

**Percepciones de gerentes y trabajadores acerca de la calidad de vida
laboral: análisis de caso de 4 hoteles de Girardot, Colombia.**

Yolanda Idaly Mogollón Gaitán

**Maestría en Gerencia del Talento Humano
Universidad de Manizales**

Resumen

La calidad de vida laboral, la responsabilidad social, el capital humano y a competitividad, se encuentran con el desarrollo del talento humano como figura central para la sustentabilidad de las organizaciones. Este artículo presenta la identificación de las percepciones de la calidad de vida laboral entre gerentes y trabajadores de 4 empresas familiares del sector hotelero de Girardot, Colombia. Se evidenciará que la comprensión de la calidad de vida laboral diverge de sus conceptos teóricos, comprendida de manera distinta entre los dos actores, desde el punto de vista del trabajador, se reduce a tener trabajo y desde el punto de vista de los gerentes es tener un pago fijo. Así se reconoce que la academia se encuentra adelantada a las situaciones reales, existe una falta de preparación que hace compleja la sostenibilidad empresarial; se recomienda fomentar investigación en torno a las concepciones de la calidad de vida laboral en diferentes tipos de empresas con el fin de brindar procesos de acompañamiento a las mismas en acciones pertinentes para la satisfacción y potenciación del trabajador. ajador.

Palabras claves: calidad de vida laboral, empresas familiares, percepción, gerentes, trabajadores

Introducción

El estudio nace a partir del proyecto interinstitucional entre la Universidad de Manizales y la universidad del occidente de Mazatlan, estado de Sinaloa, el cual, aborda cuatro categorías que se encuentran interrelacionadas: responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral, capital humano y competitividad, desde donde se deriva una revisión bibliográfica y empírica, sobre la calidad de vida, como ente que genera aspectos importantes para la formación de organizaciones promotoras de condiciones para el desarrollo humano, organizacional y social y en donde la motivación que se crea es indagar si los esfuerzos realizados para el mejoramiento de la calidad de vida laboral, generan las consecuencias esperadas.

Se crea el interés por parte del investigador de evidenciar la percepción de la calidad de vida laboral en las empresas de familia del sector hotelero de la ciudad de Girardot, en donde subyacen elementos que son objetivos y subjetivos, reconociendo las diferencias existentes entre estas concepciones y permitiendo comprender hacia donde estará orientado el actuar de los gerentes y la satisfacción de los trabajadores.

En Colombia dicho contexto se enmarca desde el código del trabajo, en donde están descritos los derechos y deberes de trabajadores y empleadores, identificando que son agentes que en una relación laboral deben obtener y brindar condiciones que permitan los objetivos organizacionales y personales; según el Artículo 1 del Código sustantivo del trabajo, la finalidad primordial, es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social, razón por la cual, propone que el trabajador debe tener garantías, tales como brindar salud, pensión, riesgos laborales, pago de prestaciones de ley, planear vacaciones, realizar liquidación anualmente, (dependiendo de tipo de empresa y contrato), reconocimiento de tres días libres, respeto de jornada laboral (de acuerdo a lo pactado en el contrato), subsidio de transporte y viáticos, de acuerdo con el sueldo, afiliación caja de

compensación familiar, contar con programas de prevención de riesgos laborales, salud y seguridad entre otros.

Revisando la historia de la hotelería en Colombia, se destaca en un comienzo como una forma de atender a personas que llegaban de otra ciudad se les ofrecía la posada como trueque con otros elementos traídos por las personas que requerían de este servicio, más adelante a comienzos del siglo XIX, debido a que el río Magdalena era la única vía de enlace entre la costa atlántica y el interior del país, se produjo la llegada de cantidades de viajeros y productos para distribuirlos a lo largo y ancho del territorio nacional; de esta manera, la afluencia de personas obligó a varios puertos fluviales a construir Hospedajes para los visitantes y fue así como en Honda en 1889, se inaugura el Hotel América el que actualmente funciona y que es considerado como el primero en la Hotelería colombiana.

De allí en adelante se empieza a dar paso a la posibilidad de lugares denominados como hospedajes, albergues los cuales atendían las necesidades de los visitantes que llegaban de ciudades como Medellín, Cali, Bogotá, entre otros.

La necesidad hotelera con el paso de los años ha crecido, la movilidad es mayor y el número de personas que utilizan este servicio a aumentado por la multiplicidad de ocupaciones en empresa y negocios que hoy se dan en el país; pero, si bien es cierto, que en un principio la opción de que una familia diera posada a un transeúnte, era importante y fue de gran utilidad poco a poco, fue insuficiente dando paso a empresas más grandes más aun, cuando se evidencio al inicio del siglo XX las ganancias que se ocasionaban por la hotelería; lo que dio paso a gran cantidad de familias que empezaron acomodando los espacios de sus residencias en donde en un principio no se contaba con grandes lujos o comodidades pero que poco a poco la misma demanda trajo consigo cambios frente al servicio de hotelería como fue ya el contar con habitaciones con baño privado, y luego ya la apertura de nuevos servicios con el de alimentación, lavandería, piscina, periódico entre otras.

En la administración del doctor Carlos Lleras Restrepo, se firma el decreto extraordinario N° 2700 de 1968, dictado en ejercicio de facultades extraordinarias otorgadas por el Congreso al Gobierno Nacional, según la Ley 65 de 1957, en donde se creó la actual Corporación Nacional de Turismo de Colombia, la cual rige con autoridad total los destinos del Turismo y la Hotelería, siendo un organismo descentralizado, dependiente del Ministerio de Desarrollo Económico, y cuyas funciones radican en la aprobación de planos arquitectónicos hoteleros, la expedición de licencias de funcionamiento, la clasificación de los establecimientos, la asignación de categorías, la autorización de tarifas, la reglamentación de su operación, la vigilancia de funcionamiento y la aplicación si es el caso de sanciones correspondientes.

De igual manera, se crea por parte de los hoteleros COTELCO (Corporación Hotelera de Colombia) con el ánimo de desarrollar y fortalecer programas turísticos y poder reclamar sus derechos; también se creó ACOGRAN (Asociación Colombiana de Grandes Restaurantes y Afines),

Girardot, es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Cundinamarca, provincia de Alto Magdalena de la cual es capital. Limita al norte con el municipio de Nariño y Tocaima, al sur con el municipio de Flandes y el Río Magdalena, al oeste con el municipio de Nariño, el Río Magdalena y el municipio de Coello y al este con el municipio de Ricaurte y el Río Bogotá.; después de Soacha, es la ciudad más importante de Cundinamarca por su población, centros de educación superior, economía y extensión urbana, es una de las ciudades con más afluencia de turistas y población flotante del país. Girardot junto con su conurbación con los municipios de Flandes y Ricaurte conforma el área urbana más importante de Cundinamarca después de la conurbación Bogotá y Soacha, con más de 160.000 habitantes.

La posición estratégica de Girardot la ha convertido en uno de los más importantes puertos sobre el río Magdalena y el más importante del interior del país,

por donde pasaba todas las mercancías que salían y entraban a la ciudad de Bogotá. Además de convertirse en el principal puerto para la salida del café colombiano al exterior, y la industria de trilladoras de café se concentró en gran medida en la ciudad.

Lo anterior, crea la necesidad de dar apertura a la hotelería en un comienzo de manera informal (hotelería familiar), y luego ya con mayores niveles de exigencia para la población turística que llega a la ciudad.

El Plan de Competitividad de Girardot 2007-2019 a realizado en convenio entre la Cámara de Comercio de Bogotá y la de Girardot en donde basándose en un estudio diagnóstico elaborado por la Universidad de Cundinamarca Seccional Girardot identificaron dos importantes clusters en la ciudad: el principal se determinó que era el Turismo y el segundo el Académico.

Actualmente, Girardot cuenta con más de treinta y dos hoteles que ofrecen la mayoría de servicios catalogados de tres a cinco estrellas; pero, por la movilidad turística, firmas constructoras de apartamentos, centros comerciales, condominios entre otras, se ha incrementado el número de hoteles familiares ubicados en sitios estratégicos en donde al observar se encuentran cuatro o cinco hoteles en una misma cuadra; fenómeno que llama la atención en el sentido de que la movilidad turística es constante, que obliga a hacer uso de este recurso y donde necesariamente al buscar un servicio de menor costo esta es una buena alternativa.

Un factor importante de estudio es la Calidad de vida laboral, para Gómez, 1997, 27 citado por Góngora (sf), ; considera que existe una serie de aspectos fundamentales que tienen que ver con la "calidad del ambiente en cuanto a una correcta utilización y aprovechamiento del mismo, la calidad de los bienes que responden a las necesidades reales de los usuarios, y la calidad de los servicios, educación, salud, utilización del tiempo libre, en fin de todos los servicios públicos". En este sentido, hace alusión a todas aquellas actividades que se generan en un Contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busquen mejorar sus condiciones

experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas en las que se desenvuelven las personas". (Gómez, Góngora Y Mesén, 1996:49); al respecto, la ONU, 1990, 34, considera que lograr una buena CV Contribuye a la "satisfacción de un complejo de necesidades e implica ampliar las oportunidades de los individuos y el nivel de bienestar que han alcanzado"

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se sabe que el sector turístico en el caso de Girardot Cundinamarca es de alto impacto, lo que necesariamente exige estudios como es el caso de evidenciar las percepciones de calidad de vida laboral entre la gerencia y/o la administración y los trabajadores en un sector específico como lo es la empresa familiar del sector hotelero.

Este documento incluye un avance desde lo documental sobre calidad de vida (CV), laboral y como desde el sector hotelero familiar existe percepciones diferentes sobre el tema que van en contravía del concepto y del actuar de las diferentes administraciones de los cinco hoteles indagados, se incluye dentro de sus capítulos algunos antecedentes internacionales y nacionales, los objetivos, el marco teórico y por otra parte, el material utilizado, el método aplicado en donde a través de la aplicación de un cuestionario a la población: gerentes y/o administradores y empleados de hoteles familiares, se abordó realizando un análisis de resultados y evidenciándose claramente un desconocimiento de las dos partes gerentes/administradores y empleados de lo que a calidad de vida laboral se refiere. Se espera ser un avance de estudio para contar con argumentos sólidos frente a la necesidad de contar con herramientas objetivas para el diseño de un plan de contingencia que cualifique este sector y que por ende, sea un espacio no solo para favorecer a las personas que forman parte de dichas empresas sino a la vez que de manera indirecta los usuarios cuenten con un buen servicio.

A partir de la revisión bibliográfica se demuestra el desinterés de las empresas familiares de contar con profesionales que conozcan de empresa hotelera

de CVL como eje que favorece el talento humano y por ende, la productividad y la motivación por el trabajo también se ve afectado.

Por último, para el programa de la Maestría en GTH, debe ser una herramienta entendiendo precisamente el factor humano como prioridad para el mejoramiento de acciones que están contempladas desde la normatividad y desde la ciencia pero que se pierde en el camino hacia su aplicación, quedando mucha información relegada en escritos pero poca acción de impacto que beneficie en este caso a las personas y a la misma empresa hotelera familiar.

Planteamiento del problema

Colombia con todas sus fortalezas juega un papel muy importante en lo referente a hotelería se hace referencia más aun cuando con la globalización, la apertura económica a través de las Tics obliga a la posibilidad de que las personas tengan la oportunidad de contar con hoteles que reúnan las condiciones a las que aspiran los usuarios y en este sentido la CVL, se convierte en algo muy importante por cuanto, representa la oportunidad para que se cuenten con las condiciones requeridas y así prevenir aspectos que la lleguen a afectar.

