

**CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DESDE LA  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EMPRESAS DE FAMILIA DEL  
SECTOR HOTELERO DE BUENAVENTURA**

**MARÍA JOHANNA SANDINO ROJAS  
CLAUDIA VANESSA OCORO VENTE**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MANIZALES**

**2016**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DESDE LA  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EMPRESAS DE FAMILIA DEL  
SECTOR HOTELERO DE BUENAVENTURA**

**MARÍA JOHANNA SANDINO ROJAS  
CLAUDIA VANESSA OCORO VENTE**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de  
Magíster en Gerencia del Talento Humano**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
MANIZALES  
2016**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

Presidente

---

Jurado

---

Jurado

Manizales, Agosto de 2016

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1. MARCO TEÓRICO .....	13
1.1 Empresas de familia .....	13
1.2 Calidad de Vida .....	14
1.2.1 Calidad de Vida Laboral .....	15
1.2.2 Criterios que determinan calidad de vida en el trabajo .....	19
1.3 Sector Hotelero .....	24
1.4 Salud y Seguridad en el Trabajo .....	31
1.4.1 Jornada laboral .....	36
2. MARCO DE REFERENCIA .....	41
2.1 Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	42
3. METODOLOGIA .....	44
3.1 Revisión documental .....	44
3.2 Creación y aplicación del instrumento .....	44
3.3 Análisis e interpretación de la información .....	45
4. RESULTADOS .....	46
5. CONCLUSIONES .....	53
6. RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS .....	56

## INTRODUCCIÓN

Paradójicamente la globalización a la vez que ha generado la ampliación de nuevos mercados, a su vez la fragmentación de los mismos y los avances tecnológicos han permitido conseguir capital, materia prima y mano de obra más económica en los países de origen, también ello ha generado efectos negativos sobre los diferentes actores que de manera directa o indirecta se ven afectados al entorno de una empresa.

Sin embargo, durante muchos años los sistemas productivos y la sociedad han intentado estrechar sus relaciones en procura de un mejor sistema de convivencia basado en responsabilidades. No se trata únicamente de generación de empleos, ni de una remuneración salarial mayor. Se trata de la inclusión de todos los actores que influyen o son influenciados por cada empresa: comunidad, sector productivo, consumidor, proveedor, empleados, etc., para intentar salvar un entorno social, ambiental, político y económico; siendo prioridad para el nuevo milenio, la responsabilidad en tanto que son parte del desarrollo y crecimiento económico.

De lo anterior se desprende que todos los actores, como seres humanos, buscan satisfacer necesidades que los dignifiquen y les provean de lo necesario para sostener una calidad de vida, de tal forma que puedan responder de manera justa y acertada a las exigencias que le impone su participación en el desarrollo de acciones que repercutan a su vez en su entorno próximo dentro de su desarrollo laboral.

Todas las empresas, tanto generadora de bienes, como de servicios, están obligadas a responder a las nuevas exigencias, como lo es la responsabilidad social, la cual ha venido presentando un gran nivel de interés por las organizaciones que ciertamente generan recursos propios amplios y garantes de contribución social. En esa medida, el sector hotelero no escapa a dichas responsabilidades, por su doble sentido tanto de prestar un servicio, como de ofrecer productos para el uso exclusivo de los turistas.

Es de resaltarse que el fenómeno de la globalización genera la movilización de personas de manera constante y en grandes proporciones, por ello el sector turismo impacta tanto en la economía, como en lo social, lo cultural y el medio ambiente. De igual forma, cabe señalar que el turismo depende de las personas, de la calidad que se brinde y del medio ambiente entre otros.

Por lo tanto, mejorar la calidad de vida no solo es proyectado para los empleados, sino de la comunidad en general a través de acciones desarrolladas a través de la responsabilidad social, las cuales elevan la calidad de prestación de servicios en el sector turístico y concretamente del sector hotelero.

Una empresa es una organización la cual está conformada por un grupo de personas subdivididas y que cumplen una función para el logro de objetivos comunes. La familia por su parte es el núcleo fundamental de la sociedad la cual la integran individuos que tienen roles y responsabilidades orientadas al logro de un objetivo constante.

A partir de ello las empresas de familia están constituidas por consanguíneos que comparten a su vez responsabilidades personales y laborales las cuales en ciertas ocasiones se ven afectadas unas por otras, ya que la diferenciación entre las partes no se tiene en cuenta.

Existe un problema de primera instancia con este tipo de empresas y es que las relaciones familiares son las que predominan, es decir que no hay formalidad de una organización profesional, sino más bien una formalidad en el trato familiar.

Las empresas necesariamente deben contar con una jerarquía o una estructura de gobierno y operación, a razón de visualizar la eficiencia, eficacia y efectividad. Por tanto la aparición de problemas familiares mezclados con problemas laborales no permite que se tomen medidas correctivas y que aun así sean asertivas.

Una empresa familiar ideal sería aquella que le garantiza a cada uno de sus miembros el espacio óptimo para su desarrollo profesional, personal y social, es decir, integral. En este caso estaría siendo visible la motivación que es aquella que le permite a todo empleado realizar sus funciones de la mejor manera y con satisfacción. Es de igual manera proporcionarle el sentido y el valor que tiene el recurso humano visto como talento indispensable para el desarrollo de la empresa.

El estudio de las empresas familiares ha ganado gran importancia en los últimos años. El tema está desarrollado en gran interés tanto para empresarios como para estudiantes y mejor aún para los mismos miembros de las empresas familiares que están tomando conciencia de las dificultades que se presentan en este tipo de organizaciones y que pueden amenazar su continuidad.

Resultado interesante conocer sobre qué situaciones o temáticas han estudiado diferentes investigadores con respecto a las jornadas de labor y ambiente físico en el cual se desenvuelven los empleados del sector servicios, parte hotelera, éstas integradas y vistas desde la seguridad y salud en el trabajo.

La Revista Médica del IMSS, en su artículo justificaciones médicas de la jornada laboral máxima de ocho horas, describe que la jornada laboral de ocho horas es uno de los máximos logros obtenidos a través de la demanda organizada de los trabajadores. La solidaridad internacional con los mineros de Estados Unidos masacrados en Chicago en 1886 y los eventos posteriores a la Primera Guerra Mundial, promovieron la instauración de la jornada laboral de ocho horas en diversas partes del mundo (García, 2005).

