

**Implementación del Manual de Buenas Prácticas para Mejorar la Seguridad y Salud en el
Trabajo en el Hotel Caquetá Real en Florencia, Caquetá**

Hernando Vanegas Joven

Yhon Jairo Figueroa Cruz

Edhy Yomarly Cifuentes Gómez

Sara Rivera Encizo

Brenda Lizeth Bohorquez Lizarazo

Tutora

Adriana Maribel Romero

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contable y de Negocios ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2023

Dedicatoria

Primero que todo, dedicamos este proyecto a Dios, pues sin su bendición de darnos la vida no hubiera sido posible lograr nuestro propósito de llegar hasta este inicio para la culminación de nuestra carrera profesional; a nuestros padres y todas aquellas personas que han sido guías y apoyo incondicional en nuestro camino.

A los tutores, que han sido de gran apoyo a lo largo de este proceso académico, gracias por su paciencia, conocimiento y por haber compartido su experiencia con nosotros.

A nuestros amigos y seres queridos, gracias por su aliento y comprensión. Su apoyo emocional y motivación han sido indispensables para superar los desafíos y mantenernos enfocados en nuestras metas.

Por último, atribuimos nuestra gratitud como equipo de trabajo, por la constancia, perseverancia y por no rendirnos cuando los obstáculos se han presentado en el camino. Este logro, es también el resultado de todo nuestro esfuerzo y determinación.

Agradecimientos

Agradecemos a todos los profesores que nos han enseñado en nuestro camino los conocimientos que hemos adquirido desde la niñez hasta el ahora, aquellos que se han llenado de paciencia en su bello arte de enseñar.

A nuestra tutora, por acompañarnos y orientarnos en la elaboración de este proyecto, De igual forma a nuestros compañeros, por el apoyo que nos brindamos con la fe y esperanza de terminar lo mejor posible este proyecto.

Queremos agradecer a nuestras familias, padres, esposos, hijos, y demás allegados, quienes, con su paciencia, motivación, palabras de aliento y de apoyo incondicional nos permitieron lograr culminar con éxito nuestros sueños y una de nuestras tantas metas.

Finalmente, a nuestro equipo de trabajo por el tiempo, esfuerzo, dedicación, disciplina y motivación, que permitieron superar los obstáculos y perseverar en la consecución de este proyecto que ha sido un logro personal para cada uno de nosotros, que nos enorgullece y nos impulsa a seguir creciendo.

Resumen

Los autores del presente proyecto nos enfocamos en la SG SST del Hotel Caquetá Real, que se encuentra ubicado en el municipio de Florencia, donde propusimos implementar un manual de buenas prácticas para mejorar la seguridad y salud en el trabajo, donde identificamos algunos riesgos, y apoyándonos con la NTS TS 002 como la guía para la implementación para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, teniendo en cuenta los aspectos de sostenibilidad ambiental. Todo esto lo realizamos mediante una investigación de tipo participativa y explicativa, la cual buscamos indagar las causas, los acontecimientos y las consecuencias que ha tenido el desarrollo productivo y bienestar laboral.

La investigación se desarrollará aplicando un método Inductivo que nos permitió a través del análisis de las diferentes variables individuales que intervienen en el entorno, generar conclusiones generales acerca del tema de investigación, además se hizo uso del método analítico con el fin de entender diferentes comportamientos de la población objeto de estudio y comprender las diferentes partes que componen en proyecto.

Palabras clave: Seguridad, Sistema, Normatividad, Salud

Abstract

The authors of this project focus on the SG SST of the Caqueta Real Hotel, which is located in the municipality of Florencia, where we proposed to implement a manual of good practices to improve safety and health at work, where we identified some risks, and supporting ourselves with NTS TS 002 as the guide for implementation for accommodation and lodging establishments taking into account aspects of environmental sustainability. We do all this through participatory and explanatory research, which we seek to investigate the causes, events and consequences that productive development and labor well-being have had.

The research will be developed applying an Inductive method that allowed us, through the analysis of the different individual variables that intervene in the environment, to generate general conclusions about the research topic. In addition, the analytical method was used in order to understand different behaviors of the population under study and understand the different parts that make up the project.

Keywords: Security, System, Regulations, Health

Tabla de contenido

Introducción	10
Justificación	11
Objetivo general.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Antecedentes	13
Marco Teórico	15
Marco legal	18
Metodología de la Investigación	24
Resultados.....	29
Conclusiones.....	37
Recomendaciones	39
Referencias bibliográficas.....	40
Apéndices	44

Lista de Tablas

Tabla 1 *Normatividad de SST en las empresas Colombianas* 18

Tabla 2 *Indicadores Sistema General de Riesgos Laborales* 22

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Pirámide de la jerarquía normativa en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	21
Figura 2 <i>Metodología PHVA</i>	24
Figura 3 <i>Tipo de contrato laboral</i>	29
Figura 4 <i>Tiempo laborando en la empresa</i>	30
Figura 5 <i>Tipo de Funciones</i>	30
Figura 6 <i>Condiciones del lugar de trabajo</i>	31
Figura 7 <i>Climatización en su lugar de trabajo</i>	32
Figura 8 <i>Condiciones e higiene en lugar de trabajo</i>	33
Figura 9 <i>Orientación y puestos de trabajo</i>	34
Figura 10 <i>Condiciones del lugar de trabajo</i>	34
Figura 11 <i>Posición y configuración de equipo informático</i>	35
Figura 12 <i>Aspectos relacionados con la política</i>	36

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Implementación del Manual de Buenas Prácticas</i>	44
Apéndice B <i>Encuesta de condiciones de trabajo SST</i>	46

Introducción

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) son las tendencias fundamentales para el desarrollo de una empresa en todo el país que a su vez refleja el estado de progreso de una sociedad además del interés de las compañías por el crecimiento de la productividad y la conservación de los trabajadores, siempre manteniendo un trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo.

Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de los trabajadores, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su estabilidad y continuación en el trabajo; generando graves implicaciones a nivel familiar y social. La principal preocupación del “Hotel Caquetá Real.” es controlar los riesgos que se pueden encontrar en las instalaciones que atentan contra la salud de sus funcionarios, huéspedes y al mismo tiempo con sus recursos materiales y financieros.

Es donde nuestra investigación y de acuerdo con el Planteamiento del problema se determinó la necesidad de Implementar el manual de buenas prácticas en el Hotel Caquetá Real. En cuanto al manual de las buenas prácticas del HCR se puede determinar que, es un documento que establece las pautas y procedimientos para garantizar la seguridad y salud ocupacional en el hotel. Este manual incluirá recomendaciones específicas para la zona común del hotel, como determinar los aforos de los espacios comunes. Además, también abordará otros aspectos relevantes, como la gestión del riesgo de accidentes y enfermedades laborales, la capacitación de los empleados en prácticas seguras, y la implementación de medidas de prevención y control.

Justificación

La investigación propuesta debate la necesidad de mejorar la seguridad y salud en el trabajo, las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos del Hotel Caquetá Real, un referente en la industria turística del Caquetá. Teniendo en cuenta que el talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización, se fundamenta en la importancia de salvaguardar el bienestar de sus empleados, para mejorar sus condiciones, influyendo positivamente en su satisfacción laboral y en la calidad de los servicios prestados, al tiempo que asegura el cumplimiento de normativas laborales cada vez más rigurosas.