Hoy que a nivel país se están haciendo permanentemente ajustes para que los diferentes tipos de empresa estén en el nivel de competitividad, el turismo está dentro de ellos y por ende, el factor hotelero se vuelve un eje fundamental de estudio en todos sus referentes tanto en lo que tiene que ver con los bienes, en el sentido de que deben responder a las necesidades que cada usuario requiere, como a la calidad de cada uno de los aspectos que contempla como son los servicios de alojamiento, recreación, deporte salud ente otros; en este sentido, se hace referencia a todo aquello que requiera el cliente para su satisfacción y bienestar; aspectos que van en doble vía no solo para el usuario, sino, para cada persona que labora y que por su accionar genere esa expectativa de cada cliente alcanzando un alto grado de satisfacción y oportunidad.

Estos aspectos son motivo de estudio desde las diversas disciplinas, más aun, cuando el desarrollo de una empresa, en esta caso, hotelera familiar debe crecer desde lo social, económico, laboral entre otras y en este sentido la calidad de vida laboral se vuelve eje en beneficio tanto de los empleados como de los usuarios buscando con ello responder a sus necesidades y generar impacto.

En lo indagado se pudo establecer que el factor económico es prioritario pero no suficiente para que el empleado este satisfecho, así mismo, el bienestar para la empresa hotelera familiar se halla a partir de momentos de alta temporada en donde

cubren sus necesidades básicas y responden a las necesidades urgentes requeridas de la empresa como mantenimiento en la planta física como prioridad, actualización de licencia si es el caso, es decir, tener la documentación al día.

Existe un factor determinante que tiene que ver con el estilo de vida que tiene Colombia frente a la hotelería en donde la época determina la necesidad o no de personas para laborar y en donde de acuerdo a ello existe una alta rotación de empleados que trabajan más por días o temporadas que de manera permanente y fija, lo que también afecta la posibilidad de evolución, transformación y organización de la empresa.

En este sentido, el factor humano es importante pero el factor financiero también, esto hace que inclusive las personas sepan cuando las emplean, por cuanto tiempo y para qué pero solo de manera temporal oscilando entre una vez a la semana hasta ocho días cuando hay temporada lo que necesariamente hace que las condiciones de vida laboral sea direccionado al pago básico diario sin tener en cuenta ninguna otra consideración.

De acuerdo a lo anterior, surge la siguiente pregunta que orienta la investigación:

¿Cuáles son las percepciones de gerentes y trabajadores acerca de la calidad de vida laboral de 4 hoteles de Girardot .Cundinamarca (Colombia)?

Antecedentes

Dentro de las investigaciones indagadas se encuentra la realizada por Beinages M, en el 2011, acerca del impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Cataluña, sobre las políticas de mejoramiento de las condiciones de diferentes empresas, escogieron de 7 estados de Cataluña, más de 2200 hogares, que vivían hacía más de 16 años en los estados, se escogió una persona de cada hogar y se les aplicó una encuesta acerca, de la calidad de vida en el trabajo y se realizó el análisis de la misma, evidenciándose una relación entre las practicas responsables y los altos niveles de desempeño, teniendo en cuenta que las practicas retoman las condiciones que ofrece la empresa y el empleador para que sus trabajadores realicen sus actividades, se analizaron aspectos como la remuneración, tareas del cargo, distribución de tiempo, manejo de equipos y eficacia.

En este mismo estudio, se realizó un análisis entre la gestión responsable y el impacto de esta frente a factores como estrés laboral, satisfacción frente a las labores desempeñadas y la confianza en los entes superiores. Dentro de los resultados se encontró como estas prácticas en la mayoría de los casos permitieron la formación de una mejor cohesión a nivel grupal, mayor satisfacción frente a los roles y actividades que realizan los empleados, también se identificó como permitieron que los empleados tuvieran mayor motivación y proactividad en el trabajo, aspectos que asociados a la estabilidad económica y a la seguridad del empleo, disminuían el estrés laboral.

Otro de los artículos que presentan una evidencia de esta relación es el realizado por Hernando M, 2007. Las buenas prácticas en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones de mar de la plata,”. Se da cuenta que la idoneidad, es otro factor añadido a esta investigación en la que surge la hipótesis que el conocimiento técnico en el trabajo y en la conformación de acciones de responsabilidad social empresarial, van unidas en relación a la investigación, ya que

es uno de los factores de incentivo y que conforman gran parte de los esfuerzos de las organizaciones para con sus empleados; así mismo, se da cuenta que en el caso de Mar del Plata, se encuentran situaciones de descuido en relación a la responsabilidad de la empresa con respecto a la salud de sus empleados, generando grandes pérdidas; se identifica que una gran cantidad de las empresas no proporcionan condiciones adecuadas en el lugar de trabajo y que las tareas de la gerencia en relación a la responsabilidad social empresarial, no se llevan a cabo de una manera adecuada. Sin embargo demuestran un alto impacto en los trabajadores con respecto al mejoramiento de la calidad de vida laboral y subjetiva, en aspectos como flexibilidad, autonomía, mejoría de las condiciones físicas de los puestos de trabajo y finalmente frente a la estabilidad laboral, aspectos que se encuentran ligados a las políticas generadas sobre responsabilidad social empresarial.

Frente a estos aspectos se han abordado diferentes relaciones entre la RSE y la mejoría de la calidad de vida laboral, en Colombia Rodríguez, P, 2008, realizó un estudio llamado “Responsabilidad social empresarial, calidad de vida y trabajo social”, en el cual se hace un análisis teórico y práctico de la empresa Corona S.A., el cual, tenía como objetivo impactar en el mejoramiento de la calidad de vida laboral de los clientes, organización y los miembros; se implementó un programa que generó diferentes acciones en torno a la participación de los empleados en las decisiones, acercamiento a la comunidad, creación de nuevos socios en la inclusión de los profesionales en el área social, quienes desarrollaron el acercamiento a la comunidad y obtenían beneficios en relación a estas acciones, se creó la iniciativa del reconocimiento, tomando como principal aspecto la participación y el acercamiento a las diferentes poblaciones, lo que formuló estrategias centradas en las necesidades específicas de cada uno.

En los resultados se identifica según la teoría de Sen, en la cual se basa el mismo, el aumento en las oportunidades de los miembros de la organización y de los de la comunidad, lo que fomentó el aumento de las capacidades y el nivel

económico, por tanto potencio los recursos personales de los miembros de la organización, lo que genero mejoramiento en las condiciones de la calidad de vida laboral que pretendía el proyecto. Entonces, las acciones para el mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida laboral generan impactos positivos y negativos en los miembros de la organización, y su percepción de los mismos en ocasiones, es acorde a ellos.

En Colombia, la panorámica es diferente, se identifican rasgos de acciones para obtener óptimas condiciones de calidad de vida laboral, pero hay pocas empresas que logran hacerlas sustentables, debido a que se basan en modelos poco sostenibles y en donde no se tiene en cuenta a los trabajadores y ocasionando actitudes poco favorables para el ambiente de la organización o que provocan conflictos; desde el sector servicios, hoteles de familia, el abordaje ha sido aún más vago, pocas empresas han tomado la tarea de crear acciones que aporten a la CVL, ni de la creación de bienestar para el trabajador.

Sin embargo, desde el sector de las empresas familiares del sector hotelería existen antecedentes que describen el nivel de informalidad

Es así, como surge la inquietud de indagar si los empleadores y los trabajadores perciben lo mismo sobre la CVL e identificar si al estar focalizados los gerentes en el progreso de estas condiciones para el logro del mantenimiento de la productividad y la sostenibilidad empresarial, se logran lo esperado, o si por el contrario, no siempre corresponden con ello

Objetivos

Objetivo General

Identificar las Percepciones de gerentes y trabajadores acerca de las condiciones de calidad de vida laboral de 4 hoteles de Girardot .Cundinamarca (Colombia)

Objetivos Específicos

- ❖ Contrastar las concepciones de CVL de gerentes y trabajadores
- ❖ Caracterizar la calidad de vida laboral desde la perspectiva de los trabajadores de empresas de familia del sector hotelero
- ❖ Analizar el nivel de satisfacción laboral con las condiciones de CVL que se brindan en los diferentes hoteles

Marco teórico

Colombia es un País que a lo largo de los últimos 10 años, se ha visto bombardeado de cambios, requerimientos, movimientos que han creado a su vez distintas dificultades que han afectado en todo aspecto al país.

Ante esto se han ideado diferentes estrategias que permitan mitigar los daños generados, desde la política, la economía, lo educativo, social y empresarial. Teniendo en cuenta lo anterior se ha identificado a través de diferentes estudios, que la clave de la formación de estrategias que mitiguen o establezcan bienestar se darán a través de las organizaciones, las empresas, ya que estas son las que manejan los espacios de economía, el talento humano, la proyección de desarrollo y la satisfacción de necesidades. Sin embargo esta responsabilidad debe enfrentarse desde un análisis de los niveles global, regional, nacional y organizacional (Universidad del Rosario. ppt)

Esta investigación tiene como objetivo la identificación de aspectos imperantes en la misión de la empresa colombiana, desde cuatro categorías que serán definidas y su relación entre ellas.

Desde el punto de vista empresarial, se ha buscado que a través de micro-impactos por medio de la implementación de tecnologías de la información y comunicación, promoción de estrategias que permitan la estructuración de procesos más flexibles, se permita en múltiples espacios sostenimiento y la generación de desarrollo en el entorno, sin embargo, al encontrar las estrategias utilizadas para ello, se verifica que existe un amplio bagaje en ellas. (Gómez L, Martínez J & Arzuza M, 2006)

En tanto las empresas Colombianas deben adaptarse al medio y la globalización, también deben llegar a la satisfacción de necesidades, al soporte del país como construcción social y aportar a la solución de conflictos internos desde lo

político hasta lo comunitario y como se han generado acciones a nivel internacional que dan como resultado la desigualdad: el TLC, la creación de zonas francas, y los acuerdos de pago ante la deuda internacional latinoamericana, se genera la respuesta de la pregunta que retumba desde ya hace tiempo ¿a qué debe apuntar la empresa colombiana?, encontrando que debe buscar la focalización de sus esfuerzos en la perdurabilidad de las empresas, favoreciendo la creación de empleo, la seguridad y la estabilidad: para esto debe adaptarse a las exigencias del medio, el mercado y las demandas del contexto Colombiano actual.

Es así, como se identifican aspectos que se deben implementar en las corporaciones desde su estructura, y que desde la gerencia sean incluidas como estrategia para el logro de este objetivo, estas son:

- ✓ La responsabilidad social empresarial
- ✓ Competitividad
- ✓ Desarrollo de capital humano
- ✓ El fomento de la calidad de vida

Para lograr su comprensión, es necesario conceptualizarlos y analizar la manera en la que deben ser implementados en las empresas Colombianas.

Empresas Colombianas

Según el informe de sustentabilidad en Colombia: casos empresariales 2011, la industria está en un punto álgido y creciente debido a las diferentes circunstancias que se evidencian en su relación con otros países y por la novedad de la inversión en las diferentes materias primas del país.

Sin embargo uno de los aspectos que en la actualidad se están fortificando debido a la diversidad de climas, alturas, paisajes, animales, culturas entre otros atractivos ha sido el turismo. Actividad que se encarga de captar a personas de diferentes nacionalidades y orígenes con el fin de utilizar el tiempo libre en acciones recreativas en las cuales se puedan apreciar de los aspectos mencionados. En

Colombia desde el año 2011 el gobierno nacional ha generado campañas de atracción para el fomento de esta creciente industria, logos como Colombia es pasión, hicieron parte de las campañas promotoras; tras estas formas de cultivar el turismo, los colombianos debieron generar alternativas de trabajo que permitieran garantizar la subsistencia de sus familias y el ingreso económico sustentable. Razón por la cual se evidencia la creciente apertura de empresas de familia.

El termino empresa familiar según De Arquer, 1979 citado por Lozano M 2002, se refiere a una unidad empresarial en donde la familia encuentra su prolongación, teniendo en cuenta que las relaciones de los miembros son creadas por la base del hogar, es decir por la familia, así mismo esta forma empresarial ha sido tomada de gran interés para los investigadores alcanzando un gran desarrollo, y dando apertura a un gran campo de estudio que ha posibilitado la conformación de grandes empresas familiares,(Chrisman et al., 2008). Entonces la empresa familiar es una organización en donde conviven sistemas familiares y empresariales, que independientemente de su tamaño o acción que se realiza, la mayoría de la propiedad pertenece a una o más familias.

