizó hechos concretos de la gestión y seguridad ocupacional como: el uso de equipos, insumos, cumplimiento de normativas, comportamientos, etc.; adicionalmente inferir conclusiones a partir de teorías generales o resultados de gestión.	Encuesta	Cuestionario	Para la recopilación de información a través de la técnica del cuestionario aplicada a los trabajadores.
		Entrevista	Guía de entrevista	Por medio de una guía de entrevistas a los directivos y/o propietarios de los establecimientos de alojamiento y profesionales expertos en el área.
Matemático	Se hizo uso el método matemático, puesto que se lo utilizó para registrar, procesar, describir datos empíricos y comprobar la correlación existente entre las dos variables de estudio.	Encuesta	Cuestionario	Utilizada en la recopilación de información numérica para la correlación de las variables de estudio.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1. Población.

La población del presente estudio de investigación, se constituye por una base de datos proporcionados por el Ministerio de Turismo (2019) en el cantón Tulcán, teniendo así un total es de 22 establecimientos dedicados al servicio de alojamiento turístico entre hoteles y hostales, ubicados en la ciudad de Tulcán y Julio Andrade como se puede observar en el **Anexo 1**.

3.5.2. Censo.

De acuerdo al dato presentado en el párrafo anterior. La investigación se encaminó a realizar un censo poblacional por ser una población reducida al sujeto de estudio, mediante la utilización de instrumentos de recolección como la encuesta a través del formulario 001 a los trabajadores que hasta la fecha suman 90 y que se hallan distribuidos en cada una de las organizaciones como se muestra en el **Anexo 2** y una entrevista para los propietarios - directivos de los establecimientos con ayuda del formulario 002 incorporado en el **Anexo 3**.

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Escala de Likert

La escala de Likert es una herramienta creada por Rensis Likert que “consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto, es un instrumento de medición práctico, útil y sencillo de desarrollar” (Hinojosa & Peña Moreno, 2009, pág. 3) Se la utilizó como herramienta de medición para establecer con base a las respuestas del encuestado la frecuencia con la que realiza o desarrolla determinada actividad. Por lo tanto, el tipo de escalamiento de Likert que se desarrollo es de frecuencia misma que contiene cuatro opciones de respuesta para cada ítem tales como: siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Fiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014) definen a confiabilidad como grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Y validez como el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. (pág. 200)

Los autores manifiestan que el procedimiento más utilizado para determinar la confiabilidad y validación del instrumento es a través del cálculo de alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de la escala de medición cuyo coeficiente va desde 0 a 1, que de acuerdo al cálculo realizado en SPSS al instrumento de la investigación en cuestión se considera una fiabilidad de 0.89 lo que quiere decir que es confiable.

Tabla 7
Análisis de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	0,889
Número de elementos	8

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los datos del trabajo investigativo con la finalidad de determinar la relación entre las variables de estudio: gestión de seguridad ocupacional y desempeño laboral.

La gestión de seguridad ocupacional es el conjunto de medidas de protección cuyo propósito es salvaguardar el bienestar físico, psicológico y social del talento humano, dentro de ello es importante señalar que se analizan los siguientes aspectos que intervienen en la variable independiente; las normativas y fundamentos que rigen dentro del marco legal en el Ecuador para seguridad y salud laboral, los factores de riesgo físicos, químicos, biológicos, psicofisiológicos, mecánicos y ergonómicos a los que están expuestos trabajadores de la planta hotelera en el cantón Tulcán y el impacto económico y social para disponer de los recursos organizacionales en cubrir costos de accidentes.

Por otro lado, la variable dependiente, desempeño laboral es la capacidad del personal para cumplir sus funciones asignadas en su puesto de trabajo orientadas al logro de objetivos personales y organizacionales. Las dimensiones que influyen en el comportamiento del colaborador obedecen al ambiente laboral referente al entorno que lo rodea como clima laboral, trabajo en equipo, motivación. La siguiente dimensión trata acerca de las acciones dirigidas a satisfacer las necesidades de los trabajadores como capacitación, evaluación y reconocimiento y por último la calidad de vida como la percepción del individuo en el contexto laboral.

Los datos fueron tabulados en el paquete estadístico SPSS y Microsoft Excel, donde se realizó diferentes pruebas para determinar la consistencia de la base y proceder a exponer mediante gráficas los resultados que se obtuvieron. Tal como se muestra en el **Anexo 4** y **Anexo 5**.

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL TRABAJADOR DE LA PLANTA HOTELERA DEL CANTÓN TULCÁN

4.1.1. Género

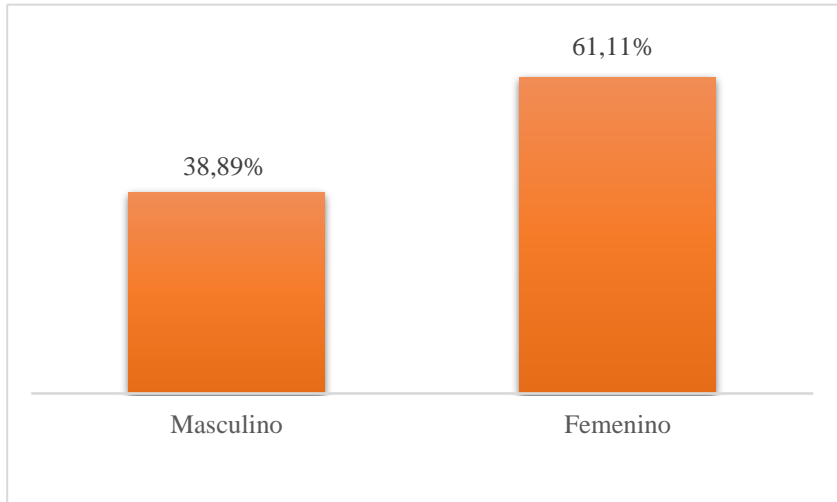


Figura 1. Género

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

En la planta hotelera del cantón Tulcán, de acuerdo a los datos obtenidos de la recolección se aprecia que el talento humano ideal contratado para la atención en servicios de alojamiento corresponde en su mayoría al grupo femenino.

Cabe destacar que una mujer es más productiva puesto que puede realizar dos o más actividades a la vez sin emplear mayor esfuerzo y tiempo, a diferencia de un hombre que requiere de mayor tiempo para realizar más de una actividad de forma simultánea tal y como lo explica Ragini Verma (2016) en su estudio desarrollado a ambos géneros, demostrando que el masculino es más apto para ejecutar una sola tarea por su conexión con la parte frontal y trasera del cerebro y por el contrario el femenino está bien conectado con los dos hemisferios, lo que le confiere una memoria superior y mayor inteligencia social con capacidad de ejecutar tareas múltiples y solucionar problemas para un grupo.

4.1.2. Edad de los encuestados

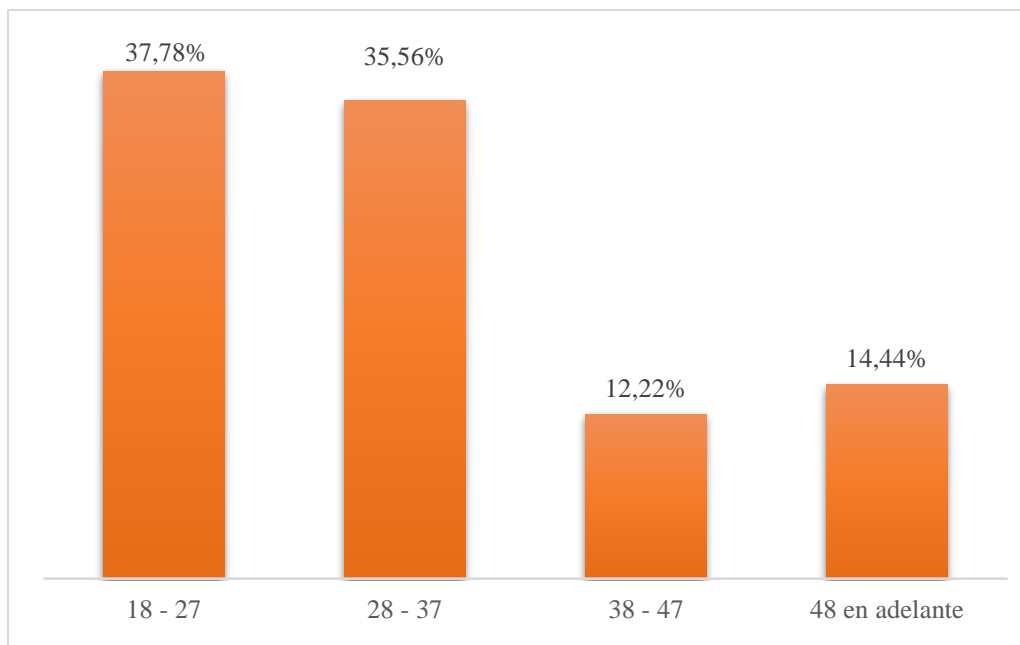


Figura 2. Edad

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

De acuerdo a los datos obtenidos el rango de edad de los trabajadores con mayor presencia en la industria hotelera en el cantón Tulcán corresponde entre las edades de 18 a 27 años, lo que quiere decir que este sector ha optado por la contratación de personal joven debido a la proactividad, participación y fácil adaptación a los cambios para ejecutar determinadas tareas aportando con nuevas ideas, para mejorar la productividad de estos establecimientos.

De igual manera la ventaja de contratar un personal joven según Villar Fernando (2014) es la capacidad de adaptación, integración, relación de los equipos de trabajo y su tolerancia a los cambios que se generen en la empresa. Cabe mencionar que las organizaciones en la actualidad buscan invertir en su talento humano con la finalidad de lograr lealtad, iniciativa, participación y empoderamiento por parte de los trabajadores y de esta manera ser más competitivos frente al mercado.

4.1.3. Cargo

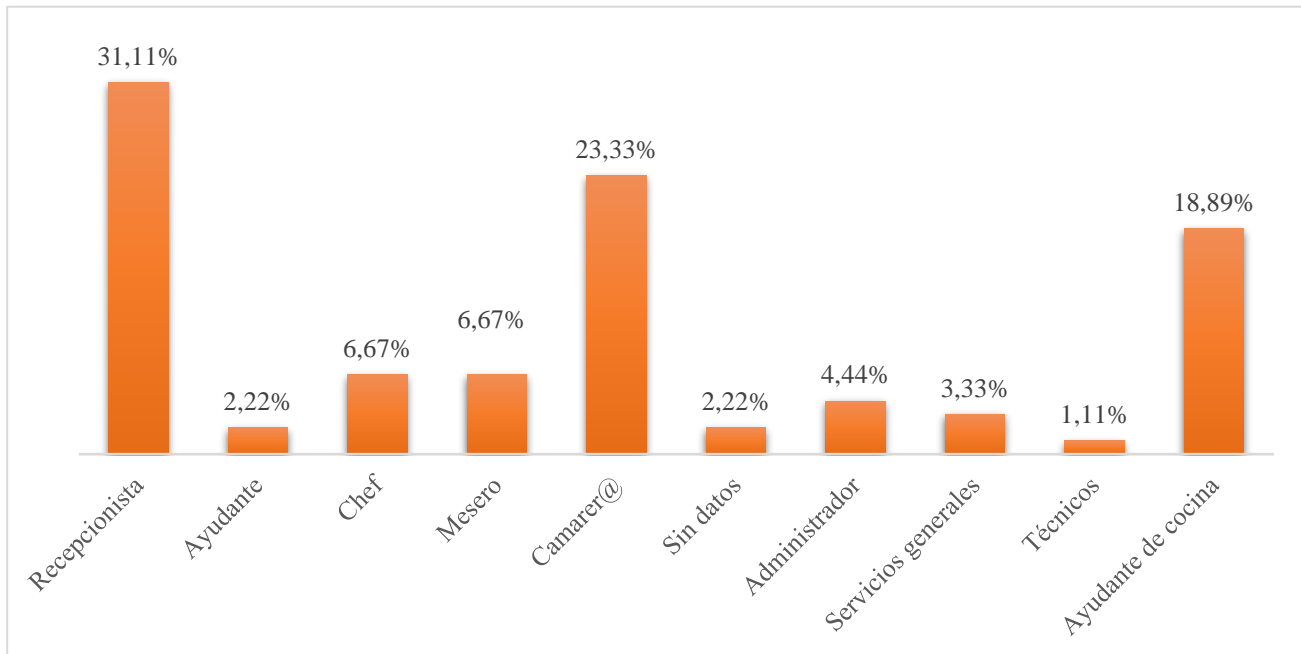


Figura 3. Cargo o puesto dentro de la planta hotelera ciudad de Tulcán
Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Del censo aplicado al objeto de estudio, el puesto de trabajo con mayor demanda se encuentra en tres áreas como: recepción, camarería y de cocina, siendo los recepcionistas la primera figura de interacción con los usuarios quienes proporcionan la información que requiera el cliente o dar solución a los inconvenientes que se presenten en el día, en concordancia con (Sánchez García & Núñez Ríos, 2012) el autor del artículo denominado “La recepción como capital intelectual de un hotel desde el enfoque sistémico ” donde se menciona que la satisfacción de los clientes del servicio viene dada por el comportamiento de los recepcionistas y demás trabajadores en transmitir confianza, seguridad y amabilidad generando un ambiente cómodo y de esta manera cumplir con las expectativas del cliente reflejado en la fidelización y el efecto multiplicador anhelado por la empresa, es decir la recomendación del lugar.

4.2. SEGURIDAD OCUPACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN TULCÁN

4.2.1. Conocimiento y socialización de normas de seguridad ocupacional.

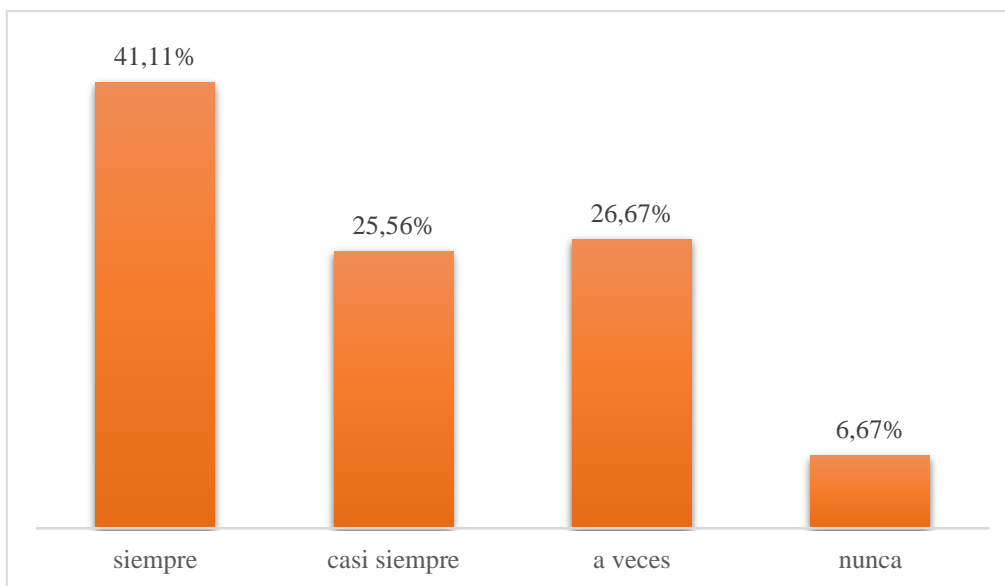


Figura 4. Conocimiento y socialización de normas de seguridad ocupacional

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

De la población encuestada 4 de cada 10 trabajadores, afirman que dentro del establecimiento en que laboran, siempre las normas de seguridad y salud ocupacional más básicas son conocidas y socializadas. Sin embargo, existe preocupación por una parte de la población que indica no conocer las normativas vigentes que velan por su seguridad y bienestar dentro del trabajo, aumentando el riesgo de sufrir incidentes laborales por falta de información del tema.