Direccionando a establecer un sistema de acción para diagnosticar, identificar, valorar y establecer planes preventivos que minimicen los riesgos que se identifican, para posterior someterlos bajo control, orientando a disminuir los accidentes e incidentes posibles y lograr evitar que estos riesgos ocurran y generen un impacto negativo afectando el funcionamiento de la organización y el cumplimiento de los objetivos previsto, causando pérdidas considerables al hotel.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar una propuesta para la implementación del Manual de Buenas Prácticas del SST del Hotel Caquetá Real, con el fin de garantizar las acciones preventivas y de control en cada uno de los puestos de trabajo.

Objetivos Específicos

Realizar un análisis inicial de las condiciones de trabajo y salud en el Hotel.

Identificar y conocer los posibles peligros, y establecer los controles necesarios para evitar accidentes de trabajo.

Evaluar los diferentes tipos de riesgos y peligros a los que están expuestos los colaboradores.

Sugerir acciones preventivas y correctivas para la mejora continua del SST

Antecedentes

Los antecedentes del Hotel Caquetá Real se remontan a la década de 1970, cuando el empresario colombiano Carlos Ardila Lülle adquirió un terreno de 12.000 metros cuadrados en la ciudad de Florencia, Caquetá. En ese momento, la ciudad era un importante centro comercial y turístico de la región, y Ardila Lülle vio la oportunidad de construir un hotel que pudiera atender a la creciente demanda de alojamiento.

En el año 2000, es uno de los más importantes y atractivos por los servicios ofrecidos, su infraestructura y tradición en el municipio de Florencia Caquetá; pero en los últimos años y de acuerdo con nuestra investigación, se han expresado debilidades relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, tanto físicas como con el talento humano de la organización, información dada por algunos visitantes y huéspedes. Con el fin de mantener el nivel de satisfacción de los clientes se verificó la necesidad de implementar medidas de prevención y control en todas las zonas del hotel.

Los antecedentes de seguridad y salud en el trabajo en la industria hotelera han sido ampliamente documentados. Estudios previos han identificado riesgos comunes asociados con el trabajo en hoteles, como lesiones relacionadas con la manipulación de equipos de cocina, caídas en áreas resbaladizas, estrés laboral y agotamiento debido a jornadas largas y demandantes. Por tal motivo es creciente su importancia en todo el mundo, impulsadas por la necesidad de garantizar el bienestar de los empleados y cumplir con regulaciones laborales cada vez más estrictas. Esta preocupación no es ajena a la industria hotelera, que, debido a su naturaleza y diversidad de operaciones, enfrenta desafíos específicos en este ámbito.

En el contexto específico del Hotel Caquetá Real HSC, no existe una evaluación

profunda de su situación actual en cuanto a seguridad y salud laboral. Aunque puede contar con políticas y prácticas existentes, es esencial analizar su eficacia y relevancia en relación con la amplitud de sus operaciones y servicios. Hasta la fecha, no se ha llevado a cabo un proyecto de investigación que aborde estos aspectos específicos en este hotel.

Marco Teórico

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un campo crítico en cualquier industria, y la industria hotelera no es una excepción. La SST se centra en la prevención de lesiones y enfermedades laborales, la promoción de la salud de los empleados y la creación de un entorno de trabajo seguro y saludable. Normativas nacionales e internacionales, como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), proporcionan directrices y estándares que deben cumplirse en el lugar de trabajo.

Los riesgos laborales en un hotel pueden ser variados y van desde peligros físicos, como resbalones y caídas en áreas resbaladizas, hasta riesgos químicos asociados con la manipulación de sustancias peligrosas en la cocina. Además de los riesgos físicos, existen riesgos psicosociales, como el estrés y el agotamiento, que pueden surgir debido a las largas jornadas laborales y la constante interacción con clientes.

La calidad en la prestación de servicios es un elemento central en la industria hotelera. Los clientes evalúan la calidad de su experiencia en función de sus expectativas, lo que subraya la importancia de mantener altos estándares en la prestación de servicios. La teoría de la calidad del servicio sugiere que la calidad percibida depende de la brecha entre las expectativas del cliente y su experiencia real.

La teoría de Deming y el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) son fundamentales en la mejora continua. Este enfoque implica la planificación de medidas, su implementación, la revisión de resultados y la toma de acciones correctivas para lograr mejoras constantes en procesos y resultados. Este ciclo se puede aplicar a la gestión de la SST para garantizar que las medidas de seguridad y salud en el trabajo evolucionen y se ajusten con el tiempo.

El bienestar del empleado es esencial. Los empleados satisfechos y saludables tienden a ser más productivos y comprometidos en su trabajo, lo que puede impactar positivamente en la calidad de servicio y en la satisfacción del cliente.

El cumplimiento normativo es una consideración fundamental. No cumplir con las leyes y regulaciones relacionadas con la SST puede resultar en sanciones legales y daños a la reputación de la organización. La sostenibilidad empresarial, que abarca factores económicos, ambientales y sociales, también es un elemento crítico. La gestión efectiva de la SST contribuye a la sostenibilidad al reducir costos asociados con accidentes y enfermedades laborales, mejorar la imagen corporativa y cumplir con las expectativas de la comunidad.

Finalmente, la implementación de mejores prácticas en SST es esencial. Estas prácticas incluyen capacitación de empleados, evaluación de riesgos, políticas de seguridad, programas de bienestar y seguimiento continuo de indicadores de seguridad. La adopción de estas prácticas puede marcar la diferencia en la creación de un entorno laboral seguro y saludable.

El trabajo es el eje central donde interactuamos como miembros de una organización, sociedad, y en que damos parte de nuestra vida, por ende, debemos asegurar un ambiente y una salud digna para los trabajadores.

El bienestar general es muy importante para asegurar el éxito de una empresa, si se fomenta mejorar las condiciones de trabajo se pueden garantizar mejores rendimientos.

La puesta en práctica del sistema de gestión de calidad permite la mejora continua de la actividad y los procesos que componen la organización, esta trae beneficios a nivel de

efectividad, eficacia y el desempeño de sus operaciones para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Encontramos en el trabajo el medio para realizar nuestro proyecto vital, la manera de satisfacer múltiples necesidades básicas y sociales. La exposición continuada a las condiciones específicas del trabajo configura el proceso conocido "desgaste laboral"

Las organizaciones son la expresión del intento de conseguir un acuerdo razonable entre los medios destinados al logro del objetivo.

Marco legal

Tabla 1

Tabla 1 Normatividad de SST en las empresas Colombianas

Normativa	Emitida por	Reglamenta
Resolución 1016 de 1989	Ministerio de trabajo, seguridad social y salud	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.
Corte Constitucional, Sentencia C-107, 2002	Constitución Política	En la Constitución Política son varios los artículos que se relacionan con el asunto de Seguridad y Salud en el Trabajo: 1, 2, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 25, 29, 42, 43, 44, 47, 48, 49, 52, 53 y 54. Sin embargo, el marco normativo del que surge el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo son el artículo 48 sobre la seguridad social y el artículo 25 que establece el derecho al trabajo.
art. 53	Constitución política, Organización	Tratados o convenios internacionales, adquieren el carácter de normas jurídicas obligatorias en el derecho nacional, por

Internacional de tanto, no requerirán de norma adicional que Trabajo lo incorpore o desarrolle. Lo anterior, es un ejemplo claro del sentido estricto del bloque de constitucionalidad.