Desde los inicios de la consideración de una actividad como labor, se ha venido conociendo las diferentes problemáticas con referencia a las condiciones en que se ejerce la actividad productiva, estas relacionadas con el lugar de trabajo, el ambiente físico, los materiales o elementos de las ocupaciones en particular, las jornadas extensas de trabajo, los turnos u horas extras etc. Por tanto todo esto ha generado cierto

desagrado en los sectores laborales, ya que se han experimentado todo tipo de riesgos, los cuales no han tenido el más mínimo interés por prevenir. Esto es algo paradójico a razón de que el ser humano para su subsistencia necesita un modo de producir o generar ingresos, por ello hay quienes tienen claro el riesgo que presentan pero se abstienen de reclamar por el hecho de no esperar apoyo de la misma empresa o empleadores y ser reemplazados.

En esta problemática influyen muchos factores como las condiciones, económicas, sociales, culturales, políticas y educativas inherentes o adoptadas por el individuo.

Teniendo como ventaja, las empresas de familia se preocupan porque los miembros de ella tengan protagonismo y unión, aspectos que generalmente son difíciles de encontrar en otro tipo de empresas, sin embargo también las empresas de familia presentan problemáticas y desventajas las cuales impiden tener una estructura organizacional adecuada.

Los estudios científicos determinan que las empresas de familia se caracterizan por tener intereses personales, falencias de organización. El estudio que presenta Ginebra (2007), sobre esas debilidades en las empresas de familia es la desinformación, manipulación familiar, indefinición estructural y anarquía en la delegación. Características inherentes a ellas pero difíciles de enmendar o corregir estratégicamente.

El artículo formación básica en higiene y seguridad laboral para ingenieros, describen que las alteraciones y modificaciones del ambiente laboral son muy variadas, dependen de las actividades que allí se realicen. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1987) expresa que los riesgos profesionales a los que se halla sujeto el hombre tienen su origen en el mismo trabajo (Sosa et al., 2008).

Se entiende entonces, para cada caso o actividad económica, existe una clasificación de riesgos en las cuales se determina de qué forma debe estar protegido el



trabajador en su lugar de trabajo y cuáles son las condiciones que debe tener de acuerdo a la normatividad y el reglamento interno e higiene y seguridad en el trabajo.

Los trabajos realizados en diversas instalaciones de los hoteles: la recepción, la cocina, el bar, la lavandería, las habitaciones, el jardín, el gimnasio, los pasillos, escaleras, más otras áreas, implican ciertos peligros y riesgos comunes a las tareas. Es necesario conocerlos y saber cómo controlarlos para hacer el trabajo más seguro (Fundación Iberoamericana de Salud y Seguridad Ocupacional, 2013).

Adherido a lo anterior, la seguridad en el espacio laboral, es un componente que particular y empíricamente podrá ser denotado si se lleva de la mejor manera o si presenta falencias, teniendo en cuenta el entorno y la gran variedad de normas, decretos, leyes que surgen a raíz de complicaciones en la salud de los empleados desde el foco nacional y universal a causa de los factores de riesgo psicosocial que a ella se refieren como estrés, sobrecarga laboral, desigualdad de cargos y salarios, la falta de seguridad en el trabajo, las difíciles relaciones laborales, el peligro físico, el trabajo por turnos, etc, los cuales influyen en la salud y el rendimiento de los empleados.

El sector hotelero, que también por ser un espacio en el cual se visualizan los factores antes mencionados; y en el que los trabajadores requieren de actitud amable, cordial, buena presentación física y expresión verbal, es indispensable conocer o identificar como internamente los hoteles o el sector articula su sentido de empresa de familia con los aspectos necesarios de calidad de vida laboral. Precisamente por ello surge el interrogante: ¿Cómo se presenta la calidad de vida laboral en los empleados de empresas de familia del sector hotelero, con respecto a las condiciones de jornada laboral y ambiente físico? Cuestionamiento que lleva a precisar lo siguiente:

La tendencia del mercado actual está encaminada a responder necesidades sentidas no solo en función de la economía local, regional, nacional y mundial, sino en el desarrollo sostenible medioambiental, cultural y social, así como la de mejorar la calidad de vida de las personas dentro y fuera de su lugar de trabajo.

La globalización, genera la movilización transitoria, permanente y ocasional tanto nacional, como internacional de sujetos dispuestos a conquistar nuevos mercados, de construir nuevas relaciones comerciales y la de propiciar nuevos espacios para el desarrollo económico. Por ello, la participación del sector turístico en la economía es relevante, pues el sector turístico y concretamente el sector hotelero juega un papel importante para el desarrollo económico tanto local, como regional y nacional, en tanto que representa el 9,1% del PIB mundial (Peña y Serra, 2013), estimándose que en el 2021 estas cifras lleguen al 9.7%.

El sector hotelero participa en la economía mediante el ofrecimiento de servicios y de productos, pero a la vez se hace necesario su sostenibilidad en el mercado y ello se puede lograr mediante el ofrecimiento de servicios y productos competitivos de tal forma que su sostenibilidad sea efectiva, sin perder de vista que la competitividad depende casi en su totalidad del talento humano y un aspecto importante de este es la calidad de vida laboral de la que goza por parte de la organización.

Desde sus orígenes hasta la actualidad, la actividad del trabajo siempre ha sido vinculada a la humanidad pero así mismo como humanos su dimensión física es vulnerable ante la presencia de muchos elementos que pueden ser factores de riesgo para su salud, entendida esta como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1946). Así la importancia de la protección a los trabajadores por parte de los empleadores para el desempeño de sus labores diarias, como está manifestado en el documento de la política para la salud y calidad de vida de las trabajadoras y trabajadores de Bogotá, “La salud de los trabajadores y trabajadoras, debe ser una prioridad para un país y una ciudad que se proponen ser competitivas y productivas” reconociendo que el potencial humano es el capaz de lograr la competitividad y el desarrollo económico.

Por su parte a esa manifestación, podría agregarse, el potencial humano es el *único* capaz, es quien genera y por quien se genera ingresos, se crean productos y servicios. Por ello el empleado es el encargado por naturaleza y obligación contractual

de crear y desarrollar habilidades para atraer o generar ingresos, tal el caso del sector hotelero, en el cual aceptan los horarios de determinadas formas en las que no se detenga el servicio por su condición de atención las 24 horas, que precisamente no son totalmente de agrado.

De este modo, es importante tener en cuenta el modelo de calidad de vida laboral expuesto por Walton (1973) quien describe las dimensiones de: jornada de trabajo y ambiente físico en el componente de seguridad y salud en el trabajo, mirándolas como elementos fundamentales para proporcionar satisfacción y bienestar a los empleados.