Por tanto el papel que desempeñan los administradores de los hoteles también debe orientarse en la buena gestión de las organizaciones para tomar conciencia de los peligros y difundir a sus colaboradores normas de seguridad laboral que ayuden a evitar acciones y situaciones que perjudiquen la salud de los trabajadores.

4.2.2. Frecuencia de evaluación del cumplimiento de normativa legal

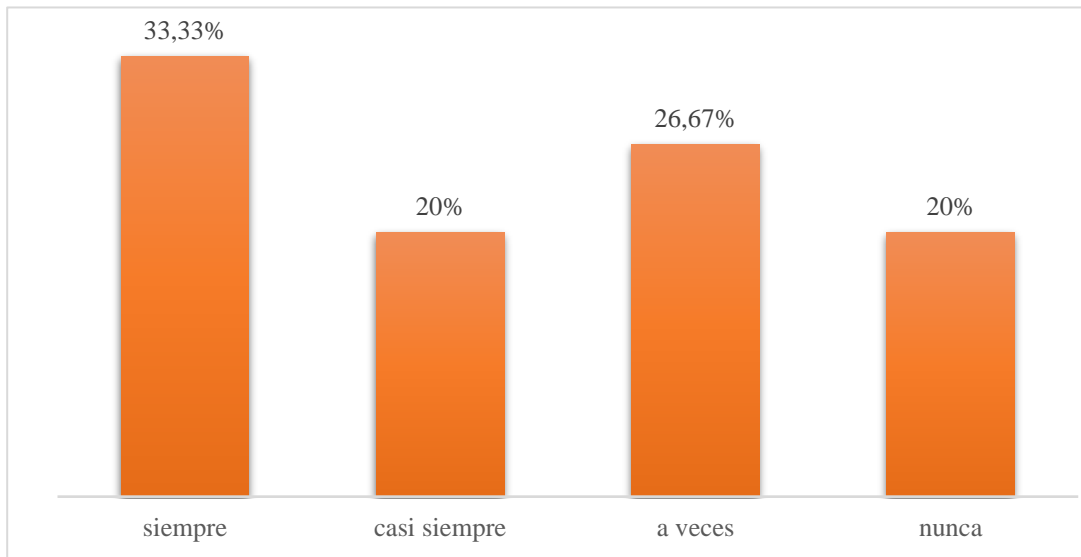


Figura 5. Evaluación del cumplimiento de normativa legal

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

De la figura 5 se puede destacar que, como parte del fortalecimiento de las organizaciones, éstas en el ejercicio de garantizar el bienestar y la salud de los trabajadores regularmente realizan evaluaciones de aplicación de normativas legales como parte del control interno de un sistema de seguridad y salud ocupacional que demuestre el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades en cada área de trabajo. No obstante, es necesario que por el 20% de los encuestados que manifiestan, en su organización no se realizan evaluaciones de normativas, los organismos de control como el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Turismo y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), organizaciones públicas sumen esfuerzos y generen alianzas estratégicas con los establecimiento de servicio turístico para evaluar riesgos, detectar fallas, corregir problemas protegiendo al trabajador y empleador mediante la expedición, socialización y sobre todo en la evaluación de cumplimiento de normativas de seguridad laboral y así prevenir un número importante de accidentes o enfermedades en el trabajo.

4.2.3. Capacitación en seguridad ocupacional y desempeño laboral

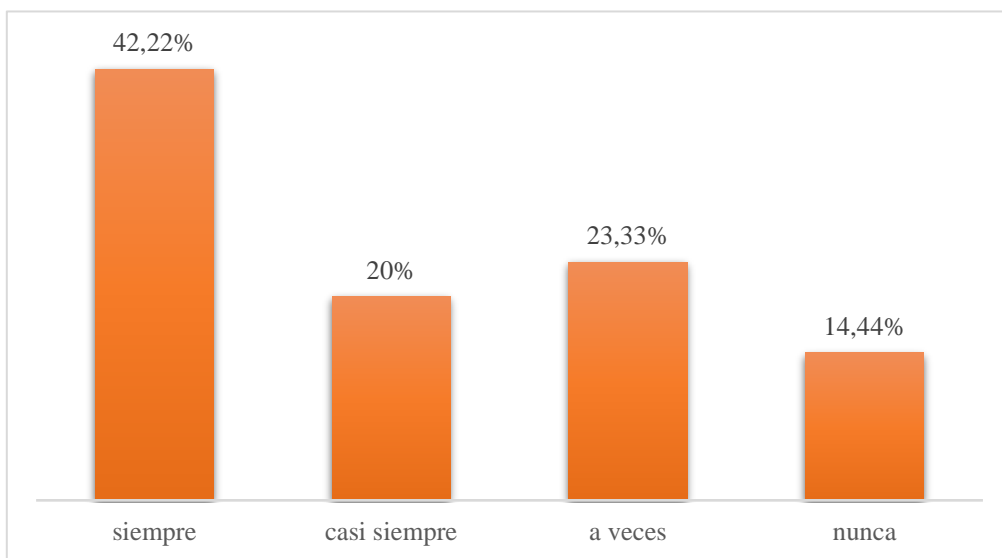


Figura 6. Capacitación en seguridad ocupacional y desempeño laboral
Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Respecto a esta pregunta los trabajadores manifiestan que en su organización ocasionalmente reciben capacitaciones en temas de prevención de riesgos y desempeño laboral. Aunque es preocupante la existencia de un cierto grupo de la población (14,44%) que asegura no tener ninguna clase de programas de capacitación que permitan reforzar sus conocimientos y habilidades para lograr adaptarse a los cambios del entorno ni tampoco reciben capacitación en medidas que promuevan y protejan la salud laboral, poniendo en riesgo la seguridad física y mental de este grupo de trabajadores.

Resultados que se contraponen con el aporte expreso de Elton Mayo quien destaca al talento humano de una organización como fuente de ventajas competitivas, principal activo y generador de productividad de los negocios enfatizando la importancia de la capacitación en el desarrollo de habilidades comunicativas para crecimiento personal, profesional y organizacional.

4.2.4. Reconocimiento y motivación por la organización

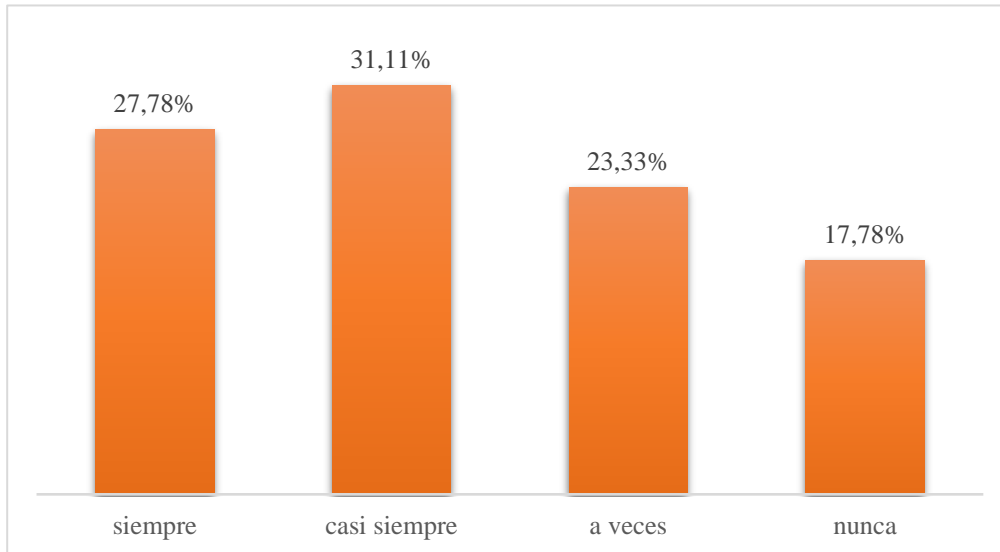


Figura 7. Reconocimiento y motivación por la organización

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

De acuerdo a las consideraciones de los encuestados, ratifican que dentro de su organización casi siempre se brinda reconocimiento y motivación por el trabajo desarrollado en el día a día, esto guarda relación con el criterio planteado por Herzberg, quien en su teoría de motivación e higiene expone que uno de los principales factores que influyen en el desempeño laboral es la motivación, generada por el reconocimiento al trabajador al esfuerzo por el cumplimiento de metas organizacionales. Por otra parte, se evidencia un pequeño número de trabajadores que aseguran no ser reconocidos de ninguna manera por parte de los administrativos por la labor que realizan en el establecimiento, lo que influye en la productividad del personal hotelero y por consiguiente de la organización para expandir el negocio, razón por la cual los líderes de los establecimientos deben priorizar el cumplimiento de necesidades básicas hasta las de reconocimiento dentro de la organización para explotar todo el potencial del talento humano.

4.2.5. Aspecto más importante en el trabajo

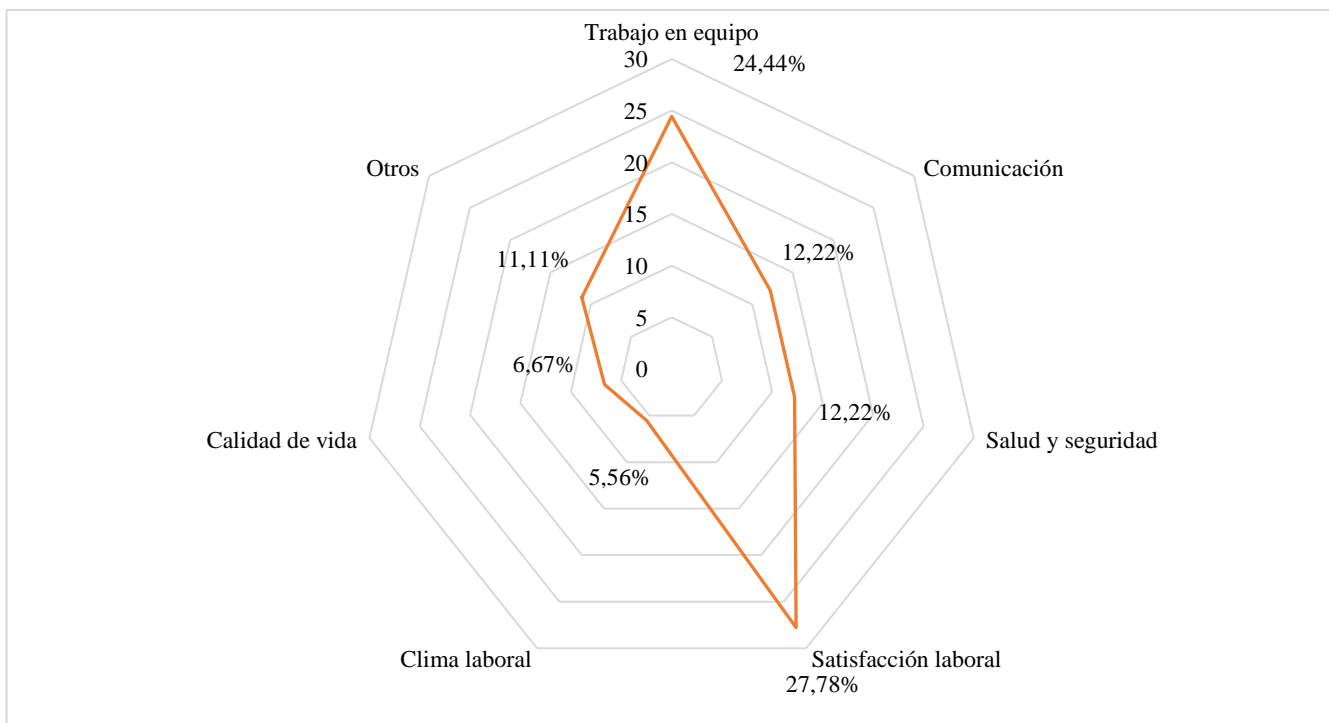


Figura 8. Aspecto más importante en el trabajo

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

De acuerdo a los encuestados el factor de mayor relevancia que perciben dentro de la organización es la satisfacción laboral que en conformidad con Herzberg uno de las componentes fundamentales que influyen en el trabajo es la satisfacción laboral, que de acuerdo a la apreciación de los trabajadores su trabajo reúne las condiciones óptimas en materia de seguridad, higiene y ambiente laboral. Es considerado uno de los aspectos más importantes para los trabajadores porque la percepción que ellos tienen de su trabajo como lo manifiesta el artículo “Satisfacción laboral en los entornos de trabajo”, donde (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017) expone que se refleja la productividad y el compromiso organizacional del talento humano.

4.2.6. Responsable en bienestar y salud del personal

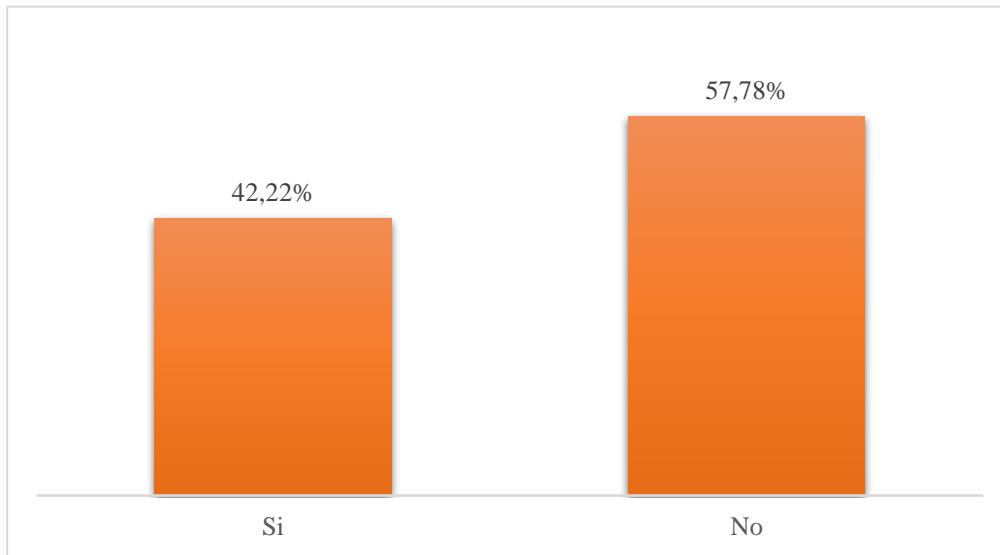


Figura 9. Responsable en bienestar y salud del personal

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

De la información recolectada se puede observar que dentro de algunos establecimientos de alojamiento no existe una figura destacada para asumir el rol de promover la protección de la salud del personal que garantice la seguridad del empleo. Por lo que es más probable la ocurrencia de accidentes y enfermedades en el trabajo que afectan al trabajador y a la empresa al incurrir en costos por remediar estos problemas.