Esto ha proporcionado grandes resultados en tanto han permitido el fortalecimiento de la empresa familiar, Gallo M, 1995 citado por Llorente V 2012, considera que la empresa familiar abarca amplios sectores y que esto ha permitido la generación de unidades de control de los mismos, en sus estudios caracteriza a las empresas familiares encontrando aspectos positivos que se encuentran consignados en la siguiente tabla:

| |
|--------------------------|
| Unidad |
| Intereses comunes |
| - Autoridad reconocida |
| - Confianza mutua |
| - Comunicación |

| |
|---|
| - Compenetración - Flexibilidad |
| Compromiso |
| - Entrega a un ideal - Sacrificio personal - Exigencia de lo mejor - Pensamiento a largo plazo |

Fuente: Gallo, M. (1995). Empresa Familiar: Textos y Casos.

Así se identifican aspectos que fortalecen la empresa familiar como unidad de negocio, pero también como aspecto que fomenta los lazos familiares, alcanzando una alta funcionalidad planteando entonces la empresa familiar como el negocio por excelencia.

Sin embargo las investigaciones a nivel de empresa familiar resalta también aspectos negativos, condiciones que imposibilitan la perdurabilidad empresarial y la sustentabilidad; Lee y Rogof, 1996, plantean que la familia y el negocio al converger en empresa familiar, posee potencial para mayor conflicto en relación a otras empresas, debido a que los canales de comunicación de la organización son jerárquicos y si no están bien establecidos por la informalidad o la confianza, tienden a tomar un carácter débil, lo que lleva a un liderazgo negativo y finalmente al no seguimiento de las actividades. Fernández 2007 plantea que otro de los puntos débiles de las empresas familiares, es su desinterés o la falta de creación de asociaciones que permitan la oxigenación de la empresa y el crecimiento de la misma.

Ward, 1997, realiza un análisis comparativo entre diferentes empresas familiares en donde el ámbito afectivo, la ausencia de estructura organizacional, la falta de planeación de las actividades, escasas de retos, insatisfacciones, y difusión

en los roles, tienden a ser algunas de las características más frecuentes en las empresas familiares, otros como la falta de profesionalización y capacitación en el personal tienden a ser factores que estructuralmente generan amplios problemas profundos en la organización, sus resultados y afectan también a la estructura familiar.

Dentro de las empresas familiares y como se mencionaba anteriormente se encuentran las pertenecientes al sector turístico, dentro de las cuales esta la que pertenece a la hotelería. Lefcovich uno de los autores más celebres en materia de hotelería familiar, ha encontrado que el 50% de las empresas familiares quiebran durante el primer año de apertura y el 90% durante los 5 años siguientes, razón por la cual los factores adversos de la empresa familiar están generando fuertes repercusiones a las condiciones de las familias y de la sociedad.

Es así como las investigaciones han permitido un abordaje desde las condiciones que ofrecen las empresas de familia a sus empleados, encontrando como estas afectan la calidad de vida de las personas, evitando su crecimiento personal y profesional, pero si deteriorando las relaciones familiares. (Llorente V 2012, Peres A & Soler V 2012, Cebrian A, 2001)

En Colombia después de la revolución industrial se evidenciaron cambios a nivel interno de las organizaciones, generando diversas estrategias que apuntaba a la obtención de mayores ganancias para la organización, sin pensar en la calidad de las condiciones laborales, creando reacciones desde diferentes entes: políticos, sociales, culturales, económicos y religiosos, entre otros; lo cual, permitió la creación de modelos que ajustaron la manera de trabajar, las condiciones del mismo, permitiendo que los trabajadores tuvieran mejores condiciones, facilidades y beneficios desde diferentes puntos de vista.; es así, como se creó la filantropía empresarial, la cual, consistía en generar condiciones que permitieran a los trabajadores mayores facilidades para poder producir y encargarse de ciertas tareas, tras identificar que aun existían falencias, este movimiento empezó a tener

eco en Europa generando una congregación de personas que interesadas en brindar mejores ambientes a los trabajadores, se unieron con el fin de forjar estrategias y poder difundirlas para su aplicación, se presentó la Federación Sindical Mundial.(Orjuela, 2008).

Esta organización se arraiga a nivel internacional y genera redes de apoyo con instituciones como las confederaciones sindicales de Europa, la internacional, uniones que generan intereses de formar las ONG, las cuales tras un recorrido en donde aportan empresas como Nestlé, Shell y Coca-Cola, en relación a sus modelos de producción, bienestar empresarial, manejo de inversión, se crea la red de consumo solidario, la cual consiste en aportar un cierto porcentaje de dinero, que ingresa a la empresa a causas sociales y a objetivos ambientales, este tipo de acciones tuvieron gran acogida por nuevas organizaciones, razón por la cual se generó el termino inversión socialmente responsable, la cual tenía unas condiciones y requerimientos, que exigían inversión, compromiso, transparencia, colaboración y balance social, condiciones que permitían la elaboración de estrategias que impactaban al interior de la organización y a su vez, en el contexto social, ambiental y económico; estos exigían que las organizaciones generaran acciones en las cuales tuvieran que invertir, no solo dinero, sino recursos humanos, técnicos y físicos a través del compromiso con aspectos del contexto de manera honesta, a partir de la colaboración con otras organizaciones, fundaciones, colegios, entre otros, que permitiera generar justicia y un equilibrio en relación a los ingresos y la retribución que se realiza a el medio.

A raíz de la intervención en este tipo de acciones, en la realización de un análisis a profundidad sobre la calidad de vida y la calidad de vida laboral, el gobierno se ve en la obligación en generar otras normas que permitieran la acogida de elementos que se deben tener en cuenta, entre ellas se encontraron:

Ley 361 de 1997: "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones".

Ley 762 de 2002: mediante la cual se aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

Ley 982 de 2005: "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones".

Decreto 2381 de 1993: "Por el cual se declara el 3 de diciembre de cada año como el Día Nacional de las Personas con Discapacidad".

Decreto 276 de 2000: que establece la conformación, define las funciones y señala el funcionamiento del Comité Consultivo Nacional de las Personas con Limitación, fija las funciones del Secretario Técnico, define la coordinación del Comité Consultivo Nacional en la Consejería Presidencial para la Política Social y reglamenta la conformación y funciones de los Grupos de Enlace Sectorial.

Ley 789 DE 2002: "Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

Ley 99 de 1993: "Por la cual se crea el Ministerio de Medio Ambiente, se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el sistema nacional ambiental SINA y se dictan otras disposiciones.

Todas las anteriores se convierten en el marco legal de la calidad de vida laboral, evidenciando gran preocupación por las crisis y elementos que requieren de intervención, así mismo, se puede interpretar que la responsabilidad social se entiende como un aspecto asociado a la orientación a satisfacer necesidades, que nació de la filantropía y poco a poco, tomo forma y fuerza, mostrando avances en

materia de conceptualización, tipología y relación con otros aspectos en las organizaciones.

Los aspectos anteriormente nombrados también se encuentran amparados en diferentes leyes como la ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud y seguridad en el trabajo en donde se indican las formas en las cuales se deben llevar a cabo en las empresas.

Frente a lo anterior, las condiciones que las diferentes organizaciones deben brindar a los trabajadores para garantizar oportunidades y satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores son claras y concisas, lo que ha dado gran soporte a movimientos sociales, que exigen bajo la premisa de equidad y justicia, el mejoramiento de las condiciones de trabajo, lo que a su vez ha generado la apertura a la necesidad de adaptación y transformación al cambio, introducción de las TIC'S, introducción de nuevas formas de trabajo; el gobierno nacional de Colombia ha querido a través del adecuado manejo de estas reglas, la creación de trabajos estables, sostenibles, y con proyección, lo cual fomenta las condiciones adecuadas de calidad de vida para todos los miembros de las organizaciones.

Frente al concepto de la calidad de vida, se han encontrado diferentes perspectivas desde las ciencias que han dado como resultado una variable de factores que hacen parte de ella, para Ardila R, 2003, la calidad de vida depende del contexto cultural, que cambia con las culturas, las épocas y los grupos sociales; se considera que es una combinación de elementos objetivos y de la evaluación individual de dichos elementos. Podríamos enunciar que los principales factores que se tienen en cuenta en el estudio de la calidad de vida son los siguientes:

1. Bienestar emocional
2. Riqueza material y bienestar material
3. Salud

4. Trabajo y otras formas de actividad productiva
5. Relaciones familiares y sociales
6. Seguridad
7. Integración con la comunidad

El autor, propone dos categorías desde las cuales se puede describir completamente la calidad de vida: la calidad de vida percibida y calidad de vida objetiva las cuales se encuentran interrelacionadas para dar una descripción total de la calidad de vida.

Así mismo considera que:

«Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida».

En esta medida, se entiende que está relacionada con la percepción del individuo frente a la cercanía de sus expectativas con la realidad, permitiéndole satisfacer sus necesidades que varía dependiendo de su contexto, experiencias y proyecto de vida, y en donde hay una combinación de elementos objetivos y subjetivos.

En referencia, a la calidad de vida percibida, CVP y a la calidad de vida objetiva CVO, la CVP, se caracteriza, por la satisfacción general de la persona frente a todos los espacios de su vida, en ella influyen sus potencialidades, esquemas de valores, creencias, y refiere a elementos como el bienestar emocional, sensación de productividad, relaciones sociales, intimidad, integración en la comunidad,

expresión emocional y la CVO, se relaciona con el bienestar material, las relaciones interpersonales armónicas, el ambiente físico, es decir salud, bienestar material, riqueza, trabajo y seguridad. (Chiang M, 2008)

La Organización Mundial de la Salud, OMS (citada por Urzan A & Caqueo A, 2011), propone que la calidad de vida corresponde a la percepción del individuo sobre su posición en la vida en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales está inserto y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones; aspectos relacionados directamente con la subjetividad del individuo y se encuentran en la categoría de calidad de vida subjetiva; esta se caracteriza, por la satisfacción general de la persona frente a todos los espacios de su vida, en ella influyen sus potencialidades y sus esquemas de valores, creencias. Se trata de un análisis realizado de las condiciones de vida que tiene el individuo, de sus condiciones ambientales, sociales, salud entre otras, de acuerdo a sus expectativas, pensamientos. (Vela M & Sabeh E, 2002)

La calidad de vida percibida (CVP), se encuentra relacionada con aspectos como creencias, pensamientos, esquemas, deseos y su satisfacción frente a todos los aspectos de la vida de la persona, se lleva a cabo una valoración detallada de cada aspecto de la vida frente a lo esperado a la satisfacción que se experimenta, el cumplimiento de las expectativas, las cuales están mediadas por la cultura y el medio en el cual la persona se encuentra. (Ardila R, 2003)

Se caracteriza por ser una valoración y apreciación del individuo de las condiciones de vida que posee, la cual está orientada según su sistema de valores, creencias y experiencias, puede ser determinada por el individuo, no puede ser definida a través de otra persona o entidad.

Por el contrario la calidad de vida objetiva (CVO), está determinada por las condiciones de vida, (Vela M & Sabeh E, 2002) bienestar material, las relaciones interpersonales armónicas, el ambiente físico, social, y estado de salud.