Es así que, de acuerdo con Walton y al texto “*Justificaciones Médicas de la jornada laboral máxima de ocho horas*” (Haro, Sánchez, Cuauhtemoc y Larios, 2006) y, bajo los parámetros de la norma en el artículo 161 del Código Sustantivo del Trabajo; la salud de los trabajadores puede verse afectada por el sobrecargo de horas laborales evidenciándose en la calidad del sueño, perturbaciones en el ritmo circadiano, las maneras de recuperación neuroendocrina, la fatiga y las consecuencias del estrés; así mismo son consideradas de vital importancia las condiciones de ambiente físico que propenden porque el empleado haga sus tareas en un espacio adecuado y bajo condiciones óptimas.

Queda claro entonces que el capital humano de la organización puede lograr mayor efectividad económica e interpersonal como consecuencia de un trato equitativo por parte de los directivos sujetos a la normatividad que supone el laborar dentro de la empresa. Así como se ha manifestado anteriormente, la vulnerabilidad del ser humano y su exposición a factores de riesgo en su ambiente laboral, además de su importante valor para la organización, hace que las empresas y las entidades competentes dirijan su mirada a la construcción de modelos organizacionales que incluyan dentro de sus políticas programas para la protección del más importante capital de la empresa; el humano; que garanticen el desarrollo de funciones en condiciones óptimas y que satisfaga las expectativas del empleado aumentando las motivaciones que incidan en la consecución de metas individuales y empresariales.

En razón de lo mencionado, esta investigación intentará caracterizar la calidad de vida laboral en un grupo de empleados de empresas de familia del sector hotelero, partiendo del componente de la seguridad y salud en el trabajo postulado en el modelo de Calidad de Vida Laboral de Walton y los componentes jornada laboral extensa y Demandas ambientales y esfuerzo físico desarrollados y evaluados por la batería de riesgos psicosociales de Villalobos, que se llevarán a cabo a través de observaciones y experiencias obtenidas con los empleadores sobre las condiciones de jornada laboral y ambiente físico, este último se revisará a través de las medidas de prevención adoptadas por los empleadores de los hoteles para la protección de sus trabajadores.

De igual manera se estableció como objetivo central: caracterizar la calidad de vida laboral desde la salud y seguridad en el trabajo, bajo las dimensiones de jornada laboral y ambiente físico en un grupo de empleados del sector hotelero de la ciudad de Buenaventura, el cual se lograría a partir de: caracterización de los estándares de salud y seguridad laboral, descripción de las condiciones en la jornada laboral y clasificación de las medidas de prevención de acuerdo a las condiciones de ambiente físico en las que se desempeña el grupo de empleados.

## **1. MARCO TEÓRICO**

Las teorías consideradas para el desarrollo de la presente investigación están fundamentadas en el componente de Calidad de Vida Laboral desde las condiciones de salud y seguridad en el trabajo ofrecidas a los empleados en el sector hotelero de las empresas de familia, específicamente jornada laboral y ambiente físico.

### **1.1 Empresas de familia**

Gersik, afirma que la empresa familiar es aquella organización de negocios en la cual la propiedad de los medios instrumentales y/o la dirección se hallan operativamente en manos de un grupo humano entre cuyos miembros existe relación familiar.

Para Steider, la empresa familiar es aquella cuya propiedad, dirección y control de las operaciones está en manos de una familia. Sus miembros toman las decisiones básicas, estratégicas y operativas, asumiendo por completo la responsabilidad de sus acciones; mientras que para Escalona, constituye una unión primordial entre la empresa y los miembros familiares que la integran, fortaleciendo los valores socioeconómicos.

La definición más auténtica ha de basarse en la coincidencia de valores importantes de una empresa y de una familia. En este sentido se debe considerar que una empresa, es empresa familiar cuando existe un importante nexo de unión entre una empresa y una familia.

El estudio de la empresa familiar es complejo y está lleno de desafíos conceptuales. Para comenzar, no hay acuerdo entre los investigadores acerca de lo que se entiende por una empresa familiar. Son diversas las definiciones al respecto. Algunos autores toman como referencia aspectos como el tamaño de la empresa, el grado de control en la propiedad que una o varias familias tengan sobre la misma, la participación de la familia en la administración y dirección del negocio, el desarrollo gerencial y tecnológico y el grado de formalización de sus sistemas, el mayor o menor grado de

profesionalización gerencial, el ámbito geográfico regional, nacional o internacional en que actúe y el traslape entre generaciones de padres, hijos y nietos, entre otros aspectos.

Sin embargo hay otros autores que definen la empresa familiar como aquella organización de propiedad de una familia, que tiene control y administra manteniendo la expectativa de que la empresa continúe de una generación a otra (Miller & Le-Breton, 2005).

Generalmente la contribución económica y social de la existencia de las empresas de familia se evidencia positivamente, es un reflejo de los intereses de un sin número de individuos y familias que históricamente han apostado y proyectado por la consecución de sus ideas productivas y así mismo generadoras de empleo y de su propio desarrollo.

En conjunto, las empresas familiares desempeñan un papel fundamental en la economía de cualquier país en el mundo. En el caso de las pequeñas y medianas empresas familiares (PyMES), éstas representan en Latinoamérica cerca del 80% de todas las empresas registradas, contribuyen con cerca del 68% de la generación total de empleo y con un poco más del 50% del PIB nacional.

## **1.2 Calidad de Vida**

El término de calidad de vida es relativamente muy reciente, surge en el año de 1975 y se expande a lo largo de los años 80 (Moreno y Ximenez, 1996), nace en la medicina, para rápidamente se adoptada por otras ciencias como la sociología y la Psicología, sin embargo, desde la misma historia de la humanidad se busca mejorar las condiciones de vida. Todas las civilizaciones han estado preocupadas por la salud de las personas.

Para el desarrollo de la calidad de vida, es importante apoyarse de componentes históricos como el surgimiento de los derechos humanos y laborales, el reconocimiento

de la democracia que abre las puertas a una economía de mercado competitivo, en donde la calidad de vida se ha asociado a la economía, a la instauración de un mercado de consumo y la adquisición de bienes materiales.

Para Levi y Anderson (1986), quienes asumen la propuesta de las naciones unidas señalan que la calidad de vida contiene los siguientes componentes: Salud, alimentación, educación, trabajo, vivienda, seguridad social, vestido, ocio y derechos humanos, dando así al nivel de vida de los pueblos en general y de las personas en lo particular.

Los mismos autores incluyen componentes subjetivos y objetivos señalándose como una medida compuesta de bienestar físico, mental y social pero de la forma como lo percibe cada individuo.