Si la alta gerencia no delega un responsable en bienestar y salud del personal puede generar accidentes de trabajo que generen lesiones o enfermedades laborales afectando la calidad de vida de los trabajadores, tal como lo menciona (Peña, 2018) en su artículo denominado “La importancia de la seguridad y salud en el trabajo como factor de la responsabilidad social en las empresas” donde muestra que los gastos a los que incurrirían las empresas llegarían a ser superiores a la rentabilidad de la misma generado por los accidentes que podrían prevenirse al tener un responsable encargado del bienestar y la seguridad de los trabajadores al igual que generar una cultura de autocuidado por parte de los trabajadores de seguir todas las normas y reglamentos establecidos por la empresa.

4.2.7. Exposición de riesgos laborales

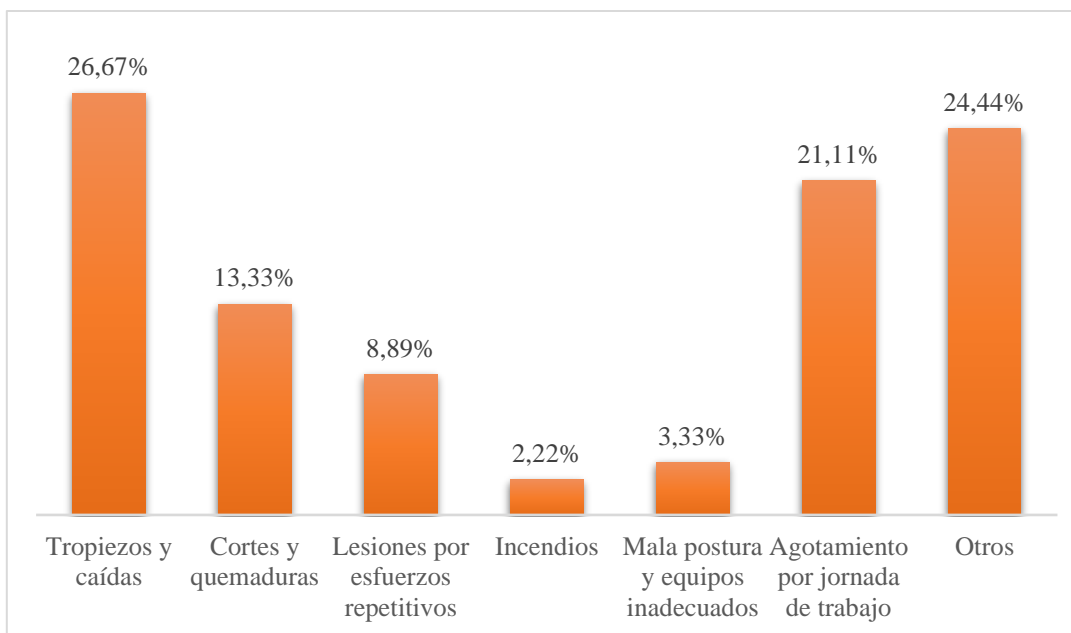


Figura 10.Exposición de riesgos laborales

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

De la población estudiada el riesgo laboral con mayor recurrencia son los tropiezos y caídas a los que los trabajadores enfrentan cada día seguido del agotamiento por la jornada de trabajo, siendo de gran importancia que los representantes de cada organización consideren estos aspectos y tomen medidas de precaución para evitar que este tipo de riesgos laborales desencadenen problemas de tipo físico y psicológico e incluso en accidentes fatales en el futuro.

De acuerdo con Occupational Safety and Health Administration (OSHA) los accidentes por resbalones, tropiezos y caídas son reportados como la mayoría de las lesiones en los lugares de trabajo, por lo general este tipo de accidentes ocurren por el uso de calzado inadecuado, por las superficies mojadas, la mala iluminación, entre otros. Muchos de estos accidentes pueden ser prevenidos por la empresa, por lo cual es adecuado contar con un plan de prevención de riesgos, específicamente en los Tropiezos y Caidas.

4.2.8. Enfermedades profesionales recurrentes

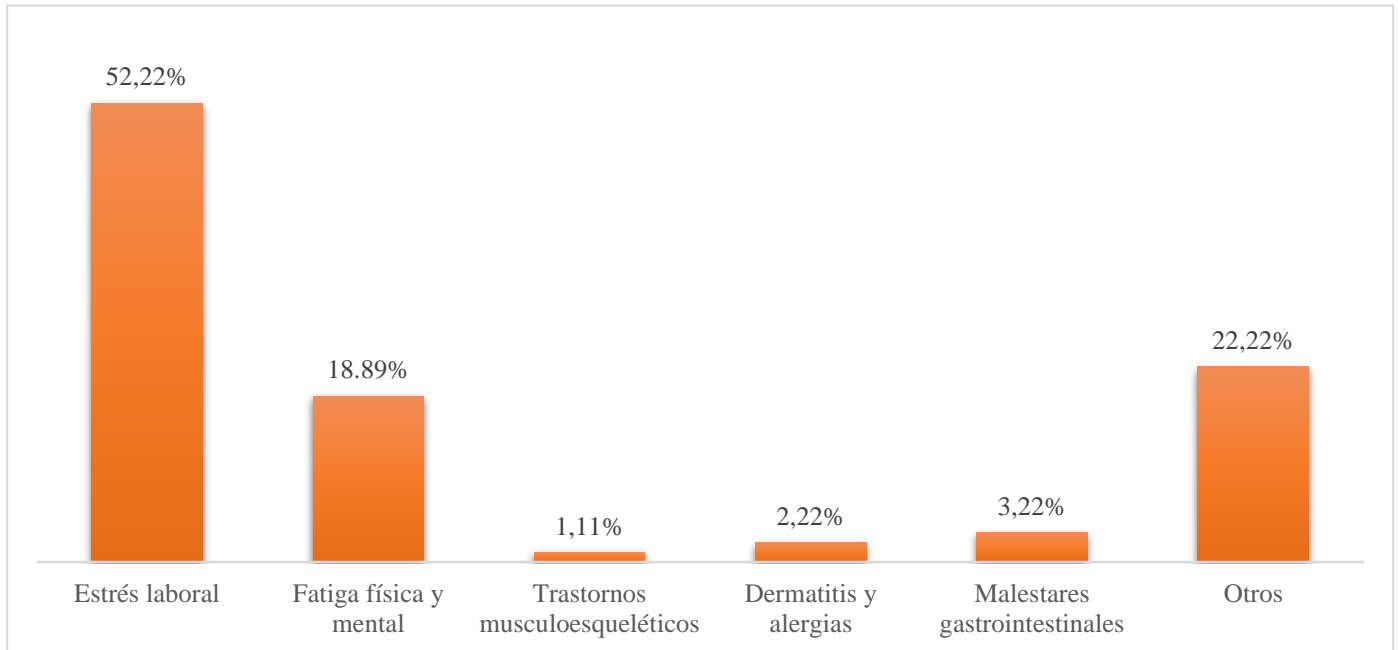


Figura 11. Enfermedades profesionales recurrentes
Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Al hablar de enfermedades laborales los encuestados aseguran sufrir de estrés laboral en la mayor parte de su jornada, de fatiga física y mental representando un punto focal para que gerentes propietarios tomen acciones que permita reducir el estrés de los trabajadores brindando un mejor ambiente laboral para evitar la baja productividad.

Cabe mencionar que el estrés es considerado una enfermedad que, de acuerdo a un estudio realizado por la Universidad Pontificia Javeriana en el Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, la interrelación negativa entre las condiciones laborales y los factores humanos, pueden generar consecuencias nocivas de los cuales se tiene tres aspectos detectados: el rendimiento en el trabajo, la satisfacción y la salud del trabajador.

4.2.9. Elementos necesarios de seguridad

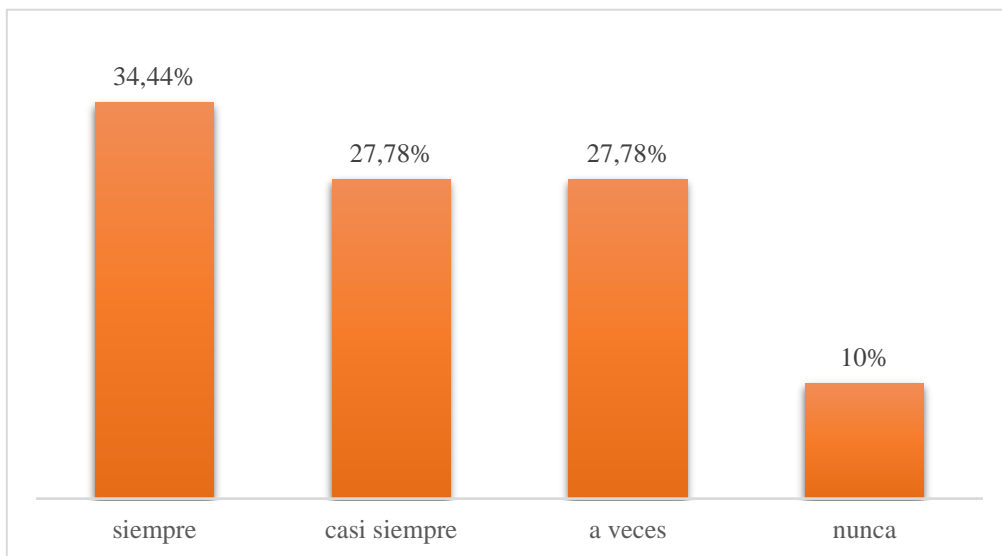


Figura 12.Elementos necesarios de seguridad

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Es importante que los trabajadores cuenten con los elementos necesarios para explotar toda su potencialidad en el trabajo, gracias a que con estos implementos se sienten más seguros y confiados al realizar sus actividades cotidianas evitando el contacto directo con factores de riesgos altamente potenciales. Es ahí donde se aprecia que un 10 % de la población analizada no cuenta con los elementos suficientes para desarrollar las funciones asignadas a su cargo que lo mantengan libre de toda clase de accidentes e imprevistos y realicen sus labores de forma efectiva. Es a ellos quienes se deben tomar en cuenta de manera urgente en el diseño de programas de prevención y protección para reducir posibles riesgos de accidentes físicos y psicológicos futuros.

4.2.10. Condiciones ambientales en el trabajo

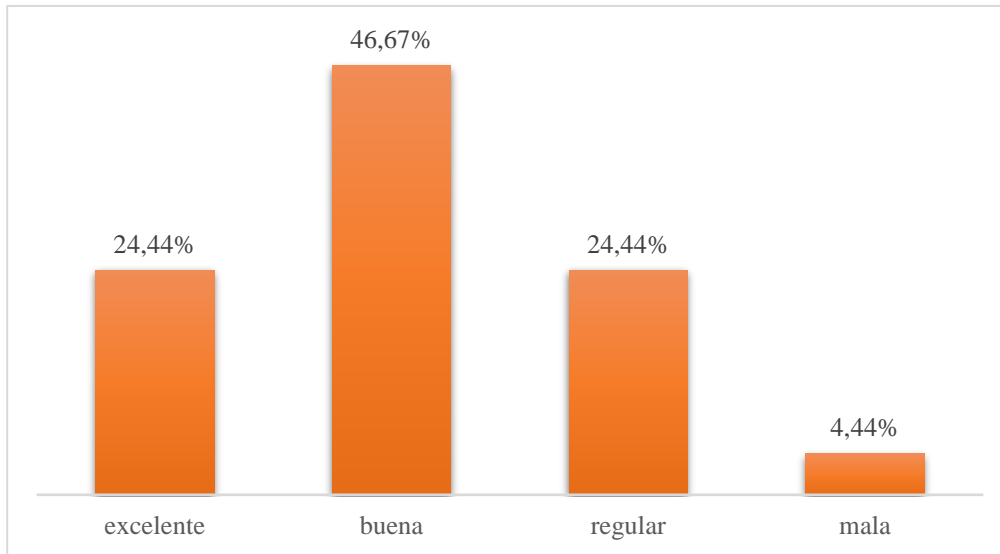


Figura 13. Condiciones ambientales del trabajo

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Las condiciones ambientales que presentan los establecimientos desde el punto de vista del trabajador son buenas en cuanto a la iluminación, volumen de ruidos, temperatura, limitando la posibilidad de sufrir malestar y frustración en su puesto de trabajo.

Un ambiente laboral en excelentes condiciones puede mejorar la productividad del talento humano para desarrollar sus correspondientes funciones asignadas a su cargo como sostiene Idalberto Chiavenato. Un trabajador que perciba de un ambiente y clima laboral apropiado para desempeñar sus actividades, será más competitivo dentro de la organización incrementando su capacidad funcional lo que se traduce en la buena ejecución de tareas.