En un sentido amplio la Calidad de vida objetiva, puede ser definida por otras personas según sus condiciones de vida, las cuales son dadas por elementos del ambiente, es decir, elementos materiales y los esfuerzos que se dan de manera personal para tenerlos, como la obtención de un mejor trabajo, obtener mayor remuneración, realizar mejoras en la planta física de algún espacio, entre otros. Esto permite identificar que su existencia, depende de las condiciones en las cuales se encuentre una persona en diferentes contextos y estas dependen de elementos físicos, de los elementos que se brindan para poder cumplir con los objetivos, entre otros, dichas condiciones deben ser optimas y saludables, en los diferentes espacios en los que una persona vive, su casa, su trabajo, entorno familiar, social, encontrando así satisfacción. (Urzúa A & Caqueo A, 2012)

Dentro de la categoría de CVO, se encuentran elaboradas las condiciones físicas y el manejo de diferentes situaciones que se dan en el día a día en diferentes contextos; uno de los contextos que tiene mayor impacto en el individuo además del ambiente de hogar, refiere al contexto laboral, el cual ha sido altamente estudiado en los últimos años con el fin de desentrañar elementos que permitan obtener beneficios en ambos contextos.

Con respecto a la CVO en el contexto empresarial, se identifica cuando la organización aborda los efectos de la realidad sobre el bienestar, focaliza las consecuencias en la experiencia y los resultados de las organizaciones, la cual está dividida en las áreas de la vida del ser humano, familiar, social, económica, emocional.(Correa A, Yeda, O & Giuliani A, 2013)

Felce & Perry, 1995, propone un modelo de 4 categorías de la calidad de vida, dentro de este se encuentra una categoría en específico que considera la calidad de vida como aquella combinación de elementos objetivos y subjetivos, desde dimensiones como el desarrollo personal, autodeterminación, relaciones inter-personales, inclusión social, derechos , bienestar emocional, físico y material.

Relación que también soportan otros autores como, Aguilar 2007, Davis 1970, Chiavenato 2004, Duro 2004, Gomez, 2010, y los cuales concluyen que la calidad de vida es la percepción de bienestar y satisfacción que los individuos de una organización tiene sobre las condiciones que este le otorga y comprende aspectos cualitativos o subjetivos y aspectos cuantitativos u objetivos; dentro de los primeros se encuentran la libertad, oportunidad, autonomía, valores, ambiente laboral, creencias, cultura, expectativas, comportamientos, símbolos, significados, participación y dentro de lo segundo, las condiciones de trabajo, el diseño ergonómico, la seguridad e higiene, tecnologías, características y contenido del trabajo, horarios, salarios, cualificación, entre otros.

Estos autores proponen la calidad de vida desde las condiciones que se proveen a los trabajadores en las organizaciones para la promoción de satisfacción de necesidades y al tiempo permite la obtención de mayor beneficio a la empresa, habla de aspectos físicos y políticas que benefician al trabajador; debido a que se analiza un solo contexto, el laboral, con variables específicas se retoma el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo o calidad de vida laboral, (CVT o CVL).

La CVT, es la búsqueda de la satisfacción y bienestar del trabajador en la ejecución de sus tareas en las organizaciones; por lo tanto, es necesario poner empeño para afianzar el espíritu emprendedor, la creatividad y la actuación en equipo para alcanzar las metas organizacionales y, en consecuencia, aumentar la probabilidad de obtener calidad de vida personal, social y familiar, aunque sean esferas distintas y en ellas se desempeñen papeles diferentes. La (CVT) es tratar la experiencia emocional que se desarrolla con una actividad productiva, es abordar los efectos de esta realidad sobre el bienestar, al focalizar sus consecuencias en la existencia y en los resultados de las organizaciones. (Correa D, Yeda O & Antonio G, 2013)

Entonces, la CVT, se relaciona directamente con el rol y desempeño que la persona tiene en la organización y la satisfacción que obtiene del mismo, teniendo en cuenta las condiciones físicas, capacidades, relaciones que aportan para lo mismo, es decir, identificar la relación entre la persona y el trabajo y dar cuenta de los aportes que se realizan para la creación de bienestar en las áreas de la vida del individuo y en la producción organizacional.

Lo que se logra a través de estructuras y prácticas organizacionales que resultan relevantes para el bienestar laboral del trabajador, en donde el ambiente laboral como planta física, las relaciones interpersonales, la idoneidad, la asignación de funciones adecuadas, el manejo de conflictos y situaciones de crisis juegan un papel fundamental en la creación de elementos que aportan a la mejoría de condiciones de vida. (Da Silva M, 2006)

La relación nombrada anteriormente es mediada por las condiciones que brinda la organización, estas cumplen un rol fundamental, ya que por medio de las practicas organizacionales, se dan beneficios que facilitan las funciones de los trabajadores y así mismo promueven estados de satisfacción con su rol dentro de la misma, permitiendo generar impacto en otras áreas de la vida del individuo, social, familiar, económico, personal, las cuales generan mayor calidad de vida. (Huasheng, X, 2013)

A lo largo de este recorrido se ha identificado que la calidad de vida laboral se encuentra ligada a las condiciones que brinda el empleador a los trabajadores para el cumplimiento de sus obligaciones, como los materiales necesarios, el ambiente adecuado, brindando beneficios a los mismos y también se encuentra relacionado con la satisfacción del trabajador frente a su rol, su ingreso, la percepción de los beneficios que ofrece la empresa y las garantías de seguridad, estabilidad y permanencia; entonces encontramos la existencia de factores en la CVT, que son objetivos y subjetivos.

Entonces de aquellos factores que llamamos subjetivos, (satisfacción personal frente al trabajo, sentido de logro, desarrollo personal y profesional, autonomía, expresión, participación), en la categoría CVT, surge una subcategoría la cual llamamos calidad de vida en el trabajo subjetiva, CVTS y de aquellos factores que son determinados como objetivos, (tipo y lugar de vivienda, del nivel de seguridad, de la accesibilidad a servicios y productos,) surge la calidad de vida laboral objetiva, CVTO.

Frente a lo anterior, es importante resaltar que la calidad de vida es un constructo que involucra aspectos relacionados con las condiciones que se brindan para realizar diferentes actividades en la vida diaria y la percepción personal de las mismas, en el caso de la CVT, trata sobre las condiciones que ofrece el empleador, la prevención de riesgos y el ambiente físico, para el cumplimiento de las funciones de los empleados, CVTO, así mismo, la valoración de estas condiciones, la importancia de su rol, la satisfacción que siente ante las actividades que realiza que están mediadas por aspectos de la percepción del individuo CVTP; a su vez, se ha demostrado la existencia de una relación estrecha entre las condiciones de calidad de vida en el trabajo, (CVTO Y CVTP) y las prácticas de responsabilidad social orientadas a la formación de bienestar en el contexto interno de la organización, en donde se crean políticas de gestión que influyen en el bienestar del empleado y de su rol en la organización, en donde, se brindan mejorías, aspectos positivos para los trabajadores, dando como resultado la mejoría de la productividad en los empleados.

Este fenómeno ha sido investigado por diferentes autores como Server R & Capo G, 2009, Bigne E et.al., 2005, Larraechea I, 2012, García A, 2007, Gomez S 2012, en todos estos artículos una de las conclusiones que se encuentran, es que las buenas prácticas que les permite a las organizaciones, independientemente de su naturaleza de mercado, obtener mejor status, mayor productividad por parte de sus trabajadores, genera gran impacto en la preferencia de los clientes, lo que la

convierte en un elemento distintivo de la organización llevándolas a ser más competitivas.

Por lo tanto es fundamental conocer el rol de las condiciones que ofrecen las empresas de familia que fomenten el mejoramiento de la calidad de vida, y conocer como desde la percepción y concepción de las mismas se pueden generar mejores prácticas organizacionales, produciendo un mayor impacto a nivel organizacional y finalmente lograr que sean empresas sostenibles y competitivas.

Competitividad, es un término que se asocia a elementos como, mayor ingreso, obtención de beneficios, menor egreso, tener mayor preferencia por parte de los clientes, mayor patrocinio, entre otros, según Mortimore, M & Peres W, 2001, al hablar de competitividad se refiriere a aquellos aspectos que permiten la eficacia en los procesos de la empresa, sobre todo los de producción.

Para Bejarano, 1995, (citado por Montoya L et al, 2008), el concepto es un poco más complementario, la competitividad no es un objetivo de política de corto o mediano plazo, sino la búsqueda de una condición sostenible, caracterizada por su permanencia, garantizándola a través de la innovación y gestión de conocimiento, dirigida hacia los mercados (Roldan, 2001) y con la coexistencia de varios actores, entre los que se destacan el sector productivo, el gobierno, y los usuarios o clientes. Esto permite tener una ventaja competitiva frente al mercado y garantiza que el producto tenga una larga vida en el mismo.

Estos autores coinciden en proponer la competitividad como la eficacia en procesos de la empresa y la describen como una condición sostenible, que debe ser implantada por argumentos que permitan su permanencia y la sostenibilidad del bien, producto o servicio, en el mercado por medio de estrategias como la innovación y gestión de conocimientos, coexistiendo con otras entidades.

Para Fernando Pizza, Licenciado en biología y química, especialista en esta misma área de la educación, con un recorrido de 14 años en instituciones educativas y director de la institución educativa Manuel Elkin Patarroyo de Girardot, la competitividad, desde su rol se trata de estar por encima del mercado y mantenerse en una posición ante el medio ganando un status alto en la comunidad gracias a la calidad de sus servicios o productos.

Frente a estas dos definiciones se puede retomar que el concepto de competitividad está centrado en la generación de condiciones de calidad como la innovación y la gestión de conocimiento para la sostenibilidad de la empresa en un mercado determinado, lo cual permite adquirir un status y reconocimiento por los servicios o productos.

Mathison L, et al. 2007 propone que la competitividad se basa en la creación de activos estratégicos en la organización por medio de la gestión de conocimiento y actualización para la transformación de los procesos que permitan crear innovación, calidad por medio de la protección de los recursos naturales y del fomento de crecimiento en el recurso humano para mantenerse en un status alto y de preferencia por los clientes contribuyendo a la sociedad.

Con respecto al tema el documento técnico (citado por Rojas P & Sepulveda S 1999), Competitividad es un concepto comparativo fundamentado en la capacidad dinámica que tiene una cadena agroalimentaria localizada espacialmente, para mantener, ampliar y mejorar de manera continua y sostenida su participación en el mercado, tanto doméstico como extranjero, a través de la producción, distribución y venta de bienes y servicios en el tiempo, lugar y forma solicitados, buscando como fin último el beneficio de la sociedad

Es decir que la competitividad es un concepto comparativo frente a empresas que participan en un mismo mercado o área del mercado que está centrado en la generación de condiciones de calidad como la innovación, la gestión de

conocimiento, la protección de recursos naturales y fortalecimiento del recurso humano, permitiendo el mantenimiento, ampliación y mejoramiento continuo al interior de la empresa, para la sostenibilidad en un mercado, lo que lleva a la creación de activos estratégicos, lo cual permite adquirir reconocimiento por los servicios o productos y una larga vida de los mismos los cuales benefician a la sociedad.

La competitividad se trata de crear una condición sostenible y de calidad, por medio de estrategias como la innovación y la gestión del conocimiento creando activos estratégicos, manteniendo, ampliando y mejorando de manera continua los modelos de la organización, procesos, procedimientos, garantizando la calidad del producto o servicio y su estabilidad en el mercado, adquiriendo así un status y reconocimiento

Padilla R, 2006 en su estudio Instrumentos de medición de la competitividad, afirma que la competitividad posee elementos claves, de los cuales dependen el desarrollo de la misma en la empresa, la innovación, la capacitación y gestión del conocimiento y la actualización. La innovación, se refiere a la manera en la cual se utilizan efectivamente los recursos para la creación de algo nuevo, producto, servicio o forma en la que se realizan los procesos.

Frente a la capacitación y gestión de conocimiento, se considera los intentos de la empresa por fortalecer el conocimiento de cada miembro de la organización que permita tener idoneidad frente al manejo de procesos, desde lo profesional y lo personal, todo esto con el fin de que se de calidad, se produzca un alto índice de producción.