Artículo 152 y 153	Constitución Política	Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud; leyes orgánicas regladas de forma taxativa en el artículo 151; leyes marcos o cuadro que fijan un marco de acción al poder ejecutivo; y por último las leyes ordinarias, todas ellas promulgadas por el poder legislativo, es decir, el Congreso de la República de Colombia
Decreto 1295	Ministerio de trabajo, seguridad social y salud	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
Ley 1562 de 2012	Congreso de Colombia	Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional
Resolución 2013 de 1986	Ministerio de trabajo, seguridad social y salud	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina,

Higiene y Seguridad Industrial en los lugares
de trabajo

Decreto 1607 de 2012	Presidente De La República De Colombia	Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones
Resolución 2400 de 1979	Ministerio de Trabajo	Por la cual se establecen algunas disposiciones de vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
Resolución 1401 de 2007	El Ministro De La Protección Social	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
Ley 1562 de 2012	Congreso de la República	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional
Resolución 1903 de 2013	Ministerio de Trabajo	Por la cual se modifica el numeral 50 del artículo 10 y el párrafo 40 del artículo 11 de la Resolución 1409 de 2012 y se dictan otras disposiciones

Resolución 3368 de 2014 Ministerio de Trabajo Por la cual se modifica parcialmente la resolución 1409 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1072 de 2015 Ministerio de Trabajo Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Capítulo 6. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Fuente: Grupo de investigación

Figura 1

Pirámide de la jerarquía normativa en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Fuente. Grupo de investigación

Colombia, Estado social de derecho, tiene como uno de sus objetivos combatir las penurias económicas o sociales y las desventajas de diversos sectores, grupos o personas de la población prestándole asistencia y protección

Artículo 79 Derecho a un ambiente sano, la protección del ambiente bajo la responsabilidad del estado.

Tabla 2

Indicadores Sistema General de Riesgos Laborales

Trabaja	Empresas	Muertes	Enfermedades	Accidentes	Tasa de	Tasa	Tasa de
dores	Afiliadas	Calificadas	Calificadas	Calificados	Accidentes	Enfermedades	muertes
Afiliados		Como	como	Como	Calificados	Calificadas	Calificadas
		laboral	laboral	laboral	Como laboral	Como laboral	x 100.000
					X 100.000	X 100.000	
11.808.311	1.110.983	537	32.357	545.133	4.62	274.02	4.55
Año 2022	Año 2022	Año 2022	Año 2022	Año 2022	Año 2022	Año 2022	Año 2022

Fuente. Ministerio de salud, Riesgos Laborales 2022

Podemos evidenciar, que la matriz legal es una herramienta de gestión que contribuye al conocimiento y actualización de los lineamientos normativos de las actividades realizadas en SST en una organización. La Resolución 312 de 2019 incluyó la matriz legal como un ítem obligatorio a ser verificado en las empresas de más de 50 trabajadores clasificadas en riesgo I, II, III, IV y V y en las empresas de riesgo IV y V. No obstante, vale la pena resaltar que la inclusión de la matriz legal trae muchas ventajas sin importar la clase de empresa.

Esta matriz, intercede en la facilidad en que una empresa puede prevenir accidentes y enfermedades laborales, debido a que la normatividad legal en Colombia evita y controla los riesgos laborales con ayuda de igual manera del control establecido por el Ministerio de Salud y Protección social. Es de esta forma que las empresas evitaban el acarreamiento de responsabilidad de tipo administrativa, laboral, civil y/o penal en caso de sucesos.

Metodología de la Investigación

Enfocados en el mejoramiento de las falencias observadas en el presente proyecto, de esta manera crear una viabilidad en la producción con un mejor rendimiento y bienestar para el trabajador en el proceso, los puntos importantes de anclaje es la actividad de la empresa, como soporte del análisis de salud ocupacional, con lo cual se busca mejorar el bienestar del trabajador.

De esta manera un trabajador con los beneficios protegidos y con buena disponibilidad en su campo laboral, nos puede ofertar un buen servicio al cliente y dar un valor agradado a nuestro servicio.

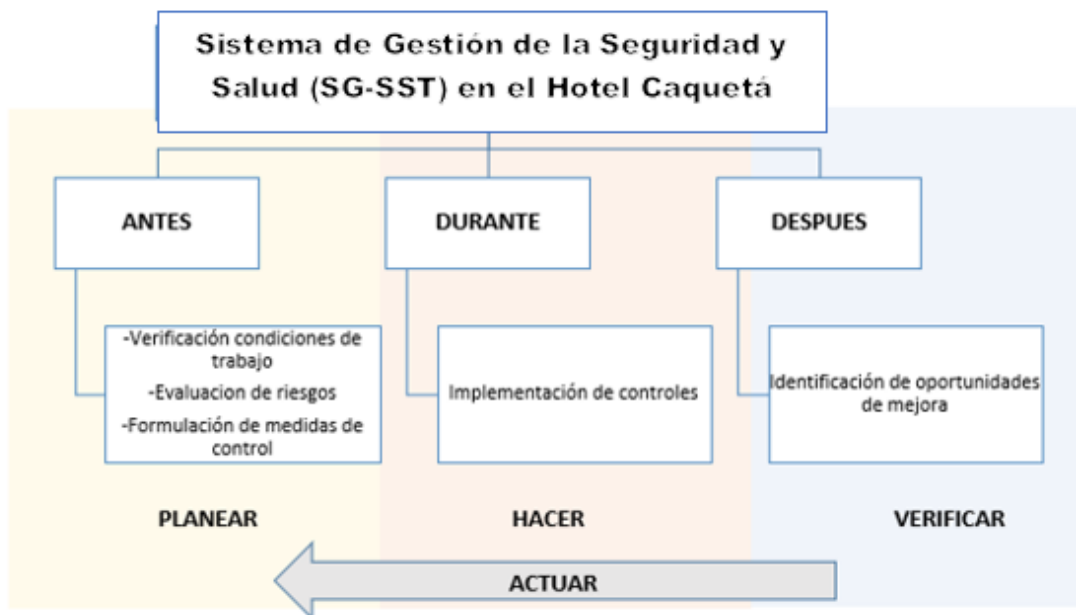
Tipo de investigación: Cualitativa

De acuerdo con el problema interno planteado en el Hotel Caquetá Real, nos disponemos a realizar una investigación de tipo participativa y explicativa, la cual busca indagar las causas, los acontecimientos y las consecuencias que ha tenido el desarrollo productivo y bienestar laboral.

La investigación se desarrollará aplicando un método Inductivo que permitirá a través del análisis de las diferentes variables individuales que intervienen en el entorno, generar conclusiones generales acerca del tema de investigación, además se hará uso del método analítico con el fin de entender diferentes comportamientos de la población objeto de estudio y comprender las diferentes partes que componen en proyecto.