4.2.11. Retroalimentación evaluación de desempeño

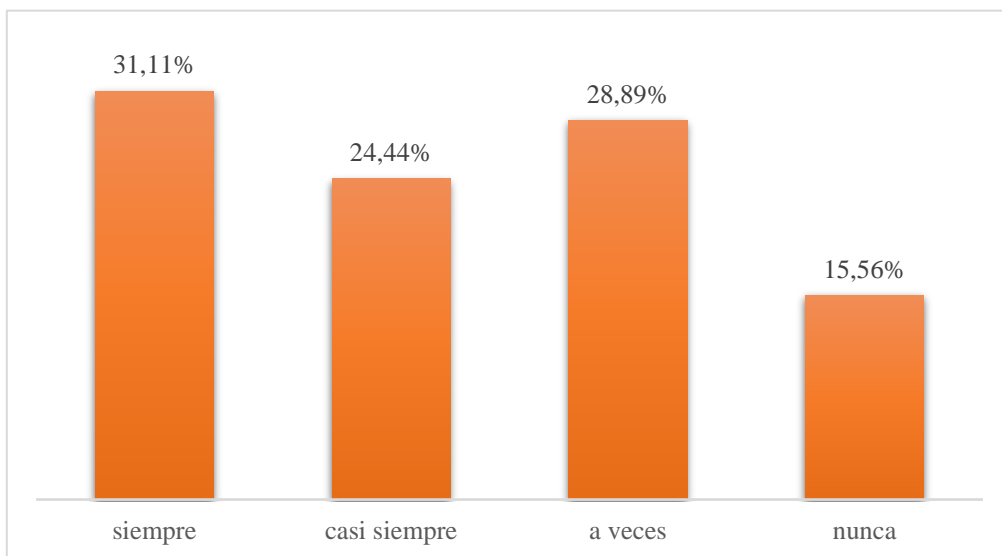


Figura 14. Retroalimentación evaluación desempeño

Fuente: Población de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Dentro de un proceso administrativo eficiente se encuentra la mejora continua, donde el talento humano debe estar al tanto de los resultados que obtuvieron en la evaluación de desempeño respectiva por lo que la retroalimentación genera confianza en su propio trabajo y refuerza aquello que están haciendo bien y mal, con la finalidad de mejorar aspectos negativos y obtener una mayor productividad de los colaboradores. Es necesario que los administradores pongan atención al comportamiento e interacción de los colaboradores y realicen evaluaciones periódicas puesto que existe una mínima parte de la población que manifiesta no tener ningún tipo de comunicación con su empleador para realizar procesos de mejora.

4.3. GESTIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL GERENTES-PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS EN EL CANTÓN TULCÁN.

4.3.1. Gestión de seguridad ocupacional en el sector hotelero del cantón Tulcán.

4.3.1.1. Procedimientos que promueven la seguridad y salud de los trabajadores.

Los establecimientos no cuentan con procedimientos específicos en seguridad y salud de los trabajadores, sin embargo, los administradores manifestaron que como parte de una buena gestión cuentan con manuales de procedimientos para cada una de las áreas de los establecimientos, donde se detalla las actividades que el trabajador debe realizar en su respectivo puesto y con ello evitar contratiempos durante la jornada.

Es necesario recalcar que el criterio del apartado anterior concuerda con lo descrito dentro de los pilares fundamentales del Modelo Ecuador como el de la gestión administrativa y la gestión de procedimientos operativos básicos, donde resaltan la capacidad gerencial para tomar decisiones adecuadas involucrando el cuidado integral en cuanto a salud y seguridad del personal de la organización, puesto que de ellos también depende el éxito o fracaso de los negocios reflejado en su desempeño.

4.3.1.2. Política de seguridad que rige a las organizaciones de hotelería.

Los establecimientos dentro del marco legal ejecutan las disposiciones de los organismos de control en tema de seguridad de los trabajadores, cumpliendo principalmente con el objetivo de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) que consiste garantizar la productividad y el crecimiento mediante la igualdad, seguridad y dignidad. Es por esta razón, que los gerentes en su mayoría manifiestan que si tienen afiliados a sus trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y realiza sus aportaciones patronales respectivamente, lo que permite que el empleador cumpla con su obligación de afiliar a sus trabajadores, bajo normas internas que las socializan a sus trabajadores, aunque no cuentan con un documento formal o avalado por un organismo de control como parte de la gestión administrativa del Modelo Ecuador adoptada por los gerentes.

4.3.1.3. Capacitaciones a los trabajadores en seguridad y prevención de riesgos laborales.

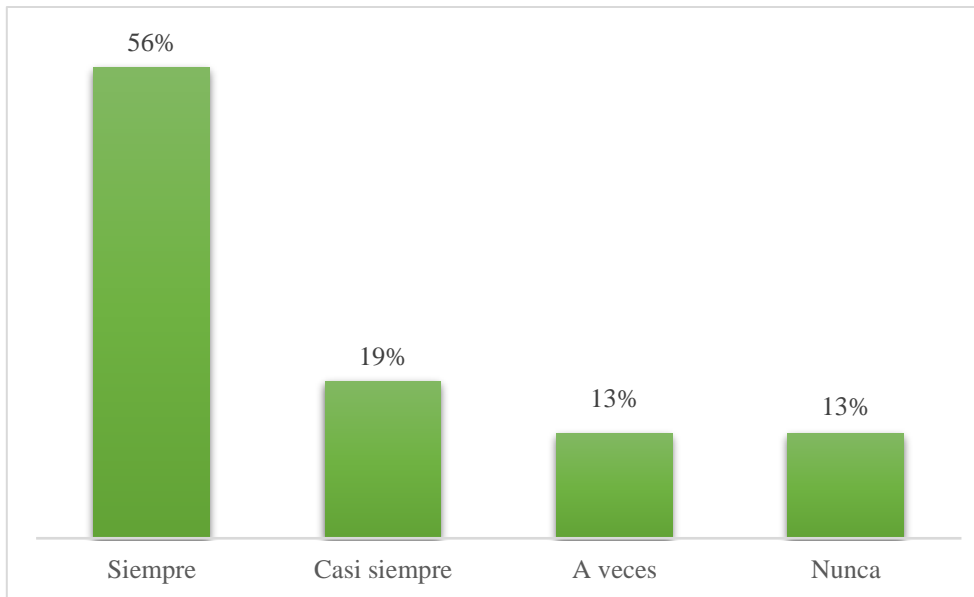


Figura 15. Capacitación a trabajadores en seguridad y prevención de riesgos laborales
Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Es evidente denotar que 6 de cada 10 gerentes consideran fundamental brindar capacitaciones en temas de salud, y prevención de riesgos en el trabajo porque más que una mera obligación como empleador es una forma de incentivo personal que permite al trabajador involucrarse más con la empresa y dar su máximo potencial, tal y como menciona Ruiz María (2015) “Cuando un empleado se siente adecuadamente capacitado, tiene la oportunidad para derivar sobre su vida la satisfacción máxima nacida de su trabajo”, por tanto, un trabajador necesita capacitarse y adiestrarse periódicamente formando parte de un proceso y sistema de gestión acompañado de buenas prácticas de mejoramiento del talento humano hacia una cultura de prevención que permita el desarrollo y crecimiento organizacional y del trabajador.

Frecuencia de capacitaciones

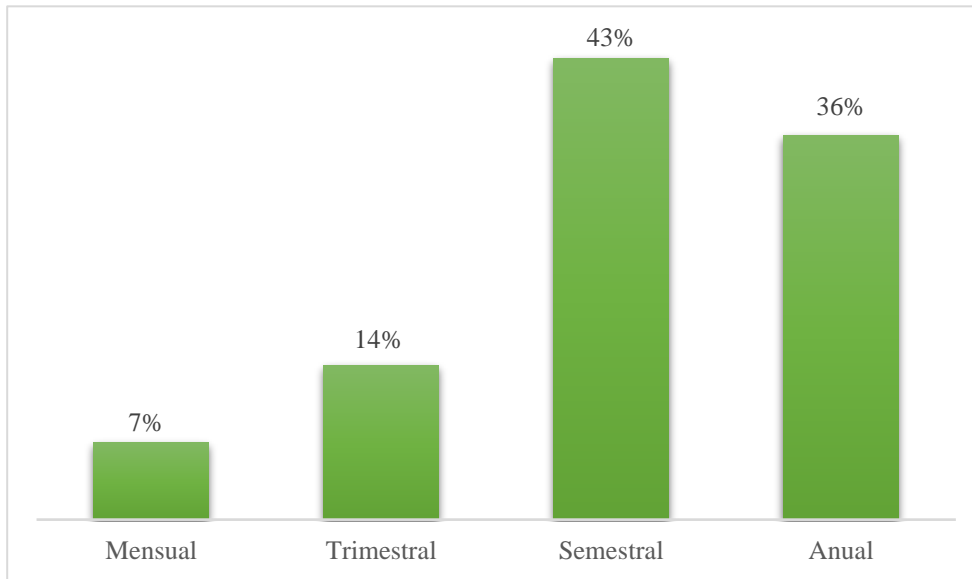


Figura 16. Frecuencia de capacitación a trabajadores en seguridad y prevención de riesgos laborales
Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019) 223pag

Como se denota la cantidad de capacitaciones que se efectúan en los establecimientos turísticos oscilan entre 1 a 2 veces en el año, dato que concuerda como parte de los requisitos fundamentales de acuerdo a la normativa legal vigente hasta la fecha del instrumento andino en el Ecuador. El adiestramiento del personal es parte fundamental para el reconocimiento y aprendizaje nuevas habilidades, conocimientos, actitudes y conductas para cumplir con las metas organizacionales y mejorar la productividad del talento humano.

4.3.1.4. Simulacros contra incendios y sismos.

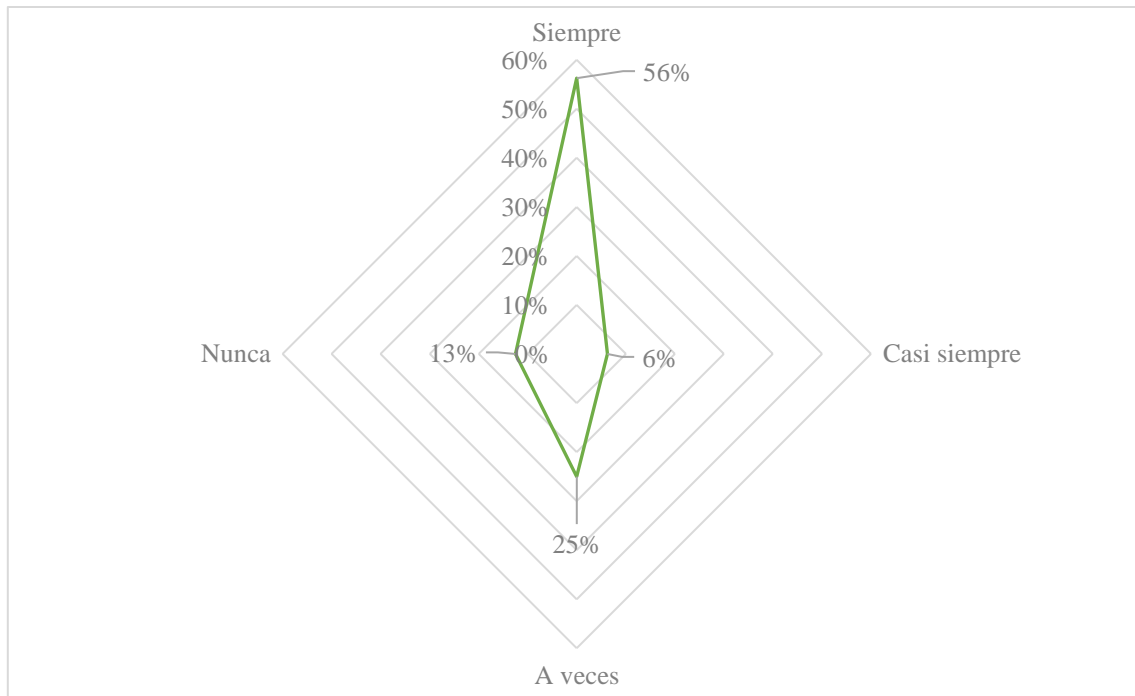


Figura 17. Simulacro contra incendios y sismos

Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019) 223pag

Se realizan simulacros contra incendios y sismos en los establecimientos turísticos, con la finalidad de que el talento humano se encuentre preparado para solucionar cualquier eventualidad que se presente en el transcurso del servicio, garantizando de este modo la seguridad de los clientes dentro del establecimiento y en caso de presentarse algún problema, dar solución inmediata mediante el uso adecuado de los equipos con los que cuenta la organización y cumpliendo con los respectivos protocolos.

¿Con qué frecuencia?

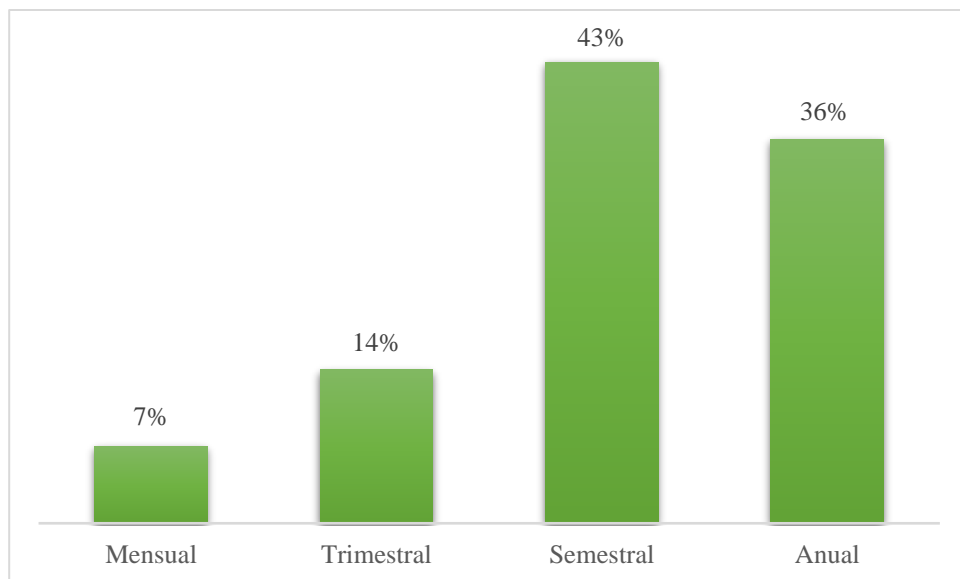


Figura 18. Frecuencia de simulacros contra incendios-sismos

Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019) 223pag

Las capacitaciones y los simulacros en los establecimientos se realizan dos veces en el año en su mayoría y una vez al año en algunos de los establecimientos turísticos que consideran pertinente. Sin embargo, hay establecimientos que lastimosamente no realizan simulacros ni capacitaciones al personal en caso de incendios lo cual genera preocupación.