El tercer concepto actualización, se refiere a un proceso de mejoramiento de las instalaciones físicas y los materiales útiles para el proceso, sistemas, tecnologías, maquinaria que permiten el mejoramiento de los procesos,

Entonces una empresa Colombiana con los retos de esta era, enmarcada por la globalización y las problemáticas a nivel económico, social, político, de calidad, debe tener la capacidad de incorporarse y mantenerse en el mercado de una manera comprometida y responsable con el contexto y su personal, teniendo en cuenta el desarrollo del capital humano como parte de su responsabilidad social empresarial y dentro de los parámetros del conocimiento que permite alcanzar la competitividad. Al hablar del termino capital humano, se podría pensar en los miembros de la organización, llámese jefe, subordinado, administrativo o contratista, sin embargo hay que realizar una diferenciación entre capital humano y recurso humano, estos aunque se encuentran unidos tienen algunas especificaciones. (Sostenibilidad en Colombia: casos empresariales, 2012)

El recurso humano son las personas que conforman la organización y llevan a cabo los procesos de la empresa para su producción, el termino capital humano refiere al conjunto de conocimientos, habilidades o destrezas de los individuos, adquiridas mediante sistemas de educación formal o no formales, mediante procesos formativos institucionalizados, como también a través de la experiencia en la vida laboral. (Madrigal B, 2009). Estos conocimientos se convierten en uno de los principales recursos productivos, cuando no es el único, con los que pueden contar los individuos para la búsqueda de mejores condiciones de vida (Juan C. Vargas A. & Jorge A. Barquero B. 2005).

El capital humano reside en los recursos humanos, de allí parte el conocimiento adquirido a través de procesos formales de educación y a través de la experiencia del día a día. A través de la gestión de los mismos se logra la generación de innovación y el desarrollo de las capacidades, el crecimiento formal de la misma y la potencialización del personal a nivel profesional y personal. (Frank E, Hernández, S & Martí Y, 2007)

Mohán Subramaniam y Mark A. Youndt, 2005, (citado por Valerias E, Gómez J, Gonzales M & Rodríguez E, 2012), definen el capital humano como los

conocimientos, destrezas y habilidades que tienen y utilizan los trabajadores. De entre los diferentes tipos de capital humano que pueden coexistir en una empresa, cabe destacar aquel que poseen los trabajadores centrales, es decir, aquellos que están involucrados en la actividad clave de la organización.

El capital humano reside en los recursos humanos, miembros de la organización idóneos en su saber, teniendo en cuenta que es el conocimiento que ellos poseen por la educación formal o a través de la experiencia, habilidades, destrezas y conocimientos en donde a través de la gestión de este se logra un crecimiento personal y profesional que le brinda ventajas a la empresa. Es de vital importancia, dentro de la organización para los procesos de capacitación, inducción, ya que es necesario perpetuar este conocimiento para la calidad de los procesos.

Según Fernando Pizza, el capital humano se trata de tener personas preparadas para el rol que deben desempeñar, y generar la capacitación constante, que los haga competentes en sus cargos, generando capacidad creativa para posibilitar proyección institucional.

Por tanto, si estos aspectos se interrelacionan todos los flancos empresariales productores de servicios, bienes y productos, debería potencializarlas y forjar a partir de allí estrategias de perdurabilidad, innovación y mantenimiento; en Colombia uno de los aspectos más preocupantes es el cierre de las empresas en corto tiempo de apertura, razón por la que en los fascículos de divulgación, ciencia y desarrollo, realizado por la universidad del rosario, viene adelantando desde el 2011 el desafío actual: la perdurabilidad, es decir permitir la apertura de empresas que logren conservarse a través del tiempo, mantener la calidad de sus productos y el mismo nivel de venta o apropiación por el público.

Se ha propuesto la responsabilidad social empresarial y calidad de vida, como promotoras de perdurabilidad; desde el sector de servicios turísticos, se ha identificado la estructuración de negocios y empresas relacionadas con estas, fomentando la creación de novedosas formas de turismo, las cuales han sido

reconocidas durante años, más aun mediante las diferentes campañas que ha generado el gobierno para su fortalecimiento, como la reconocida Colombia es pasión, a partir del crecimiento de esta gran industria, se ha fortalecido, las diferentes regiones han tomado como opción la generación de empresas familiares; las cuales hacen referencia, según Zabaleta G, 2006, a empresas cuya propiedad y dirección están en manos de uno o más miembros de un mismo grupo familiar y que existe la intención de que la empresa siga en propiedad de la familia.

En este tipo de empresas, la familia, es el recurso humano el cual mutuamente genera rentabilidad propia en restaurantes, ventas de equipos, empresas de materiales entre otros; una de los más comunes son los hoteles familiares.

Así mismo, las dinámicas descritas a través de diferentes estudios sobre hotelería familiar da cuenta de grandes dificultades que se presentan en ellas en relación con diversos aspectos como la separación de vida laboral y vida familiar, la carga laboral, los roles, el cumplimiento de funciones, exigencia y en general del nivel bajo de formalización, lo que a su vez genera reprocesos, dificultades a nivel interno de la organización e impactos a nivel interno, disminuyendo los factores que contribuyen a la calidad de vida laboral y la productividad empresarial y poniendo en riesgo su subsistencia.

Por esta razón, algunas empresas de hotelería han apuntado a la generación de acciones, proyectos, asociaciones que apunten a disminuir estas dificultades y a contribuir al mejoramiento de las personas que hacen parte de la organización; acciones que se convierten definitivamente en una opción para mantener la empresa y contar con una responsabilidad social empresarial direccionada a los Stake holders internos que están ligadas a unos objetivos estratégicos de la gerencia, bajo la premisa de que el mejoramiento del personal repercute directamente en la empresa, su productividad; de esta manera se logra apuntar a los objetivos esperados, convirtiéndose en adquisición de recursos, mejoramiento

en el manejo de espacios y tiempos, en ultimas, lograr dar respuestas a las metas esperadas.

Independientemente de que una empresa sea familiar o no; cuenta con unos objetivos específicos que debe cumplir y estos los alcanzan con cada acción que realiza como es el caso de la responsabilidad social; que a la vez, va a contribuir con la calidad de vida de cada integrante; en esta medida, los proyectos gerenciales se ubican en la organización con la intención de responder tanto a las condiciones adecuadas para el trabajo, ambiente apto para la satisfacción de cada miembro, entre otras; pero a la vez, aquellas que tienen que ver con las actitudes, las motivaciones básicas para la optimización de las potencialidades humanas, la competencia positiva, los resultados organizacionales y otros.

Materiales y Método

Descripción del estudio:

Es una investigación cualitativa del tipo descriptivo de estudio de caso de 4 empresas familiares del sector hotelero de la ciudad de Girardot. Se realizó en dos etapas la primera fue la conceptualización y la segunda la obtención de los resultados que son necesarios para dar respuesta a los objetivos planteados.

► **Etapa 1:** se abordó el concepto teórico de las categorías calidad de vida laboral y hotelería familiar, se diseñó un cuestionario dirigido a empleados gerentes y/o administradores cuyas preguntas están centradas en calidad de vida laboral; seguidamente se realizó una entrevista para conocer la concepción de la misma.

► **Etapa 2:** Se recolecto la información en con los empleados, gerentes y/o administradores de los hoteles, cuyas respuestas arrojaron la recolección de información para el análisis de los resultados.

Variables o categorías

Las categorías de análisis que son abordadas en este proyecto son:

Responsabilidad social empresarial,

Calidad de vida laboral,

Capital humano,

Competitividad,

Empresa Familiar

Sector Hotelero

Todas las categorías están directamente relacionadas y son bidireccionales; el sector de estudio fue el de 4 hoteles familiares, revisando la categoría calidad de vida laboral, en donde se evaluó las percepciones de gerentes y trabajadores frente a las condiciones que se poseen, , también se identificó la responsabilidad social empresarial como estrategia que fomenta la buena imagen de la empresa, el capital humano como la construcción de conocimiento dentro de la empresa de cada trabajador en su labor cotidiana, la calidad de vida como el fomento de condiciones adecuadas que permitan la construcción de elementos que favorezcan el buen rendimiento, son elementos que en conjunto apuntan a la productividad y competitividad.

Fases o Momentos

Indagación: se realizó una revisión bibliográfica de diferentes artículos, trabajos de grado, revistas especializadas etc, acerca de las categorías principales para lograr una mejor comprensión de la CVL, su la dimensión laboral y las percepciones que poseen diferentes actores en relación a la misma.

Mapeo de empresas: se consultó la base de datos de Cámara y Comercio de Girardot, para iniciar el acercamiento a los hoteles y la clasificación de cuales eran Hoteles Familiares y cuales no; en el acercamiento a los hoteles en Girardot

se tuvieron inconvenientes pues las personas encargadas no accedieron a dar la entrevista telefónica por diferentes razones como el desinterés por la investigación, falta de tiempo, desconfianza, etc.

Al indagar sobre las empresas familiares del sector hotelero, se encontró que estos se poseen un personal menor a 15 personas, razón por la cual, las características de escogencia de la población cambiaron, teniendo en cuenta las condiciones contextuales los hoteles que se seleccionaron para la aplicación de la encuesta fueron de menos de 15 personas. Por ello se llevó a cabo la entrevista de manera presencial, se llevaron a cabo tres visitas, en donde las dos primeras permitió acercamiento a 6 hoteles familiares y a sus trabajadores, pero luego, solo respondieron 4 el instrumento y fueron los que permitieron aproximación a los trabajadores para la aplicación del cuestionario.

Aplicación de técnicas: para esta investigación se realizaron 4 entrevistas estructuradas de modo presencial, aproximadamente de una hora cada una.

Análisis de resultados: se procedió a sistematizar la información de todo el macro proyecto, con un total de 32 de hoteles por la participación de los estudiantes de la maestría de GTH de la XII cohorte, luego se construyen bases de datos, tablas organizadas y específicamente para esta investigación se realiza un análisis de los 4 hoteles, lo cual da el insumo para estudiar las percepciones de las condiciones de calidad de vida laboral entre gerentes y trabajadores.

Caracterización de la muestra

El presente estudio se realizó en empresas de familia del sector hotelero ubicadas en la región del centro del país. La muestra fue seleccionada bajo criterios no probabilísticos y la escogencia de las unidades de observación se desarrolló bajo los siguientes criterios:

- Empresas de familia del sector hotelero.

- En la muestra se contempla tanto administradores, gerentes generales, representantes legales, secretarías de gerencia y/o gerentes comerciales como empleados de diversos cargos.

Los criterios antes mencionados buscan favorecer el análisis de las percepciones de los cargos directivos de las empresas de familia del sector hotelero frente condiciones de competitividad, responsabilidad social, capital humano y calidad de vida laboral. Es de resaltar que se recopiló información de 4 empresas.

Para el presente estudio se tuvieron en cuenta las percepciones de 10 trabajadores de las empresas de familia mencionadas.

Cuadro 1: Condiciones para la selección de la unidad de análisis del estudio:

| POBLACION DE ESTUDIO | INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN | TIEMPO DE RECOLECCIÓN | UNIDAD DE MUESTRA |
|---|-----------------------------------|------------------------------|--|
| Hoteles familiares del sector hotelero Administradores, gerentes o cargos directivos Trabajadores | Agosto a Octubre de 2015 | Encuesta estructurada | 32 empresas familiares del sector hotelero |

Fuente: Elaboración Propia, unidad de análisis de estudio.