Por otro lado, la naturaleza múltiple y compleja del término de calidad de vida, como su razón de ser objetiva y subjetiva impone para su medición, múltiples criterios. Sin embargo, han prevalecido dos enfoques, uno de naturaleza objetiva, en donde las variables son cuantificables utilizando la metodología de los cuantificadores sociales y el otro de naturaleza subjetiva, dedicada a analizar los aspectos subjetivos de la calidad de vida (Moreno y Ximenez, 1996); sin embargo, ambos enfoques se complementan toda vez que dan cuenta de componentes que por separado solo pueden mostrar parte de la realidad a la cual se ve expuesta una persona en cuanto a señalar su calidad de vida.

### **1.2.1 Calidad de Vida Laboral**

La comprensión del desarrollo histórico del trabajo, no puede dejarse de lado para una debida interpretación de lo que podría denominarse como calidad de vida y es que esta última abraza la dificultad de su comprensión por su situación cambiante debido a las tendencias de cada momento histórico.

Si bien existen varios aspectos a los cuales se debe recurrir para entender el carácter de la construcción sobre un modelo de calidad de vida, dos componentes pueden ser resaltados en su comprensión. Por un lado, los cambios de estilo de vida y sus niveles de aspiración, y por otro lado, la calidad de los servicios junto a la escasa sostenibilidad de los modelos económicos y sociales.

Las distintas formas de conceptualización y uso de “calidad de vida”, fruto de las situaciones cambiantes y de las tendencias de cada momento igualmente han tenido procesos históricos que como lo señala Levi y Anderson (1980), si bien existen referencias a conceptos cercanos al de “calidad de vida” presentes a lo largo de la historia del pensamiento, como felicidad y bienestar, el primer desarrollo que se dio al concepto y que se asemeja a los términos actuales, estos se encuentran vinculados a la Revolución Industrial, donde los movimientos sociales emergentes comienzan a plantearse la necesidad de mejorar las condiciones de vida en el ámbito laboral.

Sin embargo, cabe resaltar que existe una fuerte relación entre las condiciones del entorno, laborales, etc. y la satisfacción de necesidades; pero que se ha dado por una racionalidad separada, proponiéndose la calidad de los sitios de trabajo como una mejora en los procesos de la producción, desligados estos al bienestar social y cultural del sujeto. Se trata entonces de intentar superar la divergencia entre lo que podría denominarse cultura organizacional, de la cultura social. Como lo señala Alguacil (1997), “Es necesario adecuar las acciones institucionales a la historia y características económicas y sociales de las comunidades locales”.

Hasta el siglo XIX, las sociedades eran relativamente homogéneas en cuanto al estilo de vida, de modo que este concepto carecía de importancia; surge como una necesidad de categorizar grupos de individuos, cuyas características se asemejaban, pero ante todo, por los rápidos y continuos cambios sociales. Al respecto, Alguacil (1997) señala lo siguiente:



Es fruto de los procesos sociales que dirigen la transición de una sociedad industrial a una sociedad postindustrial. Tras la consecución, relativamente generalizada en occidente y socialmente aceptada de las necesidades consideradas como básicas (vivienda, educación, salud, cultura), se vislumbran aquellos efectos perversos provocados por la propia opulencia del modelo de desarrollo económico (p. 6).

En esta configuración de carácter cuantitativo, dejan por fuera necesidades de tipo psicosocial, derivadas de las formas de habitar, de las relaciones del hombre con la tecnología y de los modelos de organización entre otros.

De esta manera, al denominado estado de bienestar, propuesto por la economía ortodoxa y cuantitativista, deja por fuera al sujeto. El sujeto está “cosificado”, carente de emociones y sentimientos; se hace parte de los objetos que se entrelazan con los de las organizaciones. Es un sujeto de producción o más bien vale decir un “objeto” capaz de producir.

Se hace, entonces, necesario considerar la calidad de vida como un fenómeno multidimensional e interdependiente, que sea capaz de integrar el sujeto social y cultural con el sujeto de la cultura industrial. De este modo, la calidad de vida adquiere sentido para el desarrollo social e industrial, pero ante todo, adquiere sentido para el concepto mismo, toda vez que incluye al sujeto de deseo, de emociones y sentimientos a las dimensiones organizacionales.

Así, la calidad de vida debe ser inscrita en todas sus dimensiones al ámbito de los procesos de producción como una sinergia capaz de darle continuidad y sin menoscabo entre el uno y el otro.

Por otro lado, la calidad de los servicios, junto a la escasa sostenibilidad de los modelos económicos y sociales, afectan el modelo de construcción del concepto y su praxis en la realidad constitutiva.

Los servicios poseen una cierta dimensión mágica. Depositamos, por ejemplo, la bolsa de basura en la calle (en un día de recolección) y en forma repentina y 'mágica' desaparece. No sabemos, como tampoco nos interesa, que pasa con ella solo podemos señalar que para ello existe un servicio municipal que debe haberla recogido. Para el ciudadano común y corriente, los servicios deben existir y funcionar bien.

Como se ha dicho antes, la calidad de vida hace alusión al bienestar de la persona proporcionado por la satisfacción de necesidades importantes que el estado suple. Así, mismo puede hablarse de calidad de vida en aras laborales, cuando ya no en este caso el gobierno, sino los empresarios o directivos de empresa, serán los encargados de prever y proveer condiciones laborales agradables y satisfactorias para que sus colaboradores desarrollen sus labores en escenarios adecuados.

Un buen concepto sobre calidad de vida en el trabajo es la dada por el texto *Teoría de las relaciones laborales*, que expresa que la Calidad de Vida en el Trabajo, se entiende como “el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social que experimentan las personas en su puesto y entorno de trabajo”... (p. 67) se compone por dos dimensiones; una objetiva que relaciona todos aquellos elementos externos al empleado, como ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de protección social, programas de formación, puesto del trabajo, estabilidad laboral y seguridad e higiene. Y una condición o elemento subjetivo que es aquella asociada a la valoración y/o percepción que los empleados tienen acerca de la mejorabilidad de su trabajo y organización; por ejemplo, el estrés, la carga laboral, el clima organizacional, las percepciones sobre oportunidades de promoción. Como se ve, el aspecto objetivo de la calidad de vida laboral, tendrá mucho que ver en el subjetivo y por tanto la producción verse afectada.