4.3.1.5. Accidentes y enfermedades derivadas del trabajo.

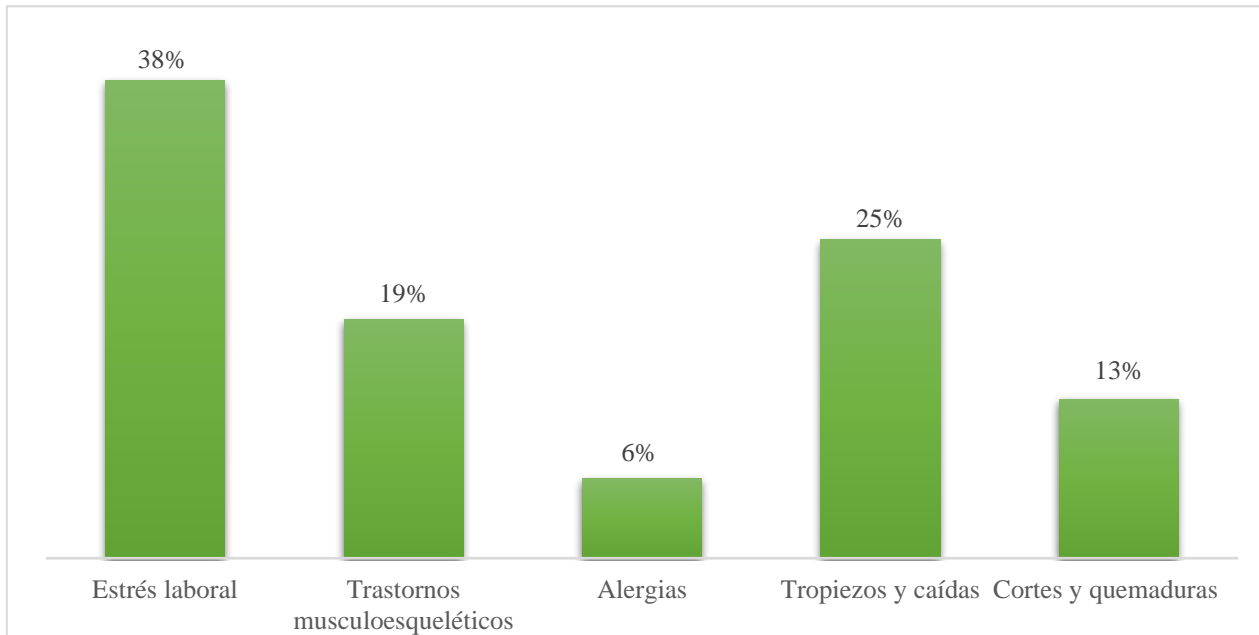


Figura 19. Accidentes y enfermedades derivadas del trabajo

Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Los accidentes y enfermedades profesionales más frecuentes en la rama de actividad hotelera según describen los directivos es el estrés laboral, conjuntamente con los tropiezos y caídas. Un trabajador no está exento de pasar por eventualidades en su trabajo, por tanto, los entrevistados son claros al dejar en evidencia la existencia de estos problemas dentro de sus establecimientos, problemas que se antepone a la productividad, salud y bienestar de los trabajadores y de las organizaciones puesto que retrasan los procesos y estimula la baja calidad del servicio.

La OIT estima que los accidentes y enfermedades laborales son acontecimientos que generan pérdidas de alrededor el 4% del Producto Interno Bruto en el mundo, cifra que se basa en el costo de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. Es más contundente mencionar que nombrada organización manifiesta que estos sucesos no deben formar parte de la vida cotidiana de un trabajador puesto que pueden prevenirse a través de la educación hacia una cultura preventiva colectiva respaldada de políticas y programas de seguridad para crear conciencia, adoptar y adaptar conductas de responsabilidad y respeto por la protección de la vida de los individuos.

4.3.1.6. Áreas de trabajo con medidas de señalización

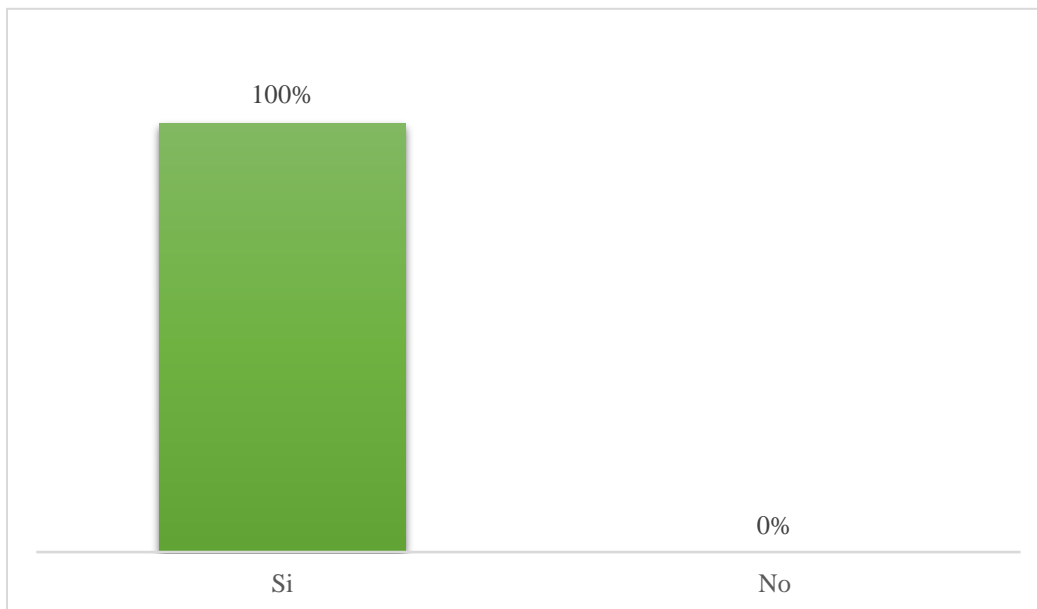


Figura 20. Áreas de trabajo con medidas de señalización

Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Las áreas de trabajo de los establecimientos, cuentan con la señalización Advertencia, Prohibición, Obligación correspondiente principalmente porque formar parte de los requisitos necesarios para obtener una calificación del Ministerio de Turismo. Además, la gerencia acata estos requerimientos con la finalidad de guiar, regular y precautelar la seguridad de sus trabajadores. Sin embargo, esto no determina que los colaboradores acatan estas medidas de acuerdo a los gerentes-propietarios.

4.3.1.7. Porcentaje anual en la seguridad y salud de los trabajadores.

Si de inversión en seguridad ocupacional se trata los propietarios destinan un presupuesto de sus ingresos percibidos de hasta el 15%, monto que les permite cumplir con sus obligaciones con el país en el pago de aportaciones al IESS, capacitaciones, salud y seguridad, adquisiciones de nuevos equipos y herramientas de protección. Sin embargo, existe establecimientos que no toman este valor como una inversión sino como parte de un gasto adicional que no tienen nada que ver al giro del negocio.

Invertir en seguridad representa una de las herramientas para analizar el rendimiento de una empresa de acuerdo al planteamiento basado en el Modelo Ecuador. La inversión en el bienestar de los trabajadores indica un factor clave en el proceso de mejora continua, una persona se

desempeña mejor al sentirse cómodo en un ambiente seguro que le proporcione estabilidad y seguridad laboral.

4.3.2. Desempeño laboral de los trabajadores en los establecimientos turísticos.

4.3.2.1. Bienestar de los trabajadores.

Los trabajadores son considerados un activo importante de la organización, por ende, los esfuerzos que hace la administración en motivar, incentivar y capacitar al personal es parte de una inversión que se ve reflejada en la productividad y competitividad del talento humano. Los gerentes manifiestan que siempre están mejorando las condiciones y el ambiente en el trabajo generando comodidad y bienestar en su personal. Sin embargo, hay establecimientos que consideran no muy importante invertir un porcentaje significativo en motivación, incentivos y capacitación, se enfoca en que el trabajador cumpla con su trabajo y el empleador remuneración.

4.3.2.2. Trabajo en equipo.

En primera instancia, el trabajo en equipo es uno de los factores que los administradores utilizan para coordinar las actividades de manera efectiva y organizada, además sostienen que la clave para trabajar en equipo es el empoderamiento para que los trabajadores se sientan parte de la organización y para ello la libertad de expresar sus ideas y la accesibilidad que tenga al jefe inmediato es la mejor herramienta para crear un equipo de trabajo sólido.

4.3.2.3. Condiciones ambientales del puesto de trabajo.

La percepción que tenga el trabajador del lugar donde realiza sus actividades influye en su desempeño directamente, puesto que las condiciones ambientales como la temperatura, la iluminación, o el ruido puede generar malestar en el trabajador y con ello un bajo rendimiento en sus labores en caso de no exista una inversión en estos aspectos físicos de las áreas de trabajo.

Cabe mencionar que los gerentes manifiestan que la imagen de su establecimiento es fundamental para con sus clientes, y por ello ven oportuno estar en constante mejora a su establecimiento, además reconocen que las modificaciones que realizan no siempre son acertadas, pero siempre buscan el bienestar de sus trabajadores para obtener mayor rendimiento. De acuerdo a Chiavenato Idalberto (2007) en su libro Administración de los recursos humanos expone que las condiciones

de trabajo son los contextos donde el talento humano ejecuta sus funciones asignadas a su cargo, por lo que resalta que la productividad de los trabajadores es el resultado de las condiciones ambientales optimas que una empresa brinda.

4.3.2.5. Instrumentos para medir el rendimiento de los trabajadores.

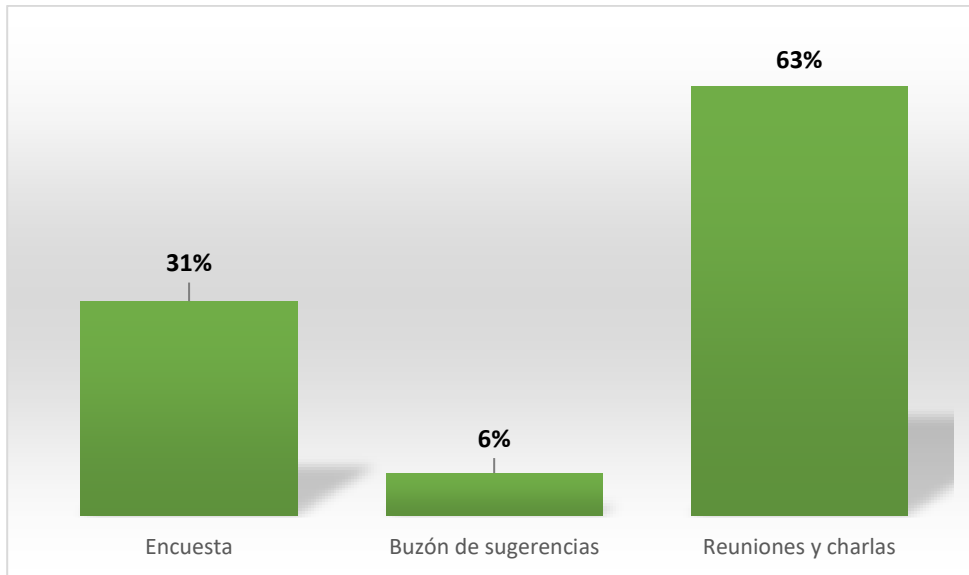


Figura 21. Instrumentos para medir el rendimiento de los trabajadores
Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

La evaluación de desempeño que los establecimientos aplican a sus trabajadores tiene la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos que tiene la organización y las realiza mediante reuniones y charlas donde se expone las observaciones o llamadas de atención al comportamiento del personal en un determinado lapso de tiempo, de igual aplicación de encuestas a los clientes sobre el servicio y un buzón de sugerencias ubicado en recepción con la libertad de que el cliente exprese y evalúe la calidad del servicio desde su percepción.

Cabe mencionar que la evaluación de desempeño de acuerdo a Chiavenato (2011) citado por Chavarria Melissa (2017) donde da a conocer si una persona está cumpliendo con los objetivos establecidos por la organización necesita evaluar su desempeño, por el cual se aprecia la forma en que las personas realizan sus funciones de acuerdo a su cargo o puesto.

¿Con qué frecuencia?

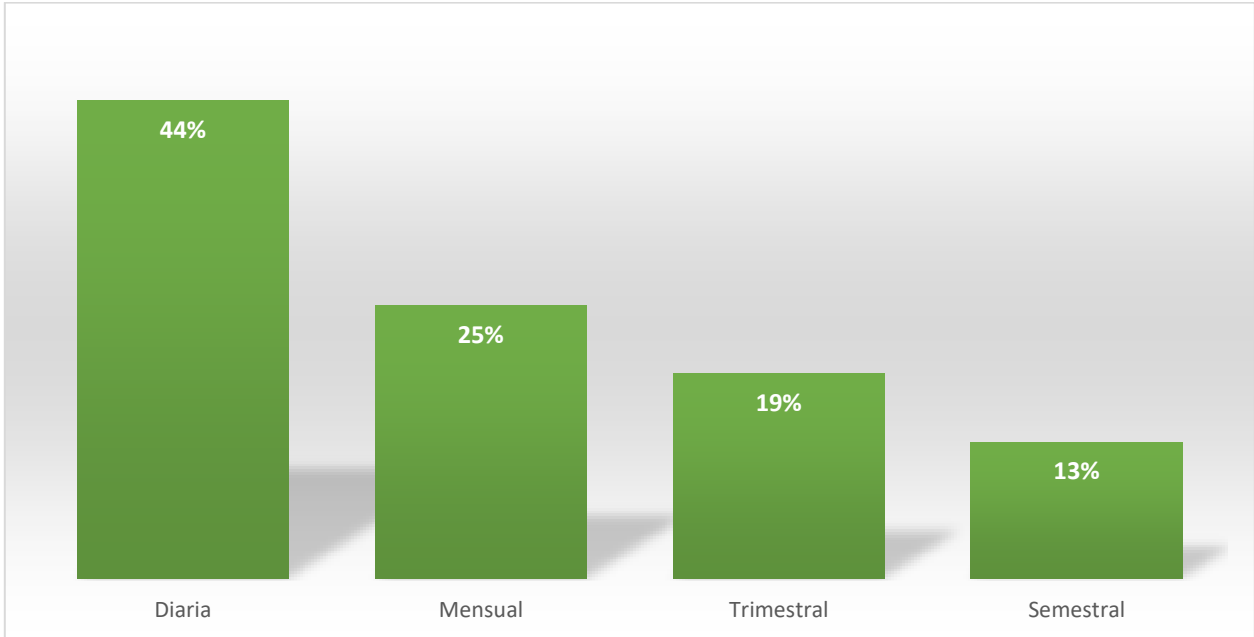


Figura 22. Frecuencia evaluación de desempeño trabajo

Fuente: Gerentes - propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán (2019)

Es oportuno mencionar que la evaluación de desempeño aplicada a los trabajadores, la realizan a diario tal como se muestra en el gráfico. La mayoría de los gerentes mencionan que la evaluación a sus trabajadores es constante y de manera minuciosa a cada uno de sus comportamientos y actitudes frente a los clientes, su equipo de trabajo.

De igual manera algunos establecimientos mencionaron que la evaluación la realizaban mensual en sentido de los resultados que se obtienen en este lapso de tiempo y revisando el buzón de sugerencias para adoptar medidas de mejora.

4.4. ASOCIACIÓN GESTIÓN DE SEGURIDAD OCUPACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

4.4.1. Correlación responsable de seguridad en el trabajo con conocimiento y socialización de normativa legal.

Tabla 8

Tabla cruzada responsable de seguridad en el trabajo con conocimiento y socialización de normativa legal.