Particularmente para esta investigación se tuvo en cuenta 4 empresas familiares del sector hotelero de la ciudad de Girardot, a continuación se describe el desarrollo aplicativo con estos:

Cuadro 2: Aplicación de instrumentos.

| Población | Número de trabajadores | Instrumento de recolección | Número de trabajadores encuestados | Número de visitas |
|------------------|-------------------------------|---|---|-----------------------------------|
| Hotel 1 | 5 | Cuestionario Percepción de las condiciones de la calidad de vida laboral | 11 | 3 Visitas de recolección de datos |
| Hotel 2 | 5 | | | 2 Visitas de recolección de datos |
| Hotel 3 | 7 | | | 2 Visitas de recolección de datos |
| Hotel 4 | 5 | | | 3 Visitas de recolección de datos |

Fuente: Elaboración propia

Variables o categorías

Las categorías de análisis que son abordadas en este proyecto son:

- Responsabilidad social empresarial,
- Calidad de vida laboral,
- Capital humano,
- Competitividad,
- Empresa Familiar
- Sector Hotelero

Todas las categorías se ven directamente relacionadas en el proceso de creación del proyecto, debido a que interactúan en relaciones bidireccionales. Es decir, la empresa familiar del sector hotelero es en donde se llevara a cabo la investigación, 4 hoteles familiares, en donde se hará una revisión de la categoría

calidad de vida laboral, en ella se evaluarán las percepciones de gerentes y trabajadores frente a las condiciones que se poseen, sin embargo también se identifica que la responsabilidad social empresarial como estrategia que fomenta la buena imagen de la empresa, el capital humano como la construcción de conocimiento dentro de la empresa de cada trabajador en su labor cotidiana, la calidad de vida como el fomento de condiciones adecuadas que permitan la construcción de elementos que favorezcan el buen rendimiento, son elementos que en conjunto apuntan a la productividad y competitividad.

Instrumento de Captura de la Información

Los instrumentos diseñados para la recopilación de información tenían como finalidad la descripción y comprensión de las percepciones de los empresarios frente a calidad de vida laboral, competitividad, capital humano y responsabilidad social de las empresas de familia del sector hotelero, de acuerdo a esto, se desarrolló una encuesta estructurada que sigue dos perspectivas: cualitativa y cuantitativa.

Desde la estructura cualitativa de la encuesta pretendió comprender condiciones históricas de la empresa de familia, y aspectos relacionados con políticas orientadas a fortalecer el capital humano, a fortalecer la responsabilidad social y a fortalecer la calidad de vida laboral.

Desde la estructura cuantitativa la encuesta pretende describir las condiciones relacionadas al capital humano, la responsabilidad social, competitividad y calidad de vida laboral, para tal fin el instrumento de valoración cuantitativo se estructuró bajo escalas de Likert de 1 a 10 y bajo escalas dicotómicas (sí y no) esto con el fin de recopilar la información necesaria para la descripción de las categorías antes mencionadas

Con respecto a *la calidad de vida laboral*, el instrumento indaga elementos como, riesgos laborales, programas de prevención del riesgo, programas de manejo

del tiempo libre desarrollo de actividades recreativas, condiciones del medio ambiente de trabajo, dotación frente a recursos físicos, técnicos y materiales, condiciones de salud, programas de bienestar laboral, programas de recompensas e incentivos, casos de acoso sexual, participación de trabajadores en las decisiones empresariales.

Además de ello es importante tener presente que para este trabajo se analizaron unas preguntas de manera específica, ya que proporcionan un insumo fundamental para el análisis del sector, así mismo para indagar la percepción de la calidad de vida laboral entre gerentes y trabajadores, se llevó a cabo un cuestionario, (ANEXO 1,) que permitía ahondar en lo anterior, este paso por revisión de expertos y por prueba piloto, el cuestionario plantea las siguientes cuestiones:

- En un momento inicial, solicita datos como, nombre, cargo y tiempo que lleva laborando.
- Se brinda la siguiente instrucción: A continuación se presentan 3 preguntas las cuales debe responder con total honestidad, sus respuestas serán confidenciales y se utilizaran solo para fines académicos; con esta se abre el encabezado para las preguntas.
 - Que es para usted la calidad de vida laboral
 - Considera usted que posee buenas condiciones de calidad de vida laboral, sí o no
 - Nombre algunas o justifique su respuesta.

Análisis de resultados

El análisis de la información se llevara a cabo en base a las preguntas que se realizaron en la encuesta a los cargos directivos y en el cuestionario a los trabajadores

La calidad de vida laboral es un concepto que en las empresas familiares se vive desde el actuar práctico y cotidiano, es decir, estas empresas conciben la vida laboral desde los ideales y valores familiares, que transversaliza las funciones, capitales y dinámicas de la empresa, asimiento el negocio familiar desde una óptica distinta,

Calidad de Vida Laboral en las empresas familiares del sector hotelero

La calidad de vida laboral es un concepto poco visible en las empresas de familia, se encuentra asociada a la consecución de elementos laborales y el mantenimiento adecuado de las instalaciones, en la obtención de un pago a tiempo, sin embargo se desconoce la dimensión de la CVL como un agente potencializado del talento de los trabajadores y como un puente para la alta competitividad.

A continuación se plantea una tabla en donde se evidencian las respuestas dadas por los miembros de cada hotel:

Cuadro 3: Respuestas de Cargos gerenciales y trabajadores, pregunta 1: ¿Que es calidad de vida laboral?

| HOTEL | CARGO DIRECTIVO | TRABAJADORES |
|--------------|--|---|
| Hotel 1 | Tener trabajo, tener un salario, estar contento con el trabajo porque está difícil | - Que las personas cuenten con un trabajo fijo, seguro y que le paguen lo justo |

| | | |
|---------|---|---|
| | | - Que haya trabajo, que pone lo que necesito para las deudas y los gastos de casa |
| Hotel 2 | Tener un salario suficiente y bueno, que me guste mi trabajo y que me traten bien | - Estar bien en mi trabajo porque no hay y por lo menos acá me tienen en cuenta |
| Hotel 3 | Contar con un trabajo ya que no termine con mis estudios y tener un buen sueldo | - Estar ocupado y que le paguen puntual |
| Hotel 4 | Tener trabajo | - Que uno tenga lo que la ley manda |

Fuente: Elaboración propia

En este caso encontramos que para cargos directivos la calidad de vida laboral consiste en tener trabajo y recibir un buen trato, en las entrevistas afirmaba que la situación laboral en Girardot está centrada en la informalidad y que es difícil encontrar un buen trabajo con buenas condiciones.

Para los trabajadores la calidad de vida laboral se centra en, tener trabajo, salario justo y puntual, así mismo, que se cuente con las personas que ya se conoce para hacer un buen trabajo.

Según lo anterior encontramos que se ignora la dimensión de la calidad de vida laboral por parte de las dos poblaciones entrevistadas y que además de ello, su prioridad está en la posibilidad de poseer una retribución económica que permita su subsistencia.

Cuadro 4: Respuestas de Cargos gerenciales y trabajadores, pregunta 2:
¿Considera que usted posee buenas condiciones de calidad de vida laboral?

| HOTEL | CARGO DIRECTIVO | TRABAJADORES |
|--------------|------------------------|---------------------|
| Hotel 1 | Si | - No - Si |
| Hotel 2 | Si | - Si |
| Hotel 3 | Si | - Si |
| Hotel 4 | Si | - No |

Fuente: Elaboración propia

En estos resultados se evidencia que los cargos directivos consideran que si poseen calidad de vida laboral en sus trabajos, sin embargo dos de los trabajadores entrevistados dijeron que no la poseen, porque sus condiciones de trabajo son precarias- me pagan por días y si es temporada me pagan más pero me toca trabajar más- otro de ellos respondió - Porque me pagan por el día solo cuando me necesitan me llaman; es decir los dos trabajadores son contratados en temporada y en ella se les brinda una mayor remuneración, sin embargo al no haber temporada se les solicita su trabajo solo los fines de semana.

Cuadro 5: Respuestas de Cargos gerenciales y trabajadores, pregunta 3:
nombre algunas condiciones de calidad de vida laboral que usted posee, en caso de que su respuesta hubiera sido no, justifique.

| HOTEL | CARGO DIRECTIVO | TRABAJADORES |
|--------------|---|---|
| Hotel 1 | El salario y el horario me sirve porque tengo un hijo pequeño | Me pagan por días y si es temporada me pagan más pero trabajo mas |

| | | |
|---------|---|--|
| | | Acá me pagan cumplido por días depende de la temporada y tengo la comida |
| Hotel 2 | Las anteriores | Tener trabajo y que me paguen para ayudar a mi familia. |
| Hotel 3 | Tener trabajo y me pagan | Son muy responsables con el pago |
| Hotel 4 | No sé pero estar trabajando y que me paguen | Porque me pagan por el día solo cuando me necesitan me llaman |

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla se evidencian las respuestas brindadas sobre las condiciones de calidad de vida laboral, y nuevamente se confirma que sus conceptos sobre cuáles son las condiciones de calidad de vida laboral que poseen, se encuentran el pago cumplido, para la satisfacción de sus necesidades.

Teniendo en cuenta los resultados encontrados se observa que la dimensión de la CVL, en los hoteles es mínima, que de hecho se limita a la formación de un trabajo para la satisfacción de las necesidades, por lo tanto se encontraría más en el término ocupación que trabajo; y la calidad de vida laboral queda relegada en un segundo plano por las necesidades del trabajador.

Entonces las empresas familiarmente responsables del sector hotelero que fueron tenidas en cuenta en este estudio han subvalorado la calidad de vida laboral y esto ha impedido que se logren las condiciones adecuadas para la formación del trabajo.

Concepción de la Calidad de vida laboral

La concepción de la calidad de vida laboral como construcción social, de gerentes y trabajadores de las empresas familiares del sector hotelero que se han encontrado en esta investigación dan cuenta de la falta de dominio en el tema y más aún han evidenciado que estas empresas no poseen desarrollos o estrategias centradas en el mejoramiento de la calidad de vida laboral.

Si retomamos los conceptos de calidad de vida laboral que fueron encontrados, los elementos en común que están en ellos son:

- La obtención de un trabajo
- La necesidad de un sueldo

Ninguno de los dos elementos por sí mismo brinda estrategias de desarrollo para la calidad de vida laboral.

Teniendo en cuenta lo nombrado por las personas que se encuentran en los cargos directivos el hecho de brindar la oportunidad de trabajo ya es por si misma calidad de vida laboral, solamente una persona nombro el hecho de ser bien tratado y tratar bien a los empleados, acercándose a otro elemento como el bienestar centrado desde la relación trabajar y empleador.

Así mismo, es importante tener en cuenta que dentro de las respuestas la mayoría de trabajadores se encuentra satisfecho con sus condiciones laborales, teniendo en cuenta que en su percepción refieren que son tener un trabajo que permita obtener el dinero necesario para la satisfacción de sus necesidades, y sin contar con otros elementos particulares.

Discusión de resultados

La hotelería en Colombia ha crecido por la facilidad de vías en donde las personas ya no tienen que invertir en un alto valor por conocer y visitar diversas ciudades del país; lo que a su vez, ha ocasionado el aumento del uso hotelero y por ende, movilidad en el factor económico. En este sentido, estas empresas deben establecer estrategias de bienestar por cuanto son ellas como lo manifiestan los estudios de la Universidad manejar los espacios de economía, del talento humano, la proyección de desarrollo y la satisfacción de necesidades. Sin embargo, en lo indagado las empresas familiares de la ciudad de Girardot, no responden a dichos requerimientos evidenciados poco interés y desconocimiento por aspectos que hoy son fundamentales al ofrecer un servicio de tipo hotelero en una ciudad con un alto índice de demanda en este servicio.

De acuerdo al proceso desarrollado en torno a la CVL, se pudo identificar que las empresas no tienen implementado aspectos que tengan que ver con la implementación de tecnologías de la información y comunicación, promoción de estrategias que permitan hacer de los procesos un espacio más flexible (Gómez L, Martínez J & Arzuza M, 2006); en este sentido se identificó que las empresas no se adaptan al medio ni mucho menos a la globalización.

Las empresas que fueron objeto de estudio demostraron en sus respuestas muy poco por contar con aspectos que contribuyan para su perdurabilidad como es el caso de haber evidenciado que prácticamente existen dos o tres personas en forma permanente que a su vez son los dueños que intentan responder al turista frente a su requerimiento y que solo en días de temporada, puentes o eventos ocasionales que programan las empresas contratan a personal generando así un ambiente de inseguridad y desestabilidad.