Figura 1

Metodología PHVA



Fuente. Grupo de investigación

Recolección de información

Según lo establecido en la recolección de la información, la información que se sustraiga de las diversas fuentes, tales como estudios económicos, series estadísticas, datos estimados, artículos y demás se procesará a través de un análisis comparativo que permita ahondar en la parte teórica de la investigación.

Fuentes Primarias

Para el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta como fuentes primarias: gerente, administrador, clientes internos para conocer cómo perciben el bienestar laboral.

Fuentes secundarias

Se utilizará artículos y planes de otras empresas que hayan establecido la necesidad de esta clase de proyecto y necesidades.

Hipótesis

Los funcionarios del Hotel Caquetá Real, en los últimos meses están presentando

disminución en el rendimiento y decaimiento del bienestar laboral, debido a la falta de seguimiento y aplicación de los procesos por parte de sus superiores.

Diseño de variables

De acuerdo con la hipótesis que se realizó de esta investigación se dice que:

La Variable Independiente: Es la falta de seguimiento hacia los funcionarios.

La Variable Dependiente: es la falta de reforzar los conocimientos y capacitaciones de las labores asignadas, ya que esto depende de la falta de atención al bienestar y además influye en la calidad del trabajo que se esté ejecutando.

Técnica de recolección de información

La técnica que se utilizara en este diagnóstico es la encuesta; ya que por medio de esta se pueden obtener datos precisos.

Muestra y Población

La población a la que se busca beneficiar directamente es a 11 personas que integran las diferentes unidades del hotel.

Tipo de muestreo

Muestreo aleatorio simple.

Determinación de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el método para poblaciones finitas, ya que se conoce el tamaño de la población, por lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confianza

σ = Desviación estándar

N = Tamaño de la población

e = Margen de error

Al remplazar los datos nos arroja el siguiente resultado:

$$n = \frac{(11)(0.5)^2(0.95)^2}{(11 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(0.95)^2} = 9.89$$

N: Población de estudio: 11

σ : Desviación estándar: 0.5

Z: grado de confianza: 95%

e: margen de error: 5%

Por lo tanto se tendrán que realizar 10 encuestas.

Diseño de la encuesta

Se inician con preguntas como situación laboral y demás cumplan con los requisitos que la investigación necesita, el cuerpo de la encuesta estará conformada de preguntas cerradas que apunten a reconocer patrones de comportamiento. Estas encuestas se realizarán por correo electrónico.

Plan de análisis

Es necesario aplicar una encuesta donde se evalué el bienestar y los riesgos laborales; luego tabulamos la información obteniendo unos resultados que se analizaran; este análisis nos

permite identificar las causas de las falencias; dependiendo de ello se dará una capacitación teórico-práctica.

Validación y Fiabilidad

Se utilizarán múltiples métodos de validación, como triangulación de datos, para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados. Además, se buscará la retroalimentación de expertos en el campo de la seguridad y salud en el trabajo.

Ética y Consentimiento

Se obtendrá el consentimiento informado de todos los participantes y se garantizará que se respeten los principios éticos de privacidad y confidencialidad. Los participantes tendrán la opción de participar de manera voluntaria y anónima.

Cronograma

El proyecto se llevará a cabo en un período de tiempo definido, con hitos específicos para cada etapa de la investigación. Se establecerán plazos para la recopilación de datos, análisis y redacción del informe final.

Diseminación de Resultados

Los resultados de la investigación se comunicarán en un informe final que se presentará al Hotel Caquetá Real HSC y se compartirá con la comunidad académica y otros interesados relevantes. Además, se considerará la posibilidad de presentar los hallazgos en conferencias académicas.

Resultados

Tabulación y análisis de resultados

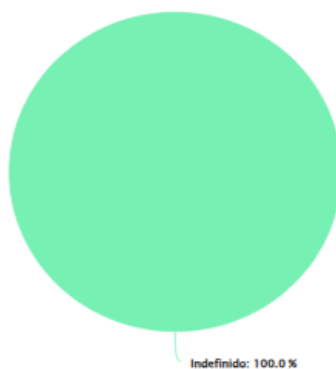
A continuación se presentan las preguntas y los resultados de las encuestas realizadas, compilado en gráficos estadísticos para mostrar la percepción del empleado frente al tema de estudio.

Se realizaron 10 encuestas en total, link enviado por correo electrónico a cada funcionario, contando con la participación de 4 hombres y 6 mujeres entre las edades de 23 años y 37 años.

Figura 2

Tipo de contrato laboral

Su contrato con el Hotel Caqueta Real es:



Valor	Porcentaje	Cantidad
Indefinido	100%	2
Número de respuestas		2

Fuente. Autoría Propia

Pudimos evidenciar que todos los empleados cuentan con un contrato a termino indefinido, esto lo podemos valorar como una forma de preocupación e interés de la organización hacia los empleados. Pues en relación con otros tipos de contrato el indefinido tiene más ventajas.

Figura 3

Tiempo laborando en la empresa

¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el Hotel Caqueta Real?



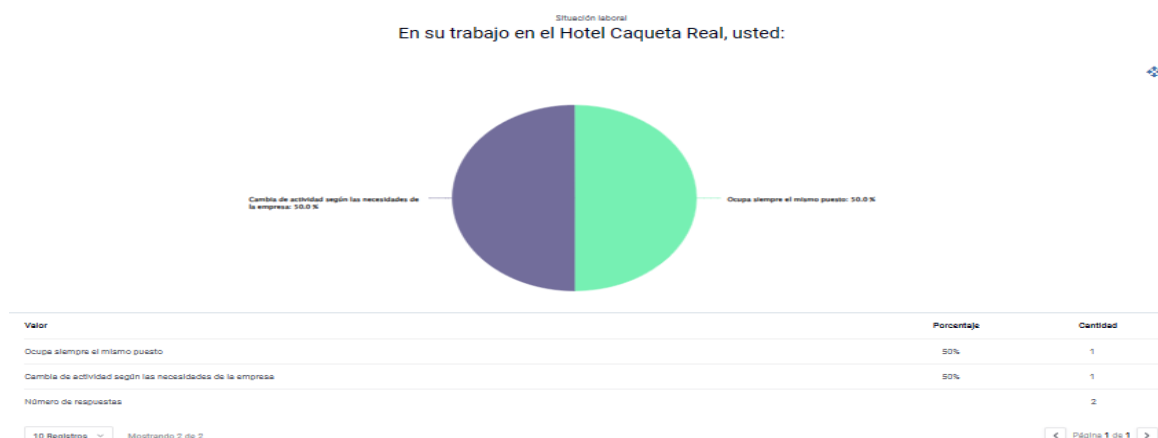
Valor	Porcentaje	Cantidad
Entre 6 meses y 1 año	50%	1
Entre 3 y 6 años	50%	1
Número de respuestas		2

Fuente. Autoría Propia

De acuerdo con el tiempo de antigüedad de los empleados del HCR, se aprecia que la mitad llevan menos del año y la otra mas de 3 años, lo que evidencia que el hotel no cuenta con rotación periódica de personal.