Existencia del responsable en bienestar y salud del personal		Conocimiento y socialización normas de seguridad ocupacional				Total
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
Si	Nº	28	5	3	2	38
	%	75,7%	21,7%	12,5%	33,3%	42,2%
No	Nº	9	18	21	4	52
	%	24,3%	78,3%	87,5%	66,7%	57,8%
Total	Nº	37	23	24	6	90
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cuando no existe un responsable de seguridad ocupacional dentro de los establecimientos turísticos, la socialización de la normativa a los trabajadores no es tan frecuente.

Es evidente que la socialización de normativas dentro de la organización es más frecuente cuando existe un responsable para transmitir esta información a los gerentes y trabajadores involucrados en la organización. Por otro lado, los gerentes-propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcán manifestaron en la entrevista; que dentro de sus establecimientos hay una socialización de normativas, pero de manera empírica.

El conocimiento y socialización de normativas a los trabajadores es fundamental para tener una Gestión de Seguridad Ocupacional eficiente, tomando en cuenta el “Modelo Ecuador o Andino” donde uno de sus pilares es la gestión administrativa que se enfoca en las políticas y compromisos que guían la organización, para el conocimiento de la normativa y el cumplimiento de la misma, al igual que el uso de recursos destinados a la seguridad de los trabajadores dentro de los establecimientos.

La OIT (2019) en una de sus publicaciones manifiesta que las normativas de seguridad tienen la finalidad de promover trabajos decentes y productivos, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad. En este caso las normativas que deben ser socializadas para su cumplimiento estipuladas por los organismos de control en Ecuador, son el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS, 2019) que a través del artículo 73 de la ley de Seguridad Social el empleador está obligado a inscribir al trabajador o servidor como afiliado del Seguro General Obligatorio desde el primer día de labor, dar aviso al IESS sobre cualquier modificación del sueldo o salario, la enfermedad, la separación del trabajador, u otra novedad relevante para la historia laboral del asegurado y emitir mensualmente la totalidad de las aportaciones, tanto patronal como personal. Al igual que el Ministerio de Trabajo en el número 7 del artículo 42 del código del trabajo el empleador deberá llevar un registro obligatorio de todas sus personas trabajadoras activas, designar los responsables y recursos materiales y humanos para realizar la gestión de seguridad integral de riesgos necesaria.

Tabla 9
Prueba Chi cuadrado

Chi-cuadrado de Pearson	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,815 ^a	3	0,000
Razón de verosimilitud	31,717	3	0,000
Asociación lineal por lineal	20,197	1	0,000
N de casos válidos	90		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,53.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

A un nivel de significancia de 0,000 la existencia de un responsable de seguridad ocupacional en los establecimientos se relaciona significativamente con el conocimiento y la socialización de normativa a los gerentes-propietarios y trabajadores de la planta hotelera del cantón Tulcán.

4.4.2. Correlación cargo del trabajador y exposición a riesgos laborales.

Tabla 10

Tabla cruzada cargo del trabajador y exposición a riesgos laborales

Cargo del trabajador	Exposición a riesgos laborales								Total
	Tropiezos y caídas	Cortes y quemaduras	Lesiones por esfuerzos repetitivos	Incendios	Mala postura y equipos inadecuados	Agotamiento por jornada de trabajo	Otros		
Recepcionista	N°	4	0	2	0	1	14	7	28
	%	16,7%	0,0%	25,0%	0,0%	33,3%	73,7%	31,8%	31,1%
Ayudante	N°	0	0	0	0	0	0	2	2
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	2,2%
Chef	N°	1	2	1	0	0	0	2	6
	%	4,2%	16,7%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	6,7%
Mesero	N°	2	0	2	0	0	0	2	6
	%	8,3%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	6,7%
Camarer@	N°	11	1	2	0	0	2	5	21
	%	45,8%	8,3%	25,0%	0,0%	0,0%	10,5%	22,7%	23,3%
Sin datos	N°	0	1	0	0	0	1	0	2
	%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	2,2%
Administrador	N°	1	0	0	0	0	0	3	4
	%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,6%	4,4%
Servicios generales	N°	0	0	0	0	2	1	0	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	5,3%	0,0%	3,3%
Técnicos	N°	0	1	0	0	0	0	0	1
	%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Ayudante de cocina	N°	5	7	1	2	0	1	1	17
	%	20,8%	58,3%	12,5%	100,0%	0,0%	5,3%	4,5%	18,9%
Total	N°	24	12	8	2	3	19	22	90
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

Cada trabajador está expuesto a diferentes riesgos laborales dentro de los establecimientos, pero de acuerdo a las funciones que desempeña en la organización, está expuesto a un riesgo específico con mayor probabilidad de que ocurra, para el análisis de esta relación se toma dos cargos donde se presentan los riesgos más comunes en la planta hotelera del cantón Tulcán.

Los recepcionistas tienen mayor interacción con el cliente y están expuestos a riesgos ergonómicos y psicosociales y el personal de cocina, quien manipula los alimentos la mayor parte del tiempo, tiene mayor probabilidad de sufrir un corte o quemadura.

En la tabla 10, se muestra que el 73,7% sufre agotamiento por jornada de trabajo que corresponde a los recepcionistas demostrando que el riesgo al que están expuesto es el riesgo ergonómico y psicosocial, seguidamente tenemos que los ayudantes de cocina en un 58,3% sufren cortes y quemaduras puesto que su trabajo implica la manipulación de utensilios manuales para la preparación de alimentos, y el estar expuestos altas temperaturas por el constante contacto térmico la mayor parte del tiempo.

Tabla 11

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120,395 ^a	54	0,000
Razón de verosimilitud	91,721	54	0,001
Asociación lineal por lineal	11,617	1	0,001
N de casos válidos	90		

a. 65 casillas (92,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

Mediante la prueba de chi cuadrado queda confirmada la relación significativa entre el cargo que desempeña un trabajador y los riesgos a los que está expuesto.

4.4.3. Correlación capacitación y exposición de riesgos en el trabajo.

Tabla 12

Tabla cruzada cursos de capacitación y exposición de riesgos en el trabajo

Frecuencia de cursos de capacitación	Exposición a riesgos laborales							
	Tropiezos y caídas	Cortes y quemaduras	Lesiones por esfuerzos repetitivos	Incendios	Mala postura y equipos inadecuados	Agotamiento por jornada de trabajo	Otros	Total
Nunca	N° 13	5	5	0	0	7	10	40
	% 48,2%	41,7%	62,5%	0,0%	0,0%	36,8%	52,6%	44,44%
A veces	N° 7	2	2	0	0	4	3	18
	% 25,9%	16,7%	25,0%	0,0%	0,0%	21,1%	15,8%	20,0%
Casi Siempre	N° 4	3	1	2	3	3	5	21
	% 14,8%	25,0%	12,5%	100,0%	100,0%	15,8%	26,3%	23,3%
Siempre	N° 3	2	0	0	0	5	1	11
	% 11,1%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	26,3%	5,3%	12,22%
Total	N° 27	12	8	2	3	19	19	90
	% 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

Existe una relación entre el número de capacitaciones y la frecuencia de un tropiezo y caída dentro del establecimiento, puesto que al realizar capacitaciones en temas de seguridad la posibilidad de sufrir un tropiezo o una caída se reduce significativamente por el autocuidado y cultura de prevención.

La posibilidad de sufrir un tropiezo o una caída dentro del puesto de trabajo es mayor, si el número de capacitaciones en temas de seguridad no aumenta. Los establecimientos cuentan con señalética que muestra el riesgo al que está expuesto el trabajador, con el fin de evitar o minimizar el riesgo haciendo uso de este instrumento de prevención, pero no socializar o capacitar al personal ante estas medidas no se obtendrán los resultados esperados.

La señalética según las OSHAS 18001 es la técnica preventiva de gran rendimiento, que permite identificar peligros y reducir los riesgos para la seguridad de los trabajadores. Hay que tomar en cuenta, que esta técnica es útil siempre y cuando sea asumida y respetada por los trabajadores, caso contrario no garantiza la reducción de los riesgos. (Nueva ISO, 2015)

En la tabla 12 se muestra que, al no recibir nunca capacitaciones, la posibilidad de que ocurra un tropiezo y caída es del 48,2%, reflejando que los trabajadores al no conocer las medidas de prevención tienen mayor riesgo de sufrir una caída, a diferencia de los trabajadores que siempre

son capacitados la posibilidad se reduce a 11,1% que se traduce en respetar la señalización y el autocuidado.

Tabla 13

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,154 ^a	18	0,021
Razón de verosimilitud	30,016	18	0,037
Asociación lineal por lineal	0,111	1	0,738
N de casos válidos	90		

a. 22 casillas (78,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

A un nivel de significancia de 0,021 la frecuencia de cursos de capacitación se relaciona significativamente con la exposición de riesgos de los trabajadores de la planta hotelera del cantón Tulcán.

4.4.4. Correlación capacitación y enfermedades profesionales recurrentes.

Tabla 14

Tabla cruzada cursos de capacitación y enfermedades profesionales recurrentes

Frecuencia de cursos de capacitación	Enfermedades profesionales recurrentes							Total
	Estrés laboral	Fatiga física y mental	Trastornos musculoesqueléticos	Dermatitis y alergias	Malestares gastrointestinales	Otros		
Nunca	N° 21	8	0	0	0	0	14	43
	% 44,7%	47,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	47,8%
A veces	N° 11	7	0	0	0	0	0	18
	% 23,4%	41,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Casi Siempre	N° 10	2	1	2	1	5	5	21
	% 21,3%	11,8%	100,0%	100,0%	33,3%	25,0%	23,3%	23,3%
Siempre	N° 5	0	0	0	2	1	1	8
	% 10,6%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	5,0%	8,9%	8,9%
Total	N° 47	17	1	2	3	20	90	90
	% 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

Existe una estrecha relación entre la cantidad de capacitaciones que reciben los trabajadores con el nivel de estrés que presentan en su día a día, llegando a la conclusión de que entre menos capacitaciones reciban será mayor el estrés laboral.

Es bastante notorio distinguir que el estrés laboral en los trabajadores de los establecimientos hoteleros del cantón Tulcán, es una de las enfermedades profesionales con mayor posibilidad de manifestarse y en particular para aquellos que no han recibido en ningún momento capacitaciones enfocadas a seguridad ocupacional y desempeño laboral. Por otro lado, al analizar el caso cuando existe cierta periodicidad en las capacitaciones, el estrés tiende a bajar conforme a su complejidad y cantidad de capacitaciones; en otras palabras, la frecuencia de capacitaciones es directamente proporcional a la reducción del estrés producido en los trabajadores.

Para lograr que el talento humano ejerza correctamente sus labores diarias y libres de estrés el Sistema de Gestión “Modelo Ecuador o Andino” en uno de sus pilares, gestión del talento humano, enfatiza en la necesidad de brindar capacitación y adiestramiento a los trabajadores para minimizar la ocurrencia de enfermedades dentro del área laboral; sin embargo, los resultados obtenidos en el cruce de variables se contraponen a la teoría, lo que quiere decir que los trabajadores tienden a sufrir de estrés laboral por la falta de programas sistemáticos y documentados de capacitación y

adiestramiento para adquirir competencias en las responsabilidades integradas en un sistema de seguridad y salud ocupacional para todos los niveles de la organización.

El estrés laboral de acuerdo a Sarsosa Prowesk Kewy y Charria Ortiz Victor (2018) “Es el conjunto de respuestas fisiológicas, comportamentales, emocionales y cognoscitivas, que resultan en el proceso de adaptación frente a las demandas derivadas de las condiciones de trabajo ante las cuales las personas evalúan que sus recursos de afrontamiento son insuficientes”. Los resultados obtenidos revelaron que el estrés laboral predomina en un 44,7% (21 trabajadores) en aquellos trabajadores que no han recibido ninguna clase de capacitación.

La Organización Mundial de la Salud OMS cuyos autores son los académicos Stavroula Leka, Griffiths Amanda y Cox Tom, citado por García María de Carmen (2016) reconocen que el estrés laboral afecta negativamente a la salud física y psicológica de los trabajadores también a la productividad de las empresas donde laboran diariamente. En este sentido los autores señalan que el estrés es resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a los conocimientos y capacidades de los individuos, asumiendo que la enfermedad tiene su origen en las siguientes causas más frecuentes; el acoso psicológico, el mobbing, carga mental, frustración ante tarea que supone el cargo, cansancio, agotamiento y otros tipos de malestar. Situación que se presenta en los trabajadores del sector hotelero. De ahí la importancia de detectar esta enfermedad a tiempo para promover mecanismos de gestión prevención dentro de las organizaciones turísticas del cantón Tulcán para disminuir el estrés ocupacional.

Tabla 15
Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,388 ^a	15	0,002
Razón de verosimilitud	39,860	15	0,000
Asociación lineal por lineal	1,523	1	0,217
N de casos válidos	90		

a. 18 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

A un nivel de significancia de 0,05 la frecuencia de cursos de capacitación se relaciona significativamente con las enfermedades profesionales de los trabajadores de la planta hotelera del cantón Tulcán.

4.4.5. Correlación condiciones ambientales y motivación del talento humano.

Tabla 16

Tabla cruzada condiciones ambientales en trabajo y motivación del talento humano

Condiciones ambientales en el trabajo		Motivación del Talento Humano				Total
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
Mala	N°	1	1	0	2	4
	%	4,0%	3,6%	0,0%	12,5%	4,4%
Regular	N°	11	11	15	5	42
	%	44,0%	39,3%	71,4%	31,3%	46,7%
Buena	N°	1	11	2	8	22
	%	4,0%	39,3%	9,5%	50,0%	24,4%
Excelente	N°	12	5	4	1	22
	%	48,0%	17,9%	19,0%	6,3%	24,4%
Total	N°	25	28	21	16	90
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

Claramente es posible visualizar que las condiciones ambientales de trabajo mientras sean medianamente buenas, ocasionalmente el talento humano de la planta hotelera se halla motivado a realizar actividades que involucre la culminación de objetivos tanto colectivos como individuales.

Para cada individuo emergen necesidades diferentes. No obstante Frederick Irving Herzberg plantea la teoría de los dos factores motivación – higiene, influenciada por la satisfacción y la insatisfacción. Los factores higiénicos se refieren a las necesidades humanas primarias propuestas en la pirámide de Abraham Maslow y los factores motivacionales tienen que ver con las necesidades de estima y autorrealización. Por lo que las condiciones ambientales de trabajo juegan un papel substancial para generar motivación en los trabajadores a partir de elementos intrínsecos y extrínsecos. Respecto a este último aspecto la investigación arroja resultados congruentes a lo revisado en la literatura, donde el 71,4% de los trabajadores que perciben condiciones de trabajo regulares, de vez en cuando generan conductas relacionadas con la motivación. Lo que quiere decir que las condiciones del ambiente de trabajo están íntimamente relacionadas al nivel de motivación del personal de la planta hotelera del cantón Tulcán.