Otro aspecto evidenciado es como en la actualidad la ciudad de Girardot ha incrementado la demanda de turistas ya sea por el clima, la alturas, los paisajes, la

fauna, la flora entre otras ; lo que deja entrever turistas no solo de índole nacional sino internacional que ocasiono precisamente fue la posibilidad para muchas personas de convertir su sitio de vivienda una oportunidad de ingreso laboral como una posibilidad de garantizar la subsistencia de sus familias y el ingreso económico sustentable.

Se pudo comprobar el alto número de empresas hoteleras de índole familiar en la ciudad de Girardot, la cual como lo señala Arquer, 1979 citado por Lozano M (2002), es un tipo de empresa en donde las personas miembros de una familia deciden de manera independiente generar un ingreso lo que a su vez ha sido de gran resultado y se ha demostrado que realmente como lo señalo Gallo M, 1995 citado por Llorente V 2012, buscan ser administrados por sus propios miembros, buscando con ello, intereses en conjunto, confianza, mejores niveles de comunicación, empoderamiento, flexibilidad, compromiso, entrega, sacrificio; lo que se pudo demostrar al indagar que muchas de las empresas familiares llevan más de treinta años trabajando en el sector turístico y evidenciándose que su inicio fue en casa organizando habitaciones lo que ocasiono la necesidad de ampliar la construcción e ir reorganizando hasta obtener hoy el hotel.

Cabe destacar que se encontraron también algunos inconvenientes como es el hecho de intereses diferentes, inconformidad por quien preside la empresa, abuso de gastos, o por el contrario la ausencia de un plan de gastos que procure la productividad y resultados entre otros; aspectos que como señala Lee y Rogof, 1996 pueden llegar a afectar la perdurabilidad empresarial y la sustentabilidad

Ward, 1997, señala que el ámbito afectivo, la ausencia de estructura organizacional, la falta de planeación de las actividades, escasos retos, insatisfacciones, y difusión en los roles, tienden a ser algunas de las características más frecuentes en las empresas familiares, otros como la falta de profesionalización y capacitación en el personal tienden a ser factores que estructuralmente generan amplios problemas profundos en la organización, sus resultados y afectan también

a la estructura familiar; de acuerdo al estudio realizado se pudo comprobar que hay ausencia de estructura organizacional, todos hacen de todo; todos se apoyan, pero, no existe una jerarquía clara, por tanto, ni los cargos ni las funciones de cargos, son claras, se pierden por su misma dinámica; las actividades se basan en el aquí y el ahora, no hay planeación, en la medida que se presentan el que pueda o le pidan el favor lo hace, lo que demuestra la difusión de roles; se pudo observar como en algunos hoteles cuentan con un empleado que sin ser familia lleva muchos años en el hotel entonces se convierte en el que hace todo lo que se requiera ; al observar la planta física no cuenta con servicios que hoy son de gran demanda como la piscina en un lugar en donde el clima oscila entre los 35 y 37 grados; también se identificaron insatisfacciones; con respecto a los salarios, al horario, a las tareas asignadas ; se pudo comprobar que de todos los hoteles solo hay un profesional; los gerentes, administradores han aprendido de manera empírica lo que precisamente la calidad de las acciones propias de los cargos; de igual manera, la capacitación al personal, que sabemos de su gran importancia hay total ausencia, no la consideran necesaria por cuanto “así lo han hecho y está bien”, los turistas van entonces para qué; esto también tiene que ver con los costos; entre menos se ofrece más barato se puede cobrar; como son hoteles que nacen de casas con lotes grandes; los han arreglado y ajustado para que se acomode al servicio pero definitivamente todo lo anterior también genera problemas en la organización, en los resultados y en la misma estructura familiar

Algo importante en contravía a lo indagado por Lefcovich, los hoteles han permanecido y todos tienen más de diez años de haberse inaugurado. Como se observa lo indagado demuestra que las empresas familiares por su dinámica afectan la calidad de vida de las personas, evitando su crecimiento personal y profesional, a la vez que se deteriora las relaciones familiares como lo decía Llorente V 2012, Peres A & Soler V 2012, Cebrian A, 2001).

Se ha podido comprobar como en Colombia, y específicamente en Girardot, ha crecido la demanda hotelera y así como hay unos con los requerimientos

establecidos por la ley para su funcionamiento hay otros que son muchos que iniciaron como empresas hoteleras familiares y siguen funcionando con aprobación de la cámara de comercio y de turismo pero sin pensar en la calidad de las condiciones laborales, creando reacciones de aceptación porque tampoco hay otras fuentes, porque se vive del día a día entonces el empleado se acomoda a lo que le ofrecen y a la vez la administración ofrece lo que tiene sin tener en cuenta ninguno de los requerimientos que existen en Colombia frente a los tipos de salarios, derechos que se tienen, prestaciones entre otras,

Otro aspecto a retomar es lo que se refiere a las legislaciones propias del sector en donde se puede señalar que ninguna responde a la ley **361 de 1997, que señala los** mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones; la **Ley 762 de 2002**: en donde ninguna cuenta con personal con Discapacidad; la **Ley 789 DE 2002) a la necesidad de existir** normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social; la **Ley 99 de 1993; en relación a generar acciones frente a la** conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables; así como las establecidas en el código de trabajo la cámara de comercio responsable de la veeduría de los sitios que viven de ofrecer servicios para la comunidad, más al sector turístico quienes apoyan y ayudan al manejo económico de un lugar,

Frente a lo anterior, las empresas familiares hoteleras no responden a las condiciones legales que se exigen para un trabajador y poderle garantizar oportunidades y satisfacer las necesidades básicas.

Frente al concepto de la calidad de vida, se demuestra que no tienen claridad sobre la misma encontrándose que no existe ninguna acción en relación a bienestar emocional, riqueza material y bienestar material, salud, Seguridad entre otras. Con relación a la calidad de vida percibida se detectó que está basada en el dinero que se paga lo que hace que sea totalmente subjetiva y poco clara.

Con relación a la satisfacción general, se evidencio que las personas están satisfechas con su trabajo sin interesar que haya otros aspectos que formen parte importante dentro de la CVL. Para la mayoría de los trabajadores la percepción hacia la empresa es bueno, cumple a sus expectativas, y el dinero que les pagan ayuda a satisfacer sus necesidades que varía dependiendo del momento temporal o no dentro del año.

Se puede señalar que los empleados de las cuatro empresas demostraron satisfacción frente a todos los espacios de su vida, sus potencialidades, esquemas de valores, creencias, y no detectan como importante el bienestar emocional, sensación de productividad, relaciones sociales, intimidad, integración en la comunidad, expresión emocional entre otras.

Cuando se dialogó con los empleados se determinó que independientemente que la empresa no brinde otros aspectos sus expectativas, estándares y preocupaciones se disminuyen por la posibilidad de estar trabajando sin importante si el sueldo es bueno o malo enmarcándose exclusivamente en el pago. En el cual aunque no sea mucho es suficiente además de que lo importante es llegar con algo a casa.

Un aspecto relevante a tener en cuenta es la ausencia de querer hacer uso de nuevas y buenas prácticas; se han estancado acomodándose a lo que hicieron y no tienen proyección de cambio, implementación o nuevas perspectivas, Parecería ser que hay desinterés en el tema de la Competitividad, la innovación, capacitación y gestión del conocimiento y la actualización.

Aunque hoy día en las organizaciones debe implementarse la responsabilidad social empresarial y calidad de vida, se pudo demostrar que de igual manera, estas empresas están ajenas a ello

Conclusiones

A pesar de que Colombia cuenta hoy con empresas hoteleras que cuentan con las condiciones de calidad establecidas a nivel nacional e internacional todavía hay un sector hotelero que no se supervisa ni se le exige las condiciones mínimas de calidad y estas son las empresas hoteleras familiares.

En el código sustantivo del trabajo de Colombia en donde se especifica claramente las obligaciones contractuales que son de carácter forzoso tenerlas en cuenta, todavía existen diversos tipos de trabajo en donde las personas se acomodan a todo tipo de condiciones más aun, cuando el desempleo también contribuye a que cualquier posibilidad de ganar un dinero es aceptado en cualquier condición y omitiendo lo establecido dentro de la ley

A pesar de que a nivel histórico las empresas hoteleras nacieron de una necesidad hoy siguen siendo la respuesta a muchos empresarios, trabajadores y familias que buscan llegar a un lugar y que por su presupuesto se busque algo económico aunque no se le brinden las garantías mínimas en una estadía

Uno de los sectores que seguirá creciendo en forma permanente es el sector hotelero pero es necesario generar acciones de vigilancia control capacitación para que se cuente con las condiciones que son exigidas como medio de prevención frente a situaciones que deben ser de carácter prioritario.

Existen muchas entidades que están para el servicio del sector hotelero y para todo lo que ello contempla por ello es necesario además de conocerla tener contacto con ellas con el fin de recibir información y contar con una empresa propia del ofrecimiento para todo tipo de persona que debe brindar todas las condiciones de bienestar.

Girardot, es una ciudad que ha crecido considerablemente en los últimos años, lo que ha traído como consecuencia mayor necesidad de hoteles lo que ha ocasionado el que muchas familias buscando también un ingreso sigan acomodando espacios sin ningún tipo de condiciones para responder con lo mínimamente requerido, lo que a su vez se pueden generar otra serie de problemáticas

Girardot, ya conoce y sabe por el estudios hechos que es una ciudad con gran posibilidad de receptividad frente al turismo, las entidades responsables deben hacer la veeduría necesaria para los empleados se encuentren en las mejores condiciones para que a la vez se pueda brindar un servicio de calidad.

La calidad de vida laboral tiene que ver con la calidad del ambiente, de los bienes y de los servicios buscando con ello "satisfacción"; es necesario realizar estudios y esfuerzos desde la gestión del talento humano para lograr se procure mejorar la CVL de las personas que trabajan en la zona hotelera de carácter familiar.

Se pudo demostrar el poco interés de todas las entidades encuestadas por la CVL, evidenciando que el factor humano no es prioridad. Poder abordar el tema de CVL, es de gran relevancia, más aun, cuando este representa una oportunidad para su conocimiento.

Actualmente los entes de control y vigilancia realizan acciones, propones ideas y desarrollan programas para que las entidades respondan a su política empresarial sin embargo, se pudo evidenciar que existe abandono de dicha entidad en la ciudad de Girardot.

El factor hotelero es un eje fundamental por cuanto a raíz de la construcción de nuevas carreteras, doble calzada para acortar lo que obliga a generar acciones de mejoramiento en las empresas de carácter familiar que quiera continuar con este tipo de empresa. La empresa hotelera familiar debe crecer desde lo social,

económico, laboral lo que demuestra por ende, el fortalecimiento de la calidad de vida laboral.

Se pudo demostrar que el factor con el que mayor relacionan las personas la calidad de vida laboral es el pago, sin importar otros que son igualmente o incluso mucho más importantes.

Un factor que afecta hablar de CVL, es el hecho de que la mayoría de empleados en el sector hotelero familiar de la ciudad de Girardot trabajan por temporada es decir, no son puestos estables sino totalmente temporales, lo que permite incrementar los salarios que se pagan diariamente. El factor humano, en la empresa hotelera familiar no es importante, se concibe como reemplazable, es decir “alguien más aceptara el trabajo si no está de acuerdo con lo que se le da”, lo que hace que las condiciones de calidad de vida laboral no sean tenidas en cuenta.

Se ha demostrado como la remuneración, tareas del cargo, distribución de tiempo, manejo de equipos, eficacia, análisis entre la gestión responsable y el impacto de esta frente a factores como estrés laboral, satisfacción frente a las labores desempeñadas y la confianza en los entes superiores son aspectos muy importante dentro de la CVL.