Proporcionar calidad de vida en el trabajo, va más allá de orientar procesos que permiten bienestar y satisfacción en los actores de la empresa, como se genera a través de las normas de Ley, las ARP, la salud y pensión; sino que además, se plasman estrategias que permitan obtener salud mental, esparcimiento, planes de vida y

orientación a los logros. La finalidad de una empresa al generar ambientes positivos en el trabajo pensando en la calidad de vida de los empleados, no sólo traerá como respuesta la calidad de vida laboral y la satisfacción personal de sus colaboradores, sino también contribuirá el aspecto económico de la organización.

En el texto *El desarrollo organizacional y el cambio*, planeado de Garzón (2005), se exponen los criterios que determinan calidad de vida en el trabajo.

### **1.2.2 Criterios que determinan calidad de vida en el trabajo**

- Adecuadas retribuciones salariales u otros elementos de compensaciones, que mantenga el aspecto socioeconómico del colaborador acorde a sus necesidades.

- Las condiciones de salud y seguridad; Donde los colaboradores desarrollen todas sus actividades bajo las condiciones adecuadas para llevar a cabo sus tareas diarias, provistos por la organización de todos los elementos de bioseguridad y salud para que no hayan interferencias en sus actividades normales laborales.

- Desarrollar capacidades humanas:

En lo que se incluye la autonomía, el uso de múltiples habilidades para no caer en maquinización o la aplicación repetitiva de una sola.

También, la retroalimentación sobre los resultados de una actividad realizada.

- Oportunidades de Crecimiento Continuo y Seguridad. Capacitaciones para formar a los colaboradores y estabilidad laboral.

- Integración Social en el Trabajo de la Organización. Lo que favorecerá al involucramiento entre los miembros de la organización, el trabajo en equipo (Garzón, 2005).

Así, se da cuenta sobre aquellos factores que determinan la calidad de vida en el trabajo que representa importantes resultados para la organización pues de acuerdo al texto de Garzón *el desarrollo organizacional y el cambio planeado*, tener claridad de estos elementos en la organización, facilitará la evolución y desarrollo del trabajador, elevada motivación y mejor desenvolvimiento de sus funciones, disminución de las quejas o inconformidades por parte de los empleados, mayores satisfacciones en el trabajo, menor rotación en el empleo, menor ausentismo y mayor eficiencia en los procesos organizacionales.

El desempeño del puesto y el clima de la organización, representan factores importantes que determinan la calidad de vida en el trabajo. Si esta fuera mala, conducirá a la alienación del empleado y a su insatisfacción, mala voluntad, disminución de la productividad, comportamientos contraproducentes (como ausentismo, rotación, robo, sabotaje, militancia sindical, etc.).

Una buena calidad conducirá a un clima de confianza y respeto mutuo, en el cual las personas propenden a aumentar sus aportaciones y a elevar sus posibilidades de éxito psicológico, mientras que la gerencia tiende a reducir los mecanismos rígidos de control social. Puesto que la importancia de las necesidades humanas varía de acuerdo con la cultura de cada individuo y de cada organización, la CVT no sólo está en función de las características individuales (necesidades, valores, expectativas) o situaciones (estructura organizacional, tecnología, sistemas de recompensas, políticas internas) sino, sobre todo, por la actuación sistémica de las características individuales y organizacionales.

Así mismo, son la seguridad y la salud en el trabajo elementos que favorecen no solo al bienestar de los trabajadores porque como lo afirma María Dolores Solé Gómez Jefa de la Unidad Técnica de Medicina en el Trabajo, del Centro Nacional de Condiciones de Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) “A nadie se le escapa que un trabajador sano y motivado es más productivo”, sino también es importante reconocer que un entorno saludable para los empleados, le

permite a la empresa mayor competitividad no solo en el aspecto económico sino también en el aspecto social y el humano.

Por lo anterior es que diversos autores se han interesado en desarrollar diferentes modelos sobre la calidad de vida laboral que favorezcan al crecimiento de la organización en todos sus aspectos. A continuación se presentarán algunos de estos modelos.

El documento, calidad de vida en el trabajo de la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú, expone los tres modelos más importantes, que son el modelo de Nadler y Lawler, el de Hackman y Oldhan y el de Walton.

**a) Modelo de Calidad de Vida en el Trabajo según Nadler y Lawler:** Según Nadler y Lawler, la calidad de vida en el trabajo se basa en cuatro aspectos:

1. La participación de los colaboradores en las decisiones.
2. La reestructuración del trabajo en razón del enriquecimiento de las tareas y de los grupos autónomos de trabajo.
3. La innovación del sistema de recompensas de modo que influya en el clima de la organización.

La mejora del entorno laboral por cuanto se refiere a las condiciones físicas y psicológicas, el horario de trabajo, etcétera.

La calidad de vida en el trabajo mejorará en la medida en que incrementen estos cuatro aspectos.

**b) Modelo de la Calidad de Vida en el Trabajo según Hackman y Oldhan:** Hackman y Oldhan presentan un modelo de la calidad de vida en el trabajo basado en el diseño de puestos.

Según ellos, las dimensiones del puesto producen estados psicológicos críticos que conducen a resultados personales y laborales que afectan la CVT. Las dimensiones del puesto son:

1. Variedad de habilidades. El puesto debe requerir diferentes y variadas habilidades, conocimientos y competencias de la persona.
2. Identidad de tarea. El trabajo debe ser realizado de principio a fin por una persona para que pueda percibir su resultado.
3. Significado de la tarea. La persona debe tener una clara percepción de las consecuencias y las repercusiones que su trabajo tiene en el trabajo de otras.
4. Autonomía. La persona debe tener la responsabilidad personal de planificar y ejecutar las tareas y autonomía propia e independencia para su desempeño.
5. Realimentación del propio trabajo. La tarea debe proporcionar realimentación de regreso a la persona para que esta pueda autoevaluar su desempeño.
6. Realimentación extrínseca. Los superiores jerárquicos o los clientes deben proporcionar realimentación por el desempeño de la tarea.
7. Interrelación. La tarea debe permitir el contacto interpersonal del ocupante con otras personas o con clientes internos y externos.

Según los autores, las dimensiones del puesto son determinantes de la calidad de vida en el trabajo porque ofrecen recompensas intrínsecas que producen satisfacción el trabajo y automotivan a las personas para trabajar. Con el fin de diagnosticar el trabajo, Hackman y Oldhan utilizan un modelo de investigación basado en un inventario de diagnóstico de las características del puesto, el cual permite medir el grado de satisfacción y de motivación interna para el diagnóstico de la CVT.