Además, es necesario mencionar que existen varias prácticas para motivar al personal como parte de una buena gestión de los recursos humanos como: reconocimiento de una labor bien realizada, elevar el sentido de pertenencia, trabajadores bien remunerados, entregar bonificaciones, incentivar un ambiente de apoyo para crecimiento personal, brindar un entorno físico seguro con niveles de iluminación óptimos, volumen de ruido (hasta 85db) y temperatura adecuadas, estabilidad del empleo, entre otras; debido a que son elementos condicionantes que influyen en la motivación y evitan problemas de bajo desempeño.

Tabla 17
Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,841 ^a	9	0,001
Razón de verosimilitud	29,995	9	0,000
Asociación lineal por lineal	10,416	1	0,001
N de casos válidos	90		

a. 6 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,71.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

Mediante la prueba de chi cuadrado queda confirmada la relación significativa entre las condiciones ambientales en el trabajo y la motivación del talento humano.

4.4.6. Correlación responsable en bienestar y seguridad del personal con retroalimentación de desempeño.

Tabla 18

Tabla cruzada responsable en bienestar y seguridad del personal con retroalimentación de evaluación de desempeño

Existencia de responsable en bienestar y salud del personal		Retroalimentación de evaluación de desempeño				Total
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	
Si	Nº	21	13	2	2	38
	%	75,0%	59,1%	7,7%	14,3%	42,2%
No	Nº	7	9	24	12	52
	%	25,0%	40,9%	92,3%	85,7%	57,8%
Total	Nº	28	22	26	14	90
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

La no existencia de un responsable de la seguridad del personal en los establecimientos hoteleros del cantón Tulcán, hace posible que la retroalimentación de la evaluación de desempeño sea llevada a cabo de vez en cuando.

El responsable de la seguridad del trabajador es el promotor de un entorno seguro y saludable, es el encargado de la promoción de normas de seguridad en todos los niveles jerárquicos por tanto, su papel dentro de los establecimientos turísticos es fundamental, así las organizaciones demuestran el compromiso con el bienestar de su personal y con la sociedad, puesto que la OIT (2016) señala no es un fenómeno únicamente individual sino también colectivo propio de una cultura preventiva y de responsabilidad de todos quienes conforman la empresa.

Por otro lado, la retroalimentación es la última etapa de la evaluación de desempeño que tiene la finalidad de presentar los resultados de la aplicación de la evaluación de forma clara, concisa y relevante a los interesados principales, resaltando aquellas fortalezas y debilidades a fin de mejorar puntos débiles. En palabras de Chiavenato (2011) la evaluación de desempeño es una oportunidad para aprender y de nada sirve si el trabajador no llega a conocerlas. Con base a lo antepuesto, queda por entendido que la información receptada a través de la herramienta no concierne sujetarse para fines netamente de información del empleador sino como mecanismo de comunicación líder – miembro, como pieza clave del mejoramiento del desempeño de los talentos de las empresas.

En consecuencia, los datos arrojados en los resultados de la investigación se contrastan a la construcción teórica, tomando como fundamento la descrita en el Sistema de Gestión Modelo Ecuador donde se indica que, como parte de la gestión técnica las organizaciones deben designar un responsable de la seguridad laboral para ocupar el rol de vigilar por el bienestar del personal y difundir la normatividad aplicable a la organización en temas de seguridad, controlada por organismos públicos como el Ministerio de Trabajo y el IESS.

Al analizar los datos de la tabla 18 se puede destacar que gran porcentaje 92.3% de los trabajadores que ocasionalmente reciben retroalimentación de evaluación de desempeño no cuentan con un responsable de seguridad dentro de la organización obviando la legislación ecuatoriana a través del Acuerdo Ministerial No 0135 por el Ministerio de Trabajo (2017) manifiesta en el artículo 10 y 16 respectivamente, que las empresas que cuentan a partir de 3 a 10 trabajadores están obligadas a registrar un responsable de seguridad e higiene y en caso de incumplimiento a la ley impondrá al empleador una multa equivalente a 200 USD hasta un máximo de veinte salarios básicos unificados por cada trabajador.

Tabla 19
Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,084a	3	0,000
Razón de verosimilitud	35,737	3	0,000
Asociación lineal por lineal	26,691	1	0,000
N de casos válidos	90		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,91.

Fuente: Resultados obtenidos del paquete estadístico SPSS 25

Examinando los datos obtenidos del estudio se demuestra que la existencia de un responsable en bienestar y salud del personal se relaciona de forma significativa a la retroalimentación de la evaluación de desempeño.

Para terminar con el capítulo es necesario resaltar que los resultados obtenidos demuestran la relación entre las variables de estudio, gestión de seguridad y desempeño laboral, mediante la

aplicación del Modelo Ecuador de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo puesto que los datos de investigación se acercan a los revisados en la literatura, obteniendo resultados similares a los que se encontró en los antecedentes y en las teorías destacadas del presente proyecto.

Por otro lado, se verificó que la seguridad ocupacional en los establecimientos turísticos se cumple de forma parcial, razón por la cual queda en evidencia que la administración de la planta hotelera del cantón Tulcán no es muy efectiva en cuanto a la gestión del bienestar del talento humano. Además de ello los organismos de control como: Ministerio de Turismo, Ministerio de Trabajo y el IESS muestran falta de compromiso para ayudar a promover la seguridad en el trabajo y lograr minimizar los riesgos y enfermedades más frecuentes en este sector, siendo necesaria la intervención y participación conjunta de los mencionados organismos con los establecimientos, para hacer posible la aplicación de procedimientos de mejora garantizando un trabajo más estable y sobre todo seguro.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación gestión de “*Seguridad ocupacional y desempeño laboral*” se concluye que:

- Los conceptos teóricos revisados hacen especial hincapié en el *Modelo Ecuador* que contempla la gestión administrativa, técnica, talento humano y procedimientos básicos haciendo riguroso énfasis en la promulgación de una gestión de seguridad ocupacional en el ajuste de las condiciones de los trabajadores, alcanzando mayor productividad y rendimiento en sus actividades laborales, por lo que el modelo permitió enfocar la investigación de manera más específica, obteniendo información valiosa para cada pilar que lo integra y de esto modo se logró analizar la relación entre las variables con mayor fundamento.
- En el mejor de los casos los establecimientos turísticos han adoptado la implementación de una gestión de seguridad en sus organizaciones al cumplir con los requerimientos exigidos por los organismos de control como: el IESS con la afiliación al seguro y el Ministerio de Trabajo con la capacitación del talento humano , todo con el fin de mantenerse vigente en el mercado e impedir el cierre de sus actividades más no son aplicados por iniciativa de sus líderes empresariales como fuente potencial de ventajas competitivas para el crecimiento de sus negocios.
- Los factores que determinan el desempeño laboral de los trabajadores en la planta hotelera del cantón Tulcán, y cuya respuesta fue de mayor porcentaje, son: tropiezos y caídas, estrés laboral y la cantidad de capacitaciones realizadas.
- Existe una relación inversamente proporcional entre la cantidad de capacitaciones que reciben los trabajadores con el nivel de estrés que presentan en su día a día, llegando a deducir que entre menos capacitaciones mayor estrés laboral existe y viceversa.
- Los establecimientos turísticos del cantón Tulcán cuentan con la señalética correspondiente a cada área, con la finalidad de precautelar la seguridad de los trabajadores y clientes externos para cumplir con los requisitos del Ministerio de Turismo y obtener la autorización respectiva.
- No existe la concientización necesaria por parte de los trabajadores en el cumplimiento de la señalética establecida en la planta hotelera, evidenciando la deficiente gestión de los

administradores al no socializar la herramienta visual como orientación del talento humano en las distintas áreas que componen la organización.

- La posibilidad de ocurrencia de riesgos y de estrés laboral es menor en medida de que se impartan capacitaciones dentro de los establecimientos, al mismo tiempo se promueve una educación preventiva y evita pérdidas económicas incluso humanas para las organizaciones y la sociedad.
- La comunicación y el trabajo en equipo son parte de la motivación que tienen los trabajadores en la planta hotelera del cantón Tulcán, al igual que la retroalimentación necesaria para hacer un trabajo eficiente y productivo en su puesto de trabajo.
- La información no documentada por parte de los directivos de los establecimientos se traduce en la falta de procedimientos técnicos que evitan la adecuada gestión del talento humano en términos de seguridad y salud ocupacional, haciendo posible la ocurrencia de riesgos laborales y enfermedades profesionales que impide un rendimiento al máximo del potencial de los trabajadores.
- La aplicación de las técnicas de recolección (encuesta y entrevista) facilitó la obtención de información de primera mano directamente de los involucrados en la problemática de la investigación, colaboradores y empleadores, de este modo se realizó el contraste de la información permitiendo que ésta sea objetiva y confiable.
- Algunos de los beneficios destacables de la aplicación de una gestión de seguridad y salud ocupacional se resumen en las buenas prácticas de cultura y sensibilización de autocuidado, trayendo consigo la potenciación de manera favorable del desempeño de los trabajadores traducido en el aumento de la competitividad de las organizaciones y reducción de pérdidas económicas-financieras.

5.2. RECOMENDACIONES

- Llevar procedimientos técnicos y documentados de la gestión de salud y seguridad ocupacional para evitar disminución en la productividad y competitividad de los negocios, así como posibles problemas legales por desacato a la legislación ecuatoriana.
- A partir de los hallazgos encontrados en la investigación los directivos deberían priorizar y destinar un porcentaje de las utilidades anuales en invertir en el talento humano para programas de prevención y fomento de una cultura laboral en todos los niveles jerárquicos de las organizaciones.
- Promover el cumplimiento de la señalética por parte de los trabajadores mediante estrategias de concientización y cumplimiento de las mismas, de ese modo evitar accidentes dentro de los establecimientos turísticos.
- Con base a los resultados obtenidos se recomienda a los establecimientos turísticos del cantón Tulcán, realizar planes de capacitaciones con mayor frecuencia en temas de seguridad ocupacional y la prevención de riesgos, al igual que promover una cultura de autocuidado dentro de la empresa.
- Se recomienda que los organismos de control conjuntamente con los administrativos realicen periódicamente una inspección de las áreas de trabajo y determinen cuales son los riesgos a los que están expuestos, con la finalidad de crear un plan de prevención de riesgos y de este modo reducir significativamente los accidentes.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agulló, J. R. (2015). *Prevención de riesgos*. España: Copyright.
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi.
- Campos Sánchez, F., López Aranda, M., Martínez Castellanos, M., Ossorio Martín, J., Pérez García, J., Rodríguez Díaz, M., & Tato Vila, M. (2018). *Guía para la implementación de la Norma ISO 45001*. España: FREMAP.
- Campos Sánchez, F., López Aranda, M., Martínez Castellanos, M., Ossorio Martín, J., Pérez García, J., Rodríguez Díaz, M., & Tato Vila, M. (2018). Guía para la implementación de la norma ISO 45001. *FREMAP*, 10 - 25 (Referencia de tabla).
- Chavarria, M. (2017). *“Evaluación del Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel La Princesa, distrito Lince, 2017”*
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de los recursos humanos*. México: McGraw-Hill .
- Código de Trabajo. (2005). *Ministerio del Trabajo*. Ecuador.
- Colpatria, A. (2018). ISO 45001:2018 Nueva Norma Internacional. *ARL prensa*, 44.
- Cordero, E. F. (28 de marzo de 2019). Ecuador elimina petición de antecedentes penales apostillados para ingreso de venezolanos al país. *Metro Ecuador*.
- Díaz de León, M. M. (Mayo de 2017). *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral*.
- Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo. (2018). *sart.iess.gob.ec*. Ecuador.
- Eugenio, C. M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral en los trabajadores de una Empresa Carrocera* .
- García, M. M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 11-30.

Hinojosa, L. M., & Peña Moreno, J. (2009). *Manual Práctico Para El Diseño De La Escala Likert*. España: Trillas.

Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (7 de mayo de 2004). *Comunidad Andina*.

Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Editex.

Ministerio del Trabajo (2014). *Ley de Seguridad Social*. Ecuador.

Marin Samanez , H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 42-52.

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Un reto colectivo*. Ginebra.

Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el. *Revista Cubana de Salud Pública*, 393.

Piñeiros, M. B. (18 de Abril de 2019). Ingreso de migrantes venezolanos aumentó en un 30 %. *El Norte*.

Puentes, M. I. (2015). *Creación de un manual de Seguridad y Salud ocupacional dirigido a hoteles de 2 y 3 estrellas del Distrito Metropolitano de Quito*. UDLA. Ecuador.

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. (2012).

Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2017). Ecuador.

Rojas, F., Rosas, H., Lozano, V., Soler, E., & Fonseca, B. (12 de mayo de 2018). Modelo Estratégico integral para el proceso de salud ocupacional (sistema de gestión y seguridad en el trabajo) con énfasis en gestión del conocimiento del Hotel Estelar de Paipa.

Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Sarsosa Prowesk, K., & Charria Ortiz, V. H. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad Y Salud*, 1-9. doi:<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida 2017 - 2021. Quito, Ecuador.
- Taylor, F. (1911). *Principles of scientific management*. Nueva York : Harper and Bros Publishers.
- Trujillo Mejía, R. F. (2014). *Seguridad ocupacional* (Sexta ed.). Lima, Perú: Andrea del Pilar Sierra.
- Vargas, L. (2017). *Riesgos laborales y el desempeño profesional de las enfermeras en la sala de operaciones del Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2017* .
- Venezolanos en Ecuador. (26 de Abril de 2019). *El Norte*, pág. 5.
- Villar, F. (2014). *Un informe explica qué grupos de edad lo tienen más difícil para encontrar trabajo*. El confidencial. España.
- Zazo, P. D. (2015). *Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid - España: Paraninfo.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de predefensa del informe de investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: CHAMORRO PANTOJA CINTHIA ESTEFANIA **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401926548
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO:** JUN - SEPT 2020

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis de la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del Cantón Tulcán"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. BASTIDAS GUERRON JEANETH LUCÍA
LECTOR: MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
ASESOR: MSC. CHAVEZ ROSERO JAIRO RICARDO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** TEAMS

FECHA: miércoles, 22 de julio de 2020

HORA: 09H15

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6.10


2) Trabajo escrito 2.70

Nota final de PRE DEFENSA 8.80

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 22 de julio de 2020


Firmado electrónicamente por:
JEANETH LUCIA
BASTIDAS
GUERRON
MSC. BASTIDAS GUERRON JEANETH LUCÍA
PRESIDENTE


Firmado electrónicamente por:
JAIRO RICARDO
CHAVEZ ROSERO -
0400916482
MSC. CHAVEZ ROSERO JAIRO RICARDO
TUTOR


Firmado electrónicamente por:
LUIS ENRIQUE
SANIPATIN
PONCE
MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
LECTOR



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: URRESTA VELASCO JHOSELYNE ELIZABETH

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401908108

NIVEL/PARALELO: 0

PERIODO ACADÉMICO: JUN - SEPT 2020

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis de la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del Cantón Tulcán"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. BASTIDAS GUERRON JEANETH LUCÍA

LECTOR: MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE

ASESOR: MSC. CHAVEZ ROSERO JAIRO RICARDO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** TEAMS

FECHA: miércoles, 22 de julio de 2020

HORA: 09H15

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6.10


2) Trabajo escrito 2.70

Nota final de PRE DEFENSA 8.80

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **miércoles, 22 de julio de 2020**


Firmado electrónicamente por:
**JEANETH LUCÍA
BASTIDAS
GUERRON**
MSC. BASTIDAS GUERRON JEANETH LUCÍA
PRESIDENTE


Firmado electrónicamente por:
**JAIRO RICARDO
CHAVEZ ROSERO -
0400916482**
MSC. CHAVEZ ROSERO JAIRO RICARDO
TUTOR


Firmado electrónicamente por:
**LUIS ENRIQUE
SANIPATIN
PONCE**
MSC. SANIPATIN PONCE LUIS ENRIQUE
LECTOR

Anexo 2. Certificado del abstract emitido por parte del centro de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ESSAY EVALUATION SHEET				
NAME: Cinthia Estefanía Chamorro Pantoja Joselyne Elizabeth Urresta Velasco				
			DATE: 20 de agosto de 2020	
TOPIC: Análisis de la gestión de seguridad ocupacional y su relación en el desempeño laboral del sector hotelero del cantón Tulcán				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED			
	TOTAL 9			



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Cinthia Estefanía Chamorro Pantoja

Jhoselyne Elizabeth Urresta Velasco

Fecha de recepción del abstract: 20 de agosto de 2020

Fecha de entrega del informe: 20 de agosto de 2020

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.