La idoneidad, como la capacidad que se posee para el abordaje de una temática o el dominio de un tema, es otro factor importante en la CVL, aspecto que en lo indagado no se percibió, por lo cual las personas que hacían parte de la gerencia y de otros cargos no poseen el conocimiento suficiente, se identifican mas como una oportunidad de negocio, teniendo en cuenta las condiciones turísticas de la región particular.

Si bien la idoneidad para la realización de algunas actividades es fundamental, la responsabilidad de la empresa con respecto a la salud de sus empleados, es fundamental sin embargo, en lo indagado este factor no es

considerado, siempre respondían evasivamente, nombraban la adquisición del Sisben como algo que cobijaba la salud del empleado.

El procurar la participación de los empleados en las decisiones, acercamiento a la comunidad, creación de nuevos socios en la inclusión de los profesionales en el área social, es igualmente de vital importancia sin embargo, dentro de lo indagado las empresas hoteleras familiares no se evidencio. El aumento en las oportunidades de los miembros de la organización y de los de la comunidad, potencia los recursos personales de los miembros de una organización, lo que genera CVL

Se ha demostrado que en Colombia, son pocas las empresas que buscan obtener óptimas condiciones de calidad de vida laboral reflejándose en el no tener en cuenta a los trabajadores lo que ocasiona actitudes poco favorables para el ambiente de la organización lo que provoca conflictos.

En el sector hotelero son pocas empresas las que han tomado la tarea de crear acciones que aporten a la CVL, ni de la creación de bienestar para el trabajador. Las empresas Colombianas deben adaptarse al medio y la globalización, también deben llegar a la satisfacción de necesidades, al soporte del país como construcción social y aportar a la solución de conflictos internos desde lo político hasta lo comunitario. Toda empresa en la actualidad debe centrarse en factores como la responsabilidad social empresarial, la Competitividad, el Desarrollo de capital humano y el fomento de la calidad de vida.

Uno de los espacios empresariales que se han fortalecido en los últimos años ha sido precisamente el sector hotelero. El termino empresa familiar, hace referencia a una unidad en donde las personas que están unidas por un vínculo se unan en un interés común y dando apertura a un gran campo en donde desde allí se han conformado las grandes empresas

Según estudios se ha comprobado que las empresas familiares se han fortalecido, alcanzando una alta funcionalidad planteando entonces la empresa familiar como el negocio por excelencia; aunque hay que decir que también se han evidenciado problemas por ejemplo de perdurabilidad empresarial y sustentabilidad.

Existe normatividad legal actualizada sobre la importancia de la CVL de los trabajadores sin embargo, todavía no se aplica en algunos sectores o lugares. Las condiciones que las diferentes organizaciones deben brindar a los trabajadores para garantizar oportunidades y satisfacer las necesidades básicas debe ser claras y concisas,

Hablar de calidad de vida es hablar de la percepción del individuo sobre su posición en la vida en el contexto de la cultura y el sistema de valores en los cuales está inserto y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones.

La calidad de vida subjetiva; tiene que ver con los aspectos relacionados directamente con la subjetividad del individuo se caracteriza, por la satisfacción general de la persona frente a todos los espacios de su vida, incluye potencialidades y esquema de valores, creencias. El hecho de que cada trabajador cuente con condiciones que promuevan la satisfacción de necesidades mayor beneficio será para la empresa

La calidad de vida laboral se encuentra ligada a las condiciones que brinda el empleador a los trabajadores para el cumplimiento de sus obligaciones, como los materiales necesarios, el ambiente adecuado, brindando beneficios a los mismos y también se encuentra relacionado con la satisfacción del trabajador frente a su rol, su ingreso, la percepción de los beneficios que ofrece la empresa y las garantías de seguridad, estabilidad y permanencia;

Es necesario conocer el rol de las condiciones que ofrecen las empresas de familia que fomenten el mejoramiento de la calidad de vida, y conocer como desde la percepción y concepción de las mismas se pueden generar mejores prácticas organizacionales, produciendo un mayor impacto a nivel organizacional y finalmente lograr que sean empresas sostenibles y competitivas.

Recomendaciones:

- A empresas de familia del sector hotelero

Desarrollar procesos desde la gestión humana que fortalezcan las capacidades de los trabajadores y a su vez aumente su productividad, teniendo en cuenta algunos elementos como el cumplimiento de los lineamientos actuales sobre las condiciones de la Calidad, Crear los elementos propios de la empresa como el manual de funciones, perfiles de cargo, procesos de atracción, retención y desarrollo de personal con el fin de mantener las condiciones necesarias para la construcción de un trabajo humanizado.

Teniendo en cuenta la Calidad de Vida Laboral, los gerentes deberían recibir procesos de capacitación que permitiera reconocerla como estrategia para el desarrollo de los trabajadores desde su función como empleados, generando herramientas que fomenten la satisfacción y productividad laboral.

Para el área de talento humano

Entender la importancia de contar con un área encargada del personal y de sus necesidades en el trabajo que fomenten acciones que cumplan con el horizonte organizacional.

Se considera importante que la academia, en este caso quienes se encuentran ligados a esta área, promuevan el desarrollo de un encuentro entre la investigación y el mejoramiento de procesos organizacionales, el avance en la escritura como producción de ciencia tiene valor en tanto cree cambios en la realidad, propender por una integración debe ser un objetivo de la empresa y la academia.

Permitirse formar espacios de capacitación y fortalecimiento de los roles gerenciales y administrativos sería una opción para el encuentro de posibilidades de alargamiento de la vida de las empresas familiares, razón por la cual es importante reflexionar el rol y la responsabilidad del mismo con la sociedad, el crecimiento económico, humano y profesional, esta en las manos de aquellos que poseen habilidades para el desarrollo y la gestión de talento humano. Personas privilegiadas, con ideas de gran proyección, pero al tiempo de gran esfuerzo, ya que el primer cambio a realizar es que el gestor de talento humano se deje de llamar reclutador o seleccionador, para convertirse en transformador de la sociedad, que como se pudo identificar se evidencian momentos difíciles no solo para la economía, sino para aquellos que planean un negocio y no una empresa.

Bibliografía

Ardila R, 2003 Calidad de Vida: Una visión integradora, Revista Latinoamericana de Psicología 35.2. pp. 161-164, Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Colombia

Benaiges M, 2011, El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Cataluña, Universitat de Girona. Tesis Doctoral, programa de doctorat en turismo, dret i empresa.

Benavides M & Gastelumendy G, (2001), responsabilidad social empresarial: un compromiso necesario. Universidad del pacifico; centro de investigación, SASE, proyecto Perú 2021.

CEPYME, Guía 1: responsabilidad social empresarial, 2011, Catanabria

Consulta la norma. Secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=40284>

Correa A, Yeda, O & Giuliani A, 2013, vida con calidad y calidad de vida en el trabajo, INVENIO, 16 (30)

Chiang M, 2008, Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento, Horizontes empresariales. Universidad de Bio-Bio, Chile: Concepcion

Da Silva M, 2006, nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional, programa de doctorado en recursos humanos y organizaciones

Díaz, S. Directora Fundación Horizontes del mañana. Organización socialmente responsable, en la que se brinda ayuda a niños y jóvenes con NEE.

Frank E, Hernández, S & Martí Y, 2007, conocimiento organizacional: la gestión de los recursos y capital humano revistas aci, 14(1) 2-4

Fascículo 06, del programa de divulgación científica, tomo II, Desafíos actuales en las empresas de Colombia, Facultad de Administración, Universidad del Rosario, EL TIEMPO, Bogotá: Colombia.

Gómez L, Martínez J & Arzuza M, 2006, política pública y creación de empresa en Colombia, pensamiento y gestión, 21

Gómez, Góngora y Mesen (1996) "La influencia de los incentivos orientados a la calidad de vida laboral en Los funcionarios administrativos de la Universidad de Costa Rica" Tesis Para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica

Hernando M, 2007. Las buenas prácticas en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones de mar de la plata, universidad nacional de mar de la plata. El impacto sobre los trabajadores de una gestión de recursos humanos socialmente responsable. Un análisis para Cataluña. Tesis magister. Maestría en administración de negocios.

Huasheng, X, 2013. Nonmonetary benefits, quality of life, and executive compensation. Journal of financial and quantitative analysis. 48.1. Pp.197-218.

Martos S, Fernández C & Figueroa P, 2008, Evaluación y relaciones entre las dimensiones del capital intelectual: El caso de la cadena de la madera de Oberá (Argentina). 4.2. 67-101. Argentina

Mathison L, et al. 2007, innovación, factor clave para lograr ventajas competitivas, Revista NEGOTIUM. 7. Venezuela.

Mortimore, M & Peres W, (Marzo 2001) La competitividad internacional de américa latina y el caribe: las dimensiones empresarial y sectorial, Seminario: camino a la competitividad: el nivel meso y microeconómico, Santiago de Chile: Chile.

Moreno Riveros M. (1981). Sociedad geográfica de Colombia academia de ciencias geográficas. Algunos aspectos históricos de la hotelería en Colombia. Artículo del Boletín de la Sociedad Geográfica de Colombia Número 116, Volumen 35.

Montoya L, Montoya I & Castellanos O, (2008) De la noción de competitividad a las ventajas de la integración empresarial, revista fac.cienc.econ. XVI (1) 2-5.

Madrigal B, 2009, capital humano e intelectual: su evaluación, Observatorio Laboral Revista Venezolana 2(3)

Mesen Fonseca, R. (sf). Calidad de vida laboral

Orjuela S, 2008, responsabilidad social empresarial y proyectos de la secretaria de integración social en la localidad de Puente Aranda, Tesis especialización en gerencia social. Escuela superior de administración pública ESAP. Bogotá- Col

Pardo S, Herrera S. 2001. Sistema de autodiagnóstico empresarial: una herramienta para mejorar la competitividad, revista contaduría y administración. 200. 79-85.

Pizza, F. Director Institución Educativa Manuel Elkin Patarroyo. Director de instituciones públicas desde hace 22 años, postulante al premio

Rojas P & Sepulveda S, 1999 ¿Qué es competitividad?, folleto No 2. 11. 09. Serie cuadernos técnicos.

Rolando S, Ulla L & Roca A, 2009, Guía de auto aplicación indicadores de responsabilidad social empresarial. Instituto argentino de responsabiliza social empresarial- IARSE. 1. Córdoba: Argentina

Sostenibilidad en Colombia: Casos empresariales 2011 (2012) CECODES, Colombia.

Urzuan A, & Caqueo, A, 2012. Calidad de vida una revisión teórica del concepto, terapia psicológica, 30(1)61-71

Urzúa A & Caqueo A, 2012, Calidad de Vida: una revisión teórica. 30.1. Pp 61-71, TERAPIA PSICOLOGICA.

Valerías E, Gomez J, Gonzales M & Rodríguez E, 2012, El efecto moderador de los sistemas contables de gestión sobre la relación entre capital humano y la internacionalización, CUAD.CONTAB.13.32. España.

Vallaes F (2010) ¿Qué es Responsabilidad Social Universitaria?, pontificia universitaria católica del Perú.

Vargas J & Barquero J. 2005, capital humano y social de los nicaragüenses con experiencia migratoria a costa rica y estados unidos, seminario Migración Intrafronteriza en América Central, Perspectivas regionales.

Vela M & Sabeh E, 2002, Calidad de vida. Evolución de un concepto y su influencia, en la investigación y la práctica. Instituto Universitario de Integración a la Comunidad. Universidad de Salamanca

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Reconocer las percepciones de gerentes y trabajadores acerca de las condiciones de calidad de vida laboral de 4 hoteles de Girardot, Colombia

Nombre:

Cargo: _____, Tiempo que lleva laborando:

A continuación se le presentaran 3 preguntas las cuales debe responder con total honestidad, sus respuestas serán confidenciales y se utilizaran para fines diferentes a académicos.

1. *¿Qué es para usted la calidad de vida laboral?*

2. *¿Considera que usted posee buenas condiciones de Calidad de Vida Laboral? Si _____ No, _____*

3. *Nombre algunas:*

Muchas Gracias,