Figura 4

Tipo de Funciones

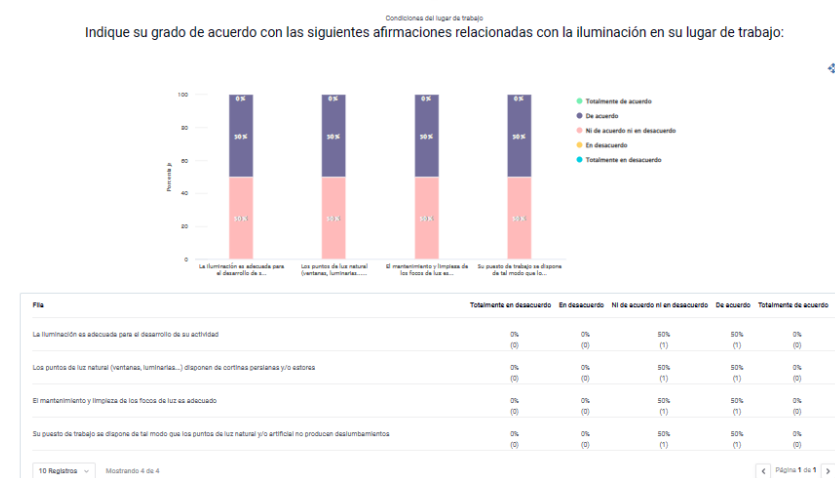


Fuente. Autoría Propia

De igual manera, contamos con el 50% para cada una de las respuestas dada, donde las funciones son intercambiadas y la mitad solo realiza las funciones específicas del cargo.

Figura 5

Condiciones del lugar de trabajo



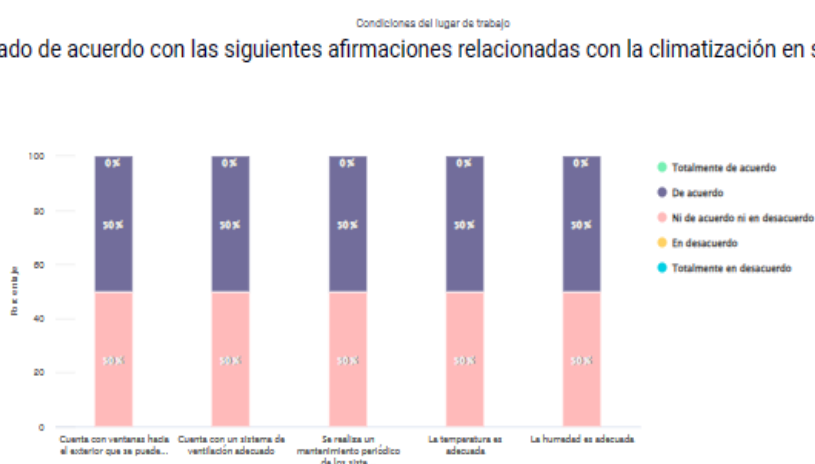
Fuente. Autoría Propia

Evidenciamos que respecto a las condiciones de trabajo en tema de iluminación la mitad de los empleados están de acuerdo que se encuentran en las condiciones óptimas y la otra mitad no está de acuerdo. De igual forma, podemos concluir que cuando hay una inconformidad hay que corregirla.

Figura 6

climatización en su lugar de trabajo

Indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la climatización en su lugar de trabajo:



Fila	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cuenta con ventanas hacia el exterior que se pueden abrir	0% (0)	0% (0)	50% (1)	50% (1)	0% (0)
Cuenta con un sistema de ventilación adecuado	0% (0)	0% (0)	50% (1)	50% (1)	0% (0)
Se realiza un mantenimiento periódico de los sistemas de ventilación	0% (0)	0% (0)	50% (1)	50% (1)	0% (0)
La temperatura es adecuada	0% (0)	0% (0)	50% (1)	50% (1)	0% (0)
La humedad es adecuada	0% (0)	0% (0)	50% (1)	50% (1)	0% (0)

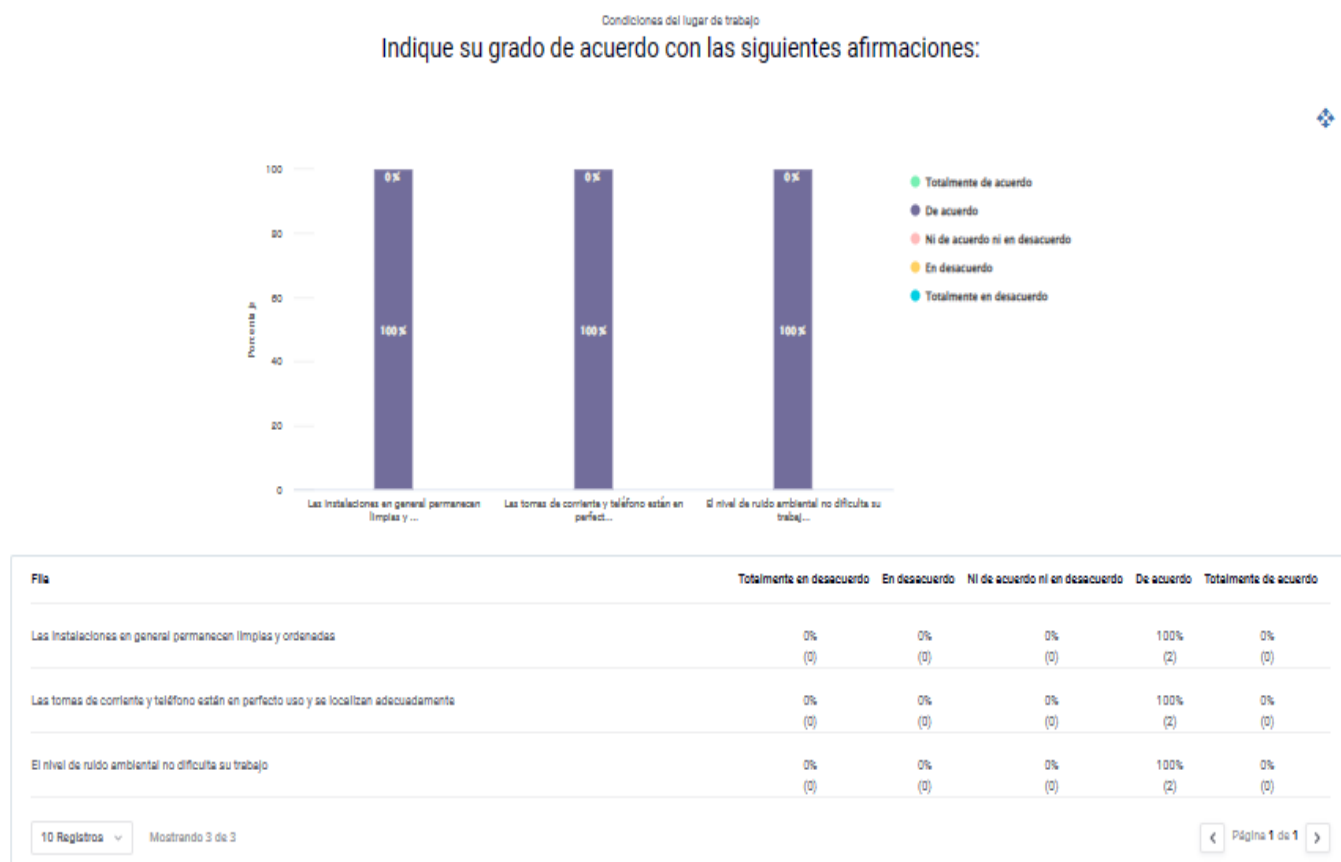
10 Registros | Mostrando 5 de 5 | Página 1 de 1

Fuente. Autoría Propia

Podemos concluir, que en la climatización de las áreas del hotel, el 50% de los empleados se encuentran satisfechos con la ventilación y el nivel del ambiente, lo que no perjudica sus labores diarias.