**c) Modelo de Calidad de Vida en el Trabajo según Walton:** Según Walton, existen ocho factores que afectan la calidad de vida en el trabajo, a saber:

1. Compensación justa y adecuada. La justa distribución de la compensación depende de que tan adecuada sea la remuneración por el trabajo que desempeña la

persona, de la equidad interna (el equilibrio entre las remuneraciones dentro de la organización) y de la equidad externa (el equilibrio con las remuneraciones del mercado de trabajo).

2. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Estas incluyen las dimensiones de la jornada laboral y el entorno físico adecuado para la salud y el bienestar de la persona.

3. Utilización y desarrollo de capacidades. Se deben brindar oportunidades para satisfacer la necesidad de utilizar las habilidades y los conocimientos del trabajador, para desarrollar su autonomía y autocontrol y para obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como realimentación acerca su desempeño.

4. Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad. Se debe ofrecer la posibilidad de hacer carrera en la organización, de crecimiento y desarrollo personal y de seguridad de un empleo duradero.

5. Integración social en la organización. Esto implica eliminar barreras jerárquicas que marcan distancias, brindar apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios.

6. Constitucionalismo. Se entiende como la institución de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y un clima democrático dentro de la organización.

7. Trabajo y espacio total de vida. El trabajo no debe absorber todo el tiempo ni la energía del trabajador en detrimento de su vida familiar y particular, de su tiempo de ocio y sus actividades comunitarias.

8. Relevancia social de la vida laboral. El trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona por formar parte de una organización; la cual debe tener una actuación y una imagen delante la sociedad, responsabilidad social, responsabilidad por los productos y servicios que ofrece, prácticas de empleo, reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente.

### **1.3 Sector Hotelero**

Es importante antes de entrar a hacer una definición de la industria hotelera en un país, comprender que la hotelería es uno de los más importantes elementos del turismo, casi que podría decirse que es la rama más significativa en el turismo, pues se empieza a hablar de éste último a partir del año 1954 con la creación formal de la Asociación Colombiana de Hoteles ACOTEL en Barranquilla, mediada por John Sutherland, en ese entonces gerente del hotel Tequendama de la ciudad. Es por eso que hablar de hotelería implica necesariamente vincularlo al término del Turismo gracias a la casi que inherente relación entre ambos.

Por Turismo se entiende según la Organización Mundial del Turismo, como los viajes y estancias que realizan las personas en lugares o destinos distintos a su entorno habitual; además de otras definiciones que coinciden en que se hablará de turismo, cuando una persona genera un desplazamiento y estancia a un destino distinto a su domicilio; sin embargo cabe anotar que se convierte en un importante elemento en la economía y desarrollo de un país cuando la caracterización de la zona de destino, resulta generalmente atrayente para los demás y es bajo estas condiciones que se evidencian importantes oportunidades para el aprovechamiento en la economía a través del comercio y la hotelería que es éste último nuestra materia de investigación.

En este orden de ideas, la hotelería resulta entonces para la creación de estancias de aquellas personas que deberán desplazarse de su domicilio habitual a otro diferente, logrando mantener la satisfacción y comodidad de los visitantes que no sólo favorecerá al sector hotelero sino también a la economía de la región. Por tal razón, son importantes las buenas prácticas de la Gerencia en las diferentes áreas que le componen que les permita seguir siendo elegidos por sus clientes y así mismo continuar sosteniéndose en el mercado.

Entre las buenas prácticas que revisten de vital importancia en la gestión de la Gerencia para la consecución de las metas, se encuentra el compromiso de la empresa



con sus empleados que se puede evidenciar a través de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo que se cumplen para la protección de sus trabajadores, lo que incidirá en el desarrollo de sus actividades laborales y así mismo en la satisfacción de los clientes. Así, un trabajador de una empresa cuyas condiciones de trabajo ofrecidas no garantizan seguridad para su vida, por ejemplo, un empleado de la cocina que en el desarrollo de sus ocupaciones laborales adquiriera una quemadura; en este caso es importante que el personal sea idóneo y además que se le capacite sobre buenas técnicas en el manejo de elementos calientes, por ejemplo al abrir la tapa de una cazuela; o aquel cocinero que resbaló debido a un desperfecto en el suelo de la cocina del hotel.

De acuerdo a un estudio reciente realizado con este sector, publicado en la página de artículos académicos AMERICAN JOURNAL OF INDUSTRIAL MEDICINE; los empleados encargados de estas tareas, presentaron un mayor índice de lesionados, entre todos los empleados de los hoteles que fueron estudiados en la muestra.

La NIOSH (2012) expresa en una publicación, que los peligros en el lugar de trabajo en la limpieza de hoteles pueden generar lo siguiente:

- Trastornos musculoesqueléticos causados por doblar la espalda, empujar carritos y hacer las camas.
- Lesiones traumáticas por resbalones, tropezones y caídas.
- Enfermedades respiratorias causadas por productos de limpieza que contienen sustancias como aerosoles irritantes y agentes blanqueadores.
- Reacciones de la piel a los detergentes y el látex.
- Enfermedades infecciosas causadas por agentes como los desechos biológicos (p. ej., las heces y el vómito) y patógenos transmitidos por la sangre que se encuentran en vidrios partidos y jeringas sin tapas.
- Estrés ocupacional debido a la intensidad del trabajo, la inseguridad laboral, el salario bajo y la discriminación.

También la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional expresa que en efecto, el trabajo desplegado en la industria hotelera y los lugares para el alojamiento de pasajeros involucran múltiples tareas y servicios realizados a un ritmo intenso. Ello implica ciertos riesgos laborales que necesariamente deben reconocerse; entre estos, están:

- Riesgos de caídas
- Riesgos de Cortes
- Riesgos de Golpes
- Riesgos de quemaduras
- Riesgo a exposición a sustancias peligrosas
- Riesgos de sobreesfuerzos
- Riesgos de incendios o explosiones

Tanto el trabajo, como la calidad de vida y la salud guardan estrecha relación en la medida que se considera el trabajo como una fuente que provee bienestar a la persona y cuyo fin es proveerlo de las condiciones necesarias para satisfacer las necesidades.

De esta manera, el trabajo como una categoría central de la sociología, puede definirse “como la ejecución de tareas que implican un esfuerzo físico o mental y que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas” (Godio, 2001). En este sentido, el trabajo es el medio por el cual el hombre obtiene su sustento (y la de su familia), constituyéndose en una actividad obligada o bien para trabajar o para vivir del trabajo de otros.

Pero es importante recordar que la etimología de la palabra “trabajo”, se deriva del latín *tripalium*, una herramienta de tres puntas usada para sujetar bueyes o caballos para herrarlos. De igual forma, este instrumento se usaba para torturar y castigar esclavos o prisioneros. *Tripaliare* significa entonces “tortura”, “atormentar” o “causar dolor” (Celis, 2003 y Rieznik, 2001).