Revisor: Ing. Edison Peñafiel Arcos



Edison Boanerges Peñafiel Arcos

2

Anexo 3. Catastro de establecimientos de alojamiento turístico del cantón Tulcán, proporcionado por el Ministerio de Turismo.

CATASTRO ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS CANTÓN TULCÁN					
N°	Establecimiento	Propietario	Dirección	Número de Trabajadores	Contacto
Hoteles Tulcán					
1	Flor De Los Andes	Sociedad Civil Anónima GGCORP S.C.	Sucre S/N Y Junín	10	2984672
2	Palacio Imperial	Arias Crespo Roque Benigno	Sucre S/N Y Pichincha Esq.	27	2982713
3	Lumar	Martínez Coral Luis Heraldó	Sucre Y Rocafuerte	4	2980402
4	Comfort	Puetate Montenegro Gladys Cecilia	Chimborazo Y Colon	4	2988832
5	Torres De Oro	Sandoval Guerrón Lidia Yolanda	Sucre S/N Y Rocafuerte	5	2962000
6	Espíndola	Espíndola Rivadeneira Andrés Fernando	Sucre Y Ayacucho (Esq.)	5	2985925
7	San Miguel	Sandoval Bolaños Daisy Cecilia	Sucre Y Rocafuerte	3	2986595
8	Park	Guacales Carvajal Fabian Esteban	Bolívar S/N Y Juan Ramón Arellano	3	2982345
9	Machado	Benavides Realpe Sonia Amparo	Ayacucho 4-03 Y Bolívar	2	2980099
Hostales Tulcán					
10	Saenz	Arisa Chiluisa Inés María	Sucre Y Rocafuerte Esq.	0	2981916
11	Las Acacias	Tixi Tixe Diego Orlando	Avs.J.R. Arellano Y Centenario	5	2988830
12	Los Alpes	Ceron Jiménez Carmen Eloísa	Av. J.R. Arellano Y Veintimilla	9	2982235
13	Junín	Cuaspuñ Naranjo Roberto Carlos	Junín Y Bolívar	1	2988128
14	Alejandra	Cerón Jiménez Carmen Eloísa	Sucre Y Quito	3	2981784
15	Karina	Cano Rosero Zoila	Sucre Y 10 De agosto	0	2984930
16	Royal Plaza	Pucuna Pucuna Lucia	Sucre Y Machala	2	2987649
17	Quito	Bravo Arellano Helin Eliana	Bolivar Y Ayacucho	1	2980541
18	Bella Venecia	Cando Chicango Luz Mila	Av. Centenario S/N Y Juan Ramon Arellano	0	2962973
19	Mi Madrigal	Osorio Jiménez Richard Fabian	Rocafuerte 345 Y Sucre	0	2988226
20	Casanova	Santillán Córdova Liceth Mariuxi	Panamá Sucre Y Bolivar	2	2962007
21	San Andrés	Montenegro Rodríguez Mariana De Jesús	Sucre 48-068 Y Rocafuerte	1	2984306
Hostal Julio Andrade					
22	Naderik	Guerrero Castillo María Del Carmen	Juan Montalvo Y Orejuela	3	2205433

Anexo 4. Encuesta dirigida a los trabajadores



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING**



Cuestionario dirigido a: Trabajadores de la planta hotelera del cantón Tulcán

Objetivo: Recolectar información respecto a la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del cantón Tulcán

Nota: La información recopilada servirá exclusivamente para análisis académico, por lo que se sugiere que su respuesta sea sincera

Indicaciones: Complete la información solicitada marcando con una X en el casillero correspondiente

Datos informativos

Fecha: _____ Nombre: _____
 Empresa: _____ Cargo: _____
 Edad 18 a 27 28 a 37 38 a 47 48 en adelante
 Género Femenino Masculino

CONOCIMIENTOS

F

1. ¿Se conocen y socializan las normas de seguridad ocupacional que imponen las organizaciones de control?	
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) A veces	_____
d) Nunca	_____
2. ¿Con qué frecuencia la organización evalúa el cumplimiento de la normativa legal?	
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) A veces	_____
d) Nunca	_____
3. ¿La organización realiza cursos de capacitación en temas de seguridad ocupacional y desempeño laboral?	
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) A veces	_____
d) Nunca	_____
4. ¿Existe reconocimiento y motivación a su trabajo por parte de la organización?	
a) Siempre	_____
b) Casi siempre	_____
c) A veces	_____
d) Nunca	_____
5. Desde su percepción ¿cuál es el aspecto más importante que le brinda su lugar de trabajo? Escoja una opción.	
a) Trabajo en equipo	
b) Comunicación	
c) Salud y Seguridad	
d) Satisfacción laboral	
e) Clima laboral	
f) Calidad de vida	
g) Otros _____	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING



Cuestionario dirigido a: Trabajadores de la planta hotelera del cantón Tulcán

Objetivo Recolectar información respecto a la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del cantón Tulcán

Nota La información recopilada servirá exclusivamente para análisis académico, por lo que se sugiere que su respuesta sea sincera

6. ¿Existe un responsable, encargado de velar por el bienestar y salud del personal de la organización?
a) SI _____ b) NO _____
7. ¿A qué tipo de riesgos ha estado expuesto en su lugar de trabajo? Puede escoger varias.
a) Tropiezos y caídas b) Cortes y quemaduras c) Lesiones por esfuerzos repetitivos d) Incendios e) Mala postura y equipos inadecuados f) Agotamiento por jornada de trabajo g) Otros _____
8. ¿Cuál es el tipo de enfermedad profesional recurrente al que ha estado expuesto en la organización? Escoja una opción
a) Estrés laboral b) Fatiga física y mental c) Trastornos musculoesqueléticos d) Dermatitis y alergias e) Malestares gastrointestinales f) Otros _____
9. ¿Considera usted que en su puesto de trabajo cuenta con los elementos necesarios de seguridad?
a) Siempre _____ b) Casi siempre _____ c) A veces _____ d) Nunca _____
10. ¿Cómo califica su puesto de trabajo en relación a las condiciones ambientales (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos)?
a) Excelente _____ b) Buena _____ c) Regular _____ d) Mala _____
11. La organización brinda retroalimentación necesaria para reforzar puntos débiles según la evaluación de desempeño
a) Siempre _____ b) Casi siempre _____ c) A veces _____ d) Nunca _____

Anexo 5. Entrevista dirigida a los propietarios



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING



Cuestionario dirigido a: Gerentes propietarios de la planta hotelera del cantón Tulcan

Objetivo Recolectar información respecto a la gestión de seguridad ocupacional y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero del cantón Tulcán

Nota La información recopilada servirá exclusivamente para análisis académico, por lo que se sugiere que su respuesta sea sincera

1. ¿La organización cuenta con procedimientos que promueven la seguridad y salud de los trabajadores?

- ¿Existe alguna norma o política de Seguridad y Salud Ocupacional a la que se rija la organización?
- ¿Se realiza capacitaciones a los trabajadores en relación a seguridad y prevención de riesgos laborales? ¿con qué frecuencia?
- ¿Se efectúan simulacros contra incendios y sismos en el establecimiento? ¿con qué frecuencia?
- ¿En el establecimiento han existido casos de accidentes o enfermedades laborales por negligencia de los trabajadores al utilizar herramientas y equipos de protección personal correspondientes a su puesto de trabajo?
- ¿En las áreas de trabajo se encuentran las medidas de señalización correspondientes que indique prohibición, advertencia y obligación?
- ¿Qué porcentaje aproximado invierte al año en la seguridad y salud de los trabajadores?

2. ¿La organización se preocupa por el bienestar de los trabajadores para mejorar el desempeño laboral?

- ¿Dentro de la organización cómo se impulsa el trabajo en equipo?
- ¿Considera que las condiciones ambientales del puesto de trabajo en que se encuentra el trabajador influye en su desempeño?
- ¿Cómo es la comunicación entre directivos y trabajadores para motivar el liderazgo y participación en la organización?
- ¿Cómo y con qué frecuencia se evalúa el rendimiento de los trabajadores para mejorar su desempeño?
- ¿Qué opina acerca del siguiente argumento?. "Un trabajador seguro es más productivo para la organización"

Anexo 6. Base de datos registrada en paquete estadístico SPSS

BASE-DE-DATOS-SPSS-TABULACIÓN-ENCUESTA-DEFINITIVO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Código	Género	Edad	Cargo	Hotel/Hostal	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	pregunta7	pregunta8	pregunta9	pregunta10
1	88	Femenino	48 en adel...	Camarer@	Lumar	siempre	siempre	siempre	siempre	Trabajo en ...	Si	Tropiezos ...	Estrés lab...	casi siempre	buena cas
2	34	Femenino	18 - 27	Camarer@	Palacio I...	siempre	siempre	siempre	siempre	Trabajo en ...	Si	Tropiezos ...	Otros	siempre	buena
3	19	Femenino	18 - 27	Servicios generales	Junin	siempre	siempre	siempre	siempre	Trabajo en ...	Si	Agotamien...	Otros	siempre	excelente
4	28	Femenino	18 - 27	Camarer@	Casanova	siempre	siempre	siempre	siempre	Trabajo en ...	Si	Otros	Estrés lab...	siempre	excelente cas
5	80	Masculino	28 - 37	Ayudante de coci...	Palacio I...	siempre	siempre	siempre	siempre	Trabajo en ...	Si	Otros	Otros	siempre	excelente
6	82	Femenino	18 - 27	Recepcionista	San Miguel	siempre	siempre	siempre	siempre	Comunicac...	Si	Agotamien...	Estrés lab...	siempre	excelente cas
7	90	Femenino	28 - 37	Camarer@	San Miguel	siempre	siempre	siempre	siempre	Comunicac...	Si	Otros	Otros	siempre	excelente
8	63	Femenino	28 - 37	Chef	Los Alpes	siempre	siempre	siempre	siempre	Comunicac...	No	Cortes y q...	Fatiga fisic...	casi siempre	excelente
9	69	Femenino	18 - 27	Chef	Los Alpes	siempre	siempre	siempre	siempre	Comunicac...	No	Cortes y q...	Fatiga fisic...	casi siempre	buena cas
10	18	Femenino	28 - 37	Ayudante	Quito	siempre	siempre	siempre	siempre	Satisfacció...	Si	Otros	Otros	siempre	excelente
11	61	Masculino	18 - 27	Camarer@	Alejandra	siempre	siempre	siempre	siempre	Satisfacció...	No	Otros	Otros	casi siempre	buena
12	45	Masculino	48 en adel...	Administrador	Palacio I...	siempre	siempre	siempre	casi siempre	Satisfacció...	Si	Tropiezos ...	Estrés lab...	siempre	buena cas
13	77	Masculino	28 - 37	Camarer@	Palacio I...	siempre	siempre	siempre	casi siempre	Satisfacció...	Si	Lesiones p...	Estrés lab...	siempre	buena cas
14	78	Femenino	28 - 37	Recepcionista	Palacio I...	siempre	siempre	siempre	casi siempre	Satisfacció...	Si	Agotamien...	Estrés lab...	siempre	excelente
15	83	Masculino	28 - 37	Camarer@	Lumar	siempre	siempre	siempre	casi siempre	Satisfacció...	Si	Agotamien...	Estrés lab...	siempre	excelente cas
16	44	Femenino	18 - 27	Ayudante de coci...	Palacio I...	siempre	siempre	siempre	casi siempre	Calidad de ...	Si	Agotamien...	Estrés lab...	siempre	excelente cas
17	89	Femenino	38 - 47	Camarer@	Lumar	siempre	siempre	siempre	nunca	Satisfacció...	Si	Tropiezos ...	Estrés lab...	casi siempre	buena cas
18	86	Femenino	18 - 27	Recepcionista	Naderik	siempre	siempre	casi siempre	siempre	Trabajo en ...	Si	Agotamien...	Estrés lab...	siempre	excelente
19	87	Masculino	18 - 27	Recepcionista	Naderik	siempre	siempre	casi siempre	siempre	Trabajo en ...	Si	Agotamien...	Estrés lab...	siempre	excelente cas
20	62	Femenino	18 - 27	Recepcionista	Alejandra	siempre	siempre	casi siempre	siempre	Salud y se...	No	Tropiezos ...	Estrés lab...	casi siempre	buena cas
21	84	Masculino	28 - 37	Recepcionista	Lumar	siempre	siempre	casi siempre	siempre	Calidad de ...	Si	Agotamien...	Estrés lab...	siempre	excelente
22	42	Masculino	38 - 47	Ayudante de coci...	Palacio I...	siempre	siempre	casi siempre	a veces	Satisfacció...	No	Cortes y q...	Estrés lab...	casi siempre	excelente

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 7. Análisis de fiabilidad del instrumento (encuesta)

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Conjunto de datos
Escala: ALL VARI/
Título
Resumen de
Estadísticas

RELIABILITY

```
/VARIABLES=preguntal pregunta2 pregunta3 pregunta4 pregunta6 pregunta9 preguntall  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

[ConjuntoDatos1] C:\Users\CINTHIA\Downloads\BASE-DE-DATOS-SPSS-TABULACIÓN-ENCUESTA.-DEFINITIVO.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	90	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	8

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 8. Evidencia Fotográfica