Figura 7

Condiciones e higiene en lugar de trabajo

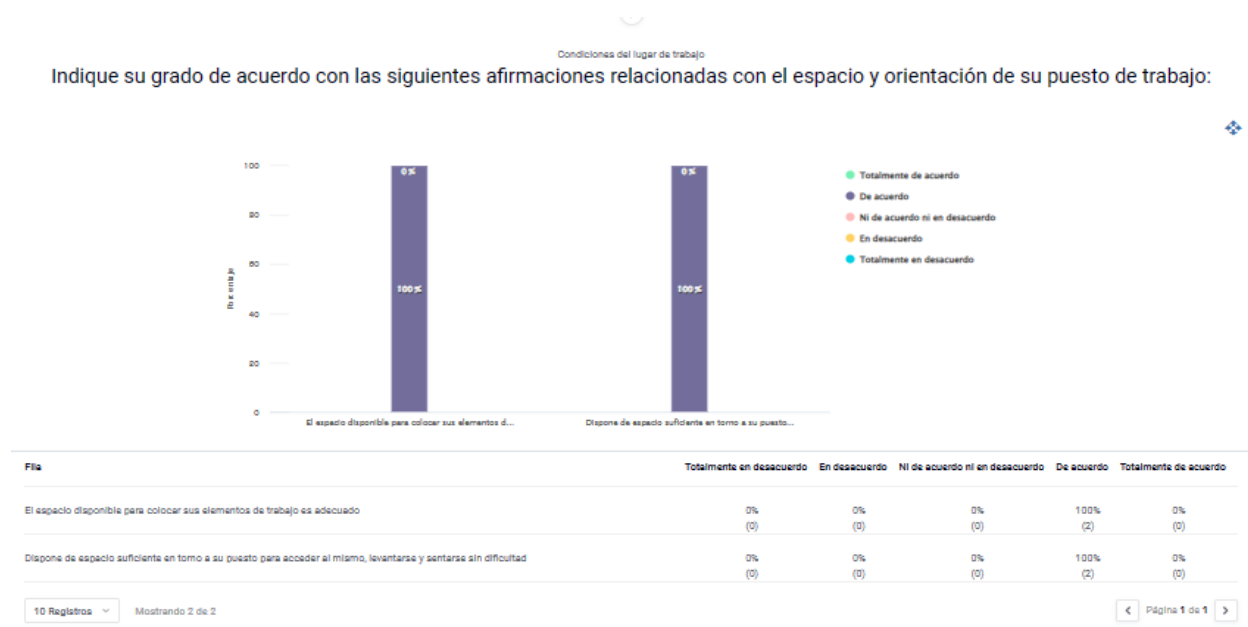


Fuente. Autoría Propia

Se puede concluir que para todos los empleados las instalaciones del hotel y sus puestos de trabajo se encuentran en buenas condiciones de higiene y orden, lo que logra incentivar la productividad y clima laboral.

Figura 8

Orientación y puestos de trabajo

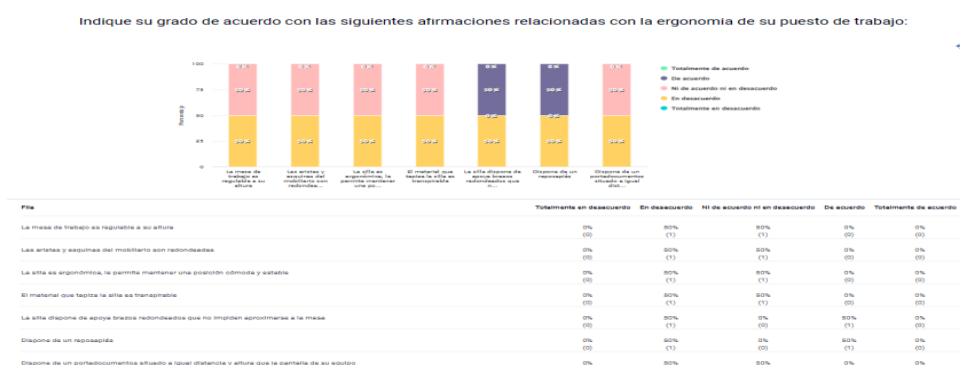


Fuente. Autoría Propia

El 100 % de los empleados están a gusto con los espacios y orientación en sus puestos de trabajo, es decir que se sienten incentivados para realizar sus funciones a cabalidad.