¿Es entonces, el trabajo una condena al sufrimiento y al padecimiento de dolor? Recordemos de manera somera, que la esclavitud fue considerada por mucho tiempo en las distintas civilizaciones como una forma natural y la más adecuada relación laboral. Es a mediados del siglo XIX, que deja de ser la forma predominante de relación laboral, para dar paso al trabajo asalariado. Ello surge de manera vinculatoria en el desarrollo de la llamada democracia y del sindicalismo.

Sin embargo, el capitalismo se sustenta de la democracia, pero contradictoriamente la empresa privada es la menos democrática, de modo que el capitalismo se sustenta en la falta de democracia de las empresas.

En esta enorme contradicción encontramos bases fuertemente soportadas para la comprensión de la inequidad laboral en donde el pobre al hacer más riqueza, se vuelve más pobre, mientras que la concentración de riquezas se hace cada vez más, en menos manos.

En esta dinámica, se ha ido consolidando fuertes tendencias a desarrollar trabajos en horarios extendidos de tal forma que permitan alcanzar condiciones de sostenibilidad económica dentro de los grupos familiares de asalariados.

Algunos recurren a trabajos en horarios extendidos u horas extras, mientras que otros optan por el sistema de “segundos trabajos”.

Los aumentos salariales que se hacen en Colombia en la mayoría de las veces, por no decir siempre, se ha tenido que hacer mediante decreto, toda vez que no se logran acuerdos que estimen un aumento proporcional a los aumentos que se hacen tanto en la canasta familiar, como en productos que no siendo básicos, se hacen necesarios para una mejor calidad de vida.

Esto conlleva a buscar mecanismos que posibiliten mejorar los ingresos, de tal forma que se puedan cumplir con exigencias en la consolidación de recursos para

cumplir con aquellas necesidades que hacen de la convivencia familiar una mejor forma de vivir.

Sumado a las exigencias laborales, hay que recordar que son muchas las mujeres cabeza de familia quienes laboran y que además de cubrir las exigencias laborales, tienen que hacer lo correspondiente con obligaciones de tipo familiar.

En este sentido, una doble exigencia física puede conducir a un deterioro en la calidad de vida, tanto de la persona, como de la familia misma. Son muchas mujeres quienes tienen que cumplir con varios roles en la cotidianidad. Ello permite pensar que los altos riesgos laborales que presentan este grupo de mujeres trabajadoras.

A este panorama se le suma la atención en salud, que por su parte responde a las exigencias en el cumplimiento de indicadores económicos en cuanto a la posibilidad de agotar los recursos económicos para la sostenibilidad de los servicios públicos en salud.

El régimen contributivo en salud obliga a las empresas a implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, decreto 1443 de 2014. De manera directa, la obligatoriedad en la implementación de la norma, obedece a la necesidad de conservar la integridad de un trabajador, en función de su cargo; por ello, las exigencias al interior de la empresa para su cumplimiento no se hacen esperar y sin embargo, son muchos los accidentes que se observan en los registros de reportes de accidentes en las empresas.

La causa de las altas accidentalidades en el trabajo no obedecen al incumplimiento consciente de las normas de seguridad, sino y más bien debido a fatigas, excesos de trabajo, aumento del ritmo de producción, etc., muchos de estos factores son inherentes al ser humano en cuanto que parten de él. Otros accidentes obedecen al mal estado de las herramientas o maquinas, a la compleja disposición de los espacios de trabajo y a las relaciones interpersonales que se presentan al interior del trabajo.

En este sentido, los sistemas de salud juegan un papel determinante tanto en la atención, como en la consolidación de acciones preventivas; pero ante todo, el estado debe garantizar la calidad de vida a partir de los componentes que ofrece para su consolidación.

La salud, en el marco de las políticas públicas es entendida como un servicio público. Sin embargo, ha de acotarse que la salud no debe ser entendida como un servicio público, sino como un derecho fundamental. Se espera que el estado garantice el acceso a ella de manera gratuita para cualquier ciudadano y no sólo para quien está trabajando.

Con la constitución de 1991, el derecho a la salud adquiere rango constitucional, pero de todas maneras y a la fecha, aún sigue el debate si la salud es un derecho fundamental o un derecho prestacional. Distinción que debe tenerse en cuenta toda vez que, como derecho fundamental, no debe excluirse a ningún ser humano y su tratamiento debe ser equitativo para todas las personas.

La realidad es otra, el trato se vuelve preferente en la medida que se disponga de la capacidad de pago. Un trabajador con un salario básico y mínimo no puede acceder a derechos que solo se consigue en la medida que se disponga de una capacidad de pago que en las más de las veces superan el mínimo legal, considerando que no se reconocen ciertos estados de la salud en los cuales su proceso de tratamiento implican altos costos de sostenibilidad y que por lo mismo, son tratados como situaciones recurrentes y cotidianas.

La “magia” de la salud es de carácter descomunal; para un paciente con cáncer, por ejemplo, que es cubierto por su régimen al cual pertenece, es tratado como cualquier otra enfermedad

Colombia tiene 44 millones de habitantes de los cuales, la mitad pertenece al régimen contributivo, que aportan al sistema, y el otro 50% corresponde al régimen

subsidiado. La demanda actual en salud tiene proporciones que no alcanzan a cubrirse en la mayoría de las veces y de ello se tiene evidencia en las demandas que al estado se le profieren.

En un reporte del diario el país (2015), se lee lo siguiente: “Superintendencia de Salud reportó que el año pasado recibió 187.625 quejas por dificultades para acceder a la atención (demoras, negación del procedimiento, fallas en la afiliación, etc.). En el 2013 se instauraron 115.147 tutelas que reclamaban el derecho a la salud”.

Lo anterior da cuenta del estado en el cual se encuentra la atención en salud en Colombia, señalándose con ello que cada vez se accede a la atención de manera limitada y con ciertas precauciones que cubran las necesidades básicas. Dichas limitaciones han conducido de manera paulatina a un deterioro en la atención.

Esto equivale a un detrimento progresivo y cada vez más crítico en la atención no sólo para las personas de régimen subsidiado, sino que también vale para el régimen contributivo. Detrimento que se ve reflejado en las demoras en la atención y en las necesidades tutelares para ser atendido dignamente.

Para el marco de los antecedentes, no se logró encontrar estudios que reuniera las características completas propuestas en las variables del problema de investigación presente; sin embargo, sí hay hallazgos de estudios importantes sobre la calidad de vida laboral como respuesta a las condiciones de salud y seguridad ocupacionales presentes en el puesto de trabajo. Así, investigaciones como las siguientes, dan cuenta del interés del mundo de hoy por conocer la incidencia de las condiciones laborales en la calidad de vida laboral de las personas.

La división de Ciencias Ambientales y Salud Ocupacional de la Universidad de Illinois en la escuela de salud pública de Chicago, EE. UU; realizó una investigación denominada “Occupational injury disparities in the US hotel industry” (Buchanan, et al., 2010) en la que se llevó a cabo un análisis de los incidentes registrados en OSHA, por

tres años de cinco hoteles, para valorar las lesiones ocasionadas por las condiciones laborales, la empresa y las características demográficas de sus colaboradores; para esta investigación fueron los empleados de limpieza de habitaciones los estudiados, debido al alto riesgo de padecer dolencias a causa de sus labores.

Esta investigación obtuvo como respuesta, una tasa de lesiones en general del 5,2 por cada 100 trabajadores. Para amas de casa el 7,9, el 10,6 para amas de casa hispanas, y casi el doble en tres empresas frente a otras dos personas. Las tasas para trauma agudo fueron más altas en los trabajadores de cocina con el 4,0 / 100 y las amas de casa con el 3,9 / 100; así mismo, estas últimas tuvieron la tasa más alta de los trastornos musculoesqueléticos con el 3,2 / 100.

En este estudio se concluyó que los empleados de empresas hoteleras presentan mayores tasas de accidentalidad en el trabajo y así mismo que presentan lesiones más graves que la mayoría de los trabajadores de otros servicios.

#### **1.4 Salud y Seguridad en el Trabajo**

Si bien la expresión de la Salud y seguridad en el trabajo puede ser relativamente novedosa en el lenguaje de la normatividad, la preocupación por la salud e integridad física en el trabajo se remonta a los orígenes del derecho del trabajo y de la seguridad social. Así que lo que ha venido evolucionando, no es tanto la actividad, sino el reconocimiento y la actitud del estado frente a la norma y el tipo de protección que se debe brindar a la salud e integridad de los trabajadores. Así, el texto Los riesgos de trabajo y la salud ocupacional en Colombia (Arenas, 1991) el estado manifiesta tres tipos de actitudes frente al tema:

1. La protección a través de una actitud reparadora. Donde el estado expresa conciencia de que los riesgos ocurridos en el trabajo deben ser indemnizados, lográndose con esta primera actitud, un gran avance en cuestión; ahora hay una nueva delimitación de lo que es riesgo laboral haciéndose la distinción entre accidentes y

enfermedades comunes. También favoreció a una nueva responsabilidad legal donde la mera ocurrencia de accidente o enfermedad, el empleador correrá con los gastos de indemnización.

2. La protección a través de una actitud preventiva. Donde manifiesta la importancia de ir más allá de la reparación asistencial y económica frente a la presencia de riesgos laborales, sino que los esfuerzos deben estar orientados también a la prevención. Así, surgiendo la necesidad de especial de implementar los programas de seguridad industrial, la higiene industrial y la medicina del trabajo como instrumentos técnicos y científicos al servicio desde la prevención para la salud e integridad de los trabajadores. Así, según Arenas (1991), el cumplimiento de la normatividad sobre prevención de riesgos laborales se convertiría en el criterio más preciso para determinar la existencia o no de la llamada “Culpa patronal” para la ocurrencia de los mismos, que al ser establecida, determinará al empleador de forma obligatoria a responder por la reparación total de perjuicios.

3. la protección a través de una actitud participativa y dinámica. Esta etapa o actitud en evolución de la protección legal de la salud de los trabajadores, se caracteriza porque se establece de forma permanente el desarrollo de programas de salud ocupacional, donde se determinó de forma fundamental la participación de los empleados de las entidades en la conformación de los distintos comités creados. Así, tanto el empleador como el empleado estarán participando activamente de la salud e integridad de todos.

Sin embargo, antes que hablar de los infortunios y de su reparación, es necesario enfocar la atención en las medidas de seguridad, higiene y medicina laboral. Explica el autor Canabellas, al respecto que la tendencia en la actualidad está más en extremar las medidas para evitar a toda costa la ocurrencia de los hechos riesgosos, pues, es real que aunque al trabajador se le ofrezca la “tranquilidad” de su indemnización si se genera la falla, lo que se debe evitar es que no se produzca.



En este sentido, y teniendo en cuenta el tema de estudio de esta investigación, uno de los elementos que se abordará será el sitio de trabajo o ambiente físico de trabajo, para ello el autor Arenas (1991) describe como mecanismo de prevención de riesgos aquellos que se orientan a la prevención sobre el sitio de trabajo y los que se orientan a la prevención de riesgos en el sujeto de trabajo. Para este proyecto, será importante centrar la atención en ambos mecanismos descritos arriba

1. La prevención en el sitio de trabajo, que de acuerdo a Arenas (1991), se compone de:

- Las edificaciones destinadas a lugares de trabajo.
- Las condiciones ambientales de trabajo.

2. La prevención en el sujeto de trabajo, que comprende:

- Los elementos de protección del trabajo
- Los factores subjetivos de accidentalidad:
  - 1) Los factores humanos en general
  - 2) Los grupos especialmente protegidos.

Haciendo un encuentro con el autor (Arenas, 1991), en esta investigación tendrán gran relevancia de acuerdo a lo anterior de cada mecanismo, lo siguiente descrito:

a. Para la prevención en el sitio de trabajo:

- Las edificaciones destinadas a lugares de trabajo.
- Las condiciones ambientales de trabajo.

b. Y para la prevención en el sujeto de trabajo,

- Factores humanos en General

Además de las condiciones del lugar de trabajo, en el tema de la prevención de riesgo es importante tener en cuenta los aspectos físico y psicológico del trabajador. Así, en su generalidad, la Psicología es la ciencia que se encarga de los factores humanos en cuanto a la prevención de accidentes y/o enfermedades, adiestrando al personal a los

riesgos y a la utilización de las herramientas de seguridad como prevención de estos y así mismo, seleccionando a las personas con las actitudes y aptitudes acordes al puesto de trabajo, estos son aspectos psicológicos del control de accidentes.

Como un factor humano, relacionado directamente con el sujeto trabajador, están las cuestiones relativas a la fatiga y a los descansos, que de acuerdo a Arenas (1991), estos temas, al igual que los de recreación y deporte, son temas poco explorados en