Figura 9

Condiciones del lugar de trabajo

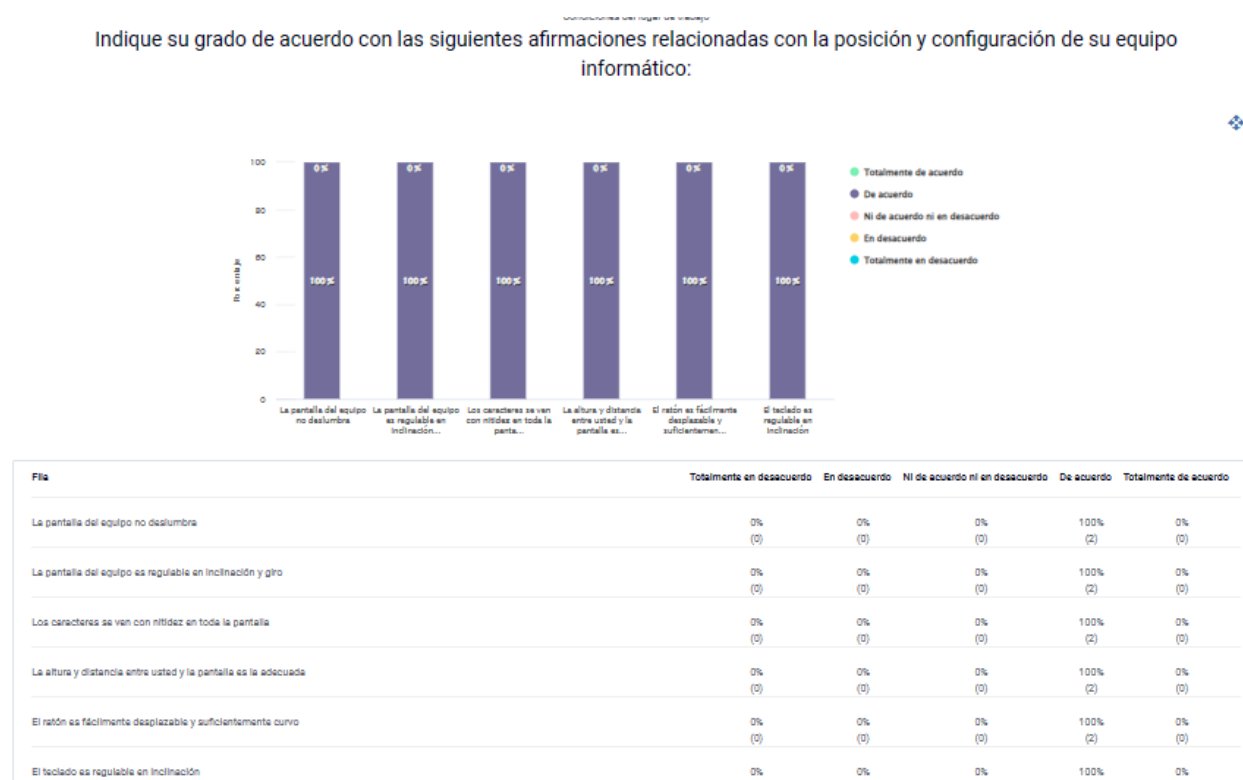


Fuente. Autoría Propia

Evidenciamos que el hotel presenta una falla notable respecto a la ergonomía en los puestos de trabajo, es decir su mesa de trabajo, silla, descansapie y organizador de documentos. Por lo cual, se convierte en una debilidad y necesidad de mejoramiento a incluir en el manual de buenas prácticas, pues sin las debidas condiciones en el puesto de trabajo se pueden presentar eventos de salud que afecten a los trabajadores y por ende a la organización.

Figura 10

Posición y configuración de equipo informático



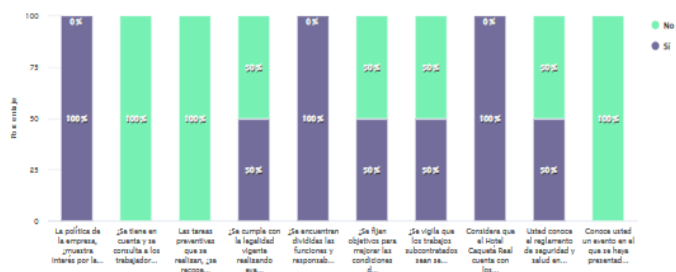
Fuente. Autoría Propia

De acuerdo con la posición y equipo informático, el 100% de los empleados se sienten a gusto con la condición de trabajo por parte de esta área tecnológica.

Figura 11

Aspectos relacionados con la política

Valore de acuerdo con las preguntas cerradas los siguientes aspectos relacionados con la política preventiva del Hotel Caqueta Real:



Fila	Si	No
La política de la empresa, ¿muestra interés por las condiciones de trabajo de sus empleados?	100% (2)	0% (0)
¿Se tiene en cuenta y se consulta a los trabajadores sobre los cambios que se pueden realizar en su puesto de trabajo?	0% (0)	100% (2)
Las tareas preventivas que se realizan, ¿se recogen por escrito?	0% (0)	100% (2)
¿Se cumple con la legalidad vigente realizando evaluaciones de riesgos y mejorando con ellas las condiciones de trabajo?	50% (1)	50% (1)
¿Se encuentran divididas las funciones y responsabilidades dentro de la empresa para realizar las funciones preventivas?	100% (2)	0% (0)
¿Se fijan objetivos para mejorar las condiciones de trabajo?	50% (1)	50% (1)

Fuente. Autoría Propia

Concluimos que, la mayoría del porcentaje de los empleados consideran que dentro de la política de la empresa se interesan por sus condiciones de trabajo, de igual manera cumplen con la legalidad y requisitos mínimos para la evaluación y prevención de riesgos de trabajo; pero así mismo no están de acuerdo de que no se tomen en cuenta sus opiniones dentro de la organización.

Conclusiones

La evaluación inicial reveló áreas de mejora significativas en la seguridad y salud en el trabajo en el Hotel Caquetá Real HSC. Aunque se han implementado medidas, la continuidad de esfuerzos y la adopción de enfoques proactivos son esenciales para garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

La percepción de los empleados sobre la seguridad y salud en el trabajo es un factor crítico que afecta directamente su satisfacción laboral y, por ende, la calidad de los servicios prestados a los clientes.

La implementación de medidas preventivas no solo cumple con las obligaciones legales, sino que también contribuye a la sostenibilidad empresarial al reducir costos asociados con accidentes y enfermedades laborales y mejorar la reputación corporativa.

La colaboración con entidades externas, como las ARL, es fundamental para asegurar el cumplimiento normativo y acceder a recursos y conocimientos especializados en seguridad y salud en el trabajo.

La mejora continua, mediante la revisión constante de políticas y prácticas, es esencial para adaptarse a los cambios en el entorno laboral y garantizar la efectividad a largo plazo de las medidas implementadas.

Los análisis y mejoras para los métodos de trabajo deben garantizar el orden y los procedimientos a seguir según unos estándares de tiempo con el fin de establecer un tiempo para la elaboración de un producto en el área de trabajo, a través de unas técnicas de medición del trabajo (basadas en la experiencia, observación y medición directas y tiempos predeterminados).

Las técnicas que solucionen de una manera real y practica el problema planteado, que nos ayuden a identificar en que está fallando los empleados y los directivos con su toma de decisiones.

Recomendaciones

Evaluación Periódica de Riesgos Laborales: Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de riesgos laborales en todas las áreas del Hotel Caquetá Real HSC. Esta evaluación debe ser integral, abarcando desde los aspectos físicos hasta los psicosociales, identificando y priorizando los riesgos específicos de cada área.

Implementación de Programas de Capacitación: Desarrollar programas de capacitación periódicos para todos los empleados, centrándose en la prevención de riesgos laborales, el uso adecuado de equipos de protección personal y la promoción de prácticas seguras en cada área de trabajo.

Mejora de Infraestructuras y Equipamientos: Se sugiere realizar mejoras en la infraestructura y equipamiento, enfocándose en la eliminación de posibles peligros y la implementación de medidas preventivas. Esto incluye, por ejemplo, la instalación de señalización clara, barreras de seguridad y equipos de emergencia.

Promoción de la Salud Mental: Implementar programas que promuevan la salud mental de los empleados, especialmente aquellos que puedan experimentar altos niveles de estrés. Sesiones de asesoramiento, actividades recreativas y medidas para mejorar el equilibrio entre vida laboral y personal pueden contribuir significativamente al bienestar general.

Fortalecimiento de la Cultura de Seguridad: Fomentar una cultura organizacional centrada en la seguridad y salud en el trabajo. Esto implica la activa participación de la alta dirección, la promoción de comportamientos seguros, la creación de comités de seguridad y la implementación de incentivos para el cumplimiento de normas de seguridad.

Aumentar el nivel de motivación y alineación del talento humano con los rasgos culturales y competencias definidas por la organización.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.175-205). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>
- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.314-341). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=314>
- Dolan, S. L., López Cabrales, A. y Valle Cabrera, R. (2014). (pp.107-130). La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. McGrawHill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>
- Durán Bernardino, M. (2021). Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil. 1. Dykinson. (pp.178-180). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639?page=178>

Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250- 291).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=250>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.30-35). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30)

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.70-120). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70)

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.119-122). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119)

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano. *Advocatus*, 14(28).

(pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124->

[0102/advocatus.28.889](https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889)

Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.

21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>

Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.163-176). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163>

Instituto Argentino De Normalización Y Certificación -Iram Y Secretaría De Turismo De La Nación - Sectur (2008) Norma Colombiana Iram –Sectur 42200:2008. Hostelería. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente.

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>

MINCETUR (2008). Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicio, Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios Afines. MINCETUR, Colombia.

Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-181). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.). Editorial ICB. (pp. 44-55). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 142-188). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142)

Rodríguez, I. (2017). Turnitin. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13941>.

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.21-40).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>

Apéndices

Apéndice A

Implementación del Manual de Buenas Prácticas para Mejorar la Seguridad y Salud en el Trabajo

En la industria hotelera, en las buenas prácticas de seguridad y salud en el trabajo se desarrolló una norma llamada ISO 22000 que busca que estas empresas implementen inocuidad/seguridad alimentaria, siendo esta parte de los sistemas de gestión para la calidad, basada en definir un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos y sanitaria, siendo los requisitos necesarios para el desempeño en cada aspecto de todas las organizaciones en toda la cadena alimentaria. (Organización Internacional de Normalización, s.f.).

Para el Hotel Caquetá Real HSC, las necesidades y expectativas de sus clientes externos y empleados es de gran importancia para un mayor rendimiento en el cumplimiento de sus deberes. Actualmente cuenta con personal de planta calificado para la realización de sus deberes y la prestación de sus servicios, pero se constató que la empresa ha presentado algunos riesgos laborales en sus trabajadores o visitantes en la empresa, con el fin de mitigar pérdidas y posibles riesgos, es necesario implementar el manual de buenas prácticas con el fin de mejorar la SST en todas las áreas del establecimiento, instrumento útil para el desarrollo de políticas preventivas en los ámbitos laborales y un soporte de capacitación permanente para los trabajadores. Además, es una guía práctica para la prevención, protección y promoción de la salud y la seguridad en el trabajo. (Mincetur, 2008, p.2); haciendo que su implementación se ajuste a una necesidad en común; con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo, prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales en la industria hotelera realizándolo de manera congruente a la normatividad y sobre el marco legal. Este manual se basará en la revisión de literatura

especializada y en la recopilación de datos relevantes para identificar y analizar los problemas relacionados con la seguridad y salud ocupacional en el Hotel Caquetá Real.

Tiene como base fundamental de estudios direccionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo; se da continuidad en el marco teórico la descripción, la evolución y reseña histórica del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en relación con la fase de planificación de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 como un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En la actualidad todas las empresas están legalmente obligadas a desarrollar y mejorar continuamente la Seguridad y Salud de los trabajadores, minimizando así la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, obteniendo acciones preventivas y correctivas que permita el control del SG-SST, y la afectación en aspectos de la productividad.

La investigación contribuirá a la sostenibilidad empresarial al reducir costos asociados accidentes y enfermedades laborales, mejorar la imagen corporativa y reforzar el compromiso del hotel con la comunidad local al promover prácticas laborales seguras y saludables.

Esta investigación pretende brindar la información necesaria para ver las ventajas de implementar un manual de buenas prácticas para el HOTEL CAQUETÁ REAL, concientizar tanto a directivas como empleados de su importancia. El uso de elementos de protección personal, los programas de salud ocupacional, y todos los aspectos relacionados con el bienestar de la seguridad laboral, son a su vez motivadores para que los empleados se sientan parte importante de la organización y de la misma manera se esfuercen por mejorar y mantener la calidad de su trabajo.

Nota. Complemento base SST.

Apéndice B

Encuesta de condiciones de trabajo SST

Encuesta de Condiciones de trabajo SST

Condiciones de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales

Por favor, responda a esta breve encuesta (5 minutos).

La información que nos proporcione será empleada por el Hotel Caquetá Real en la mejora de las condiciones de trabajo y en la elaboración de sistemas eficaces para la prevención de riesgos laborales.

Gracias.

SIGUIENTE

Creada con encuesta.com

¡[Crear una encuesta](https://encuesta.com) es fácil!

Encuesta de Condiciones de trabajo SST

Situación laboral

Su contrato con el Hotel Caqueta Real es:

- Indefinido
- Por obra y servicio
- Eventual por circunstancias de la producción
- De formación o en prácticas
- Trabajador de ETT
- Otro

Indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con la iluminación en su lugar de trabajo:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La iluminación es adecuada para el desarrollo de su actividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los puntos de luz natural (ventanas, luminarias...) disponen de cortinas persianas y/o estores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El mantenimiento y limpieza de los focos de luz es adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Su puesto de trabajo se dispone de tal modo que los puntos de luz natural y/o artificial no producen deslumbamientos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones relacionadas con el espacio y orientación de su puesto de trabajo:

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El espacio disponible para colocar sus elementos de trabajo es adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dispone de espacio suficiente en torno a su puesto para acceder al mismo, levantarse y sentarse sin dificultad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore de acuerdo con las preguntas cerradas los siguientes aspectos relacionados con la política preventiva del Hotel Caqueta Real:

	Sí	No
La política de la empresa, ¿muestra interés por las condiciones de trabajo de sus empleados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se tiene en cuenta y se consulta a los trabajadores sobre los cambios que se puedan realizar en su puesto de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las tareas preventivas que se realizan, ¿se recogen por escrito?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se cumple con la legalidad vigente realizando evaluaciones de riesgos y mejorando con ellas las condiciones de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Se encuentran divididas las funciones y responsabilidades dentro de la empresa para realizar las funciones preventivas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|
| ¿Se fijan objetivos para mejorar las condiciones de trabajo? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ¿Se vigila que los trabajos subcontratados sean seguros? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Considera que el Hotel Caquetá Real cuenta con los estándares mínimos dentro de de seguridad y salud en el trabajo? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Usted conoce el reglamento de seguridad y salud en el trabajo publicado en la empresa? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Conoce usted un evento en el que se haya presentado un riesgo de SST a algún compañero? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

[ANTERIOR](#)[SIGUIENTE](#)Creada con [encuesta.com](#)

Encuesta de Condiciones de trabajo SST

Comentarios finales

Si lo desea, puede añadir a continuación comentarios o sugerencias de mejora:

Escribe tu respuesta aquí

[ANTERIOR](#)[SIGUIENTE](#)Creada con [encuesta.com](#)[¡Crear una encuesta es fácil!](#)

Encuesta de Condiciones de trabajo SST

Muchas gracias

La Gerencia de Talento Humano del Hotel Caqueta Real en pro de la Prevención de Riesgos Laborales, le agradece la atención prestada y el interés mostrado al responder este cuestionario.



Creada con encuesta.com

[¡Crear una encuesta](https://encuesta.com) es fácil!

Nota. Cuerpo de encuesta realizada en encuesta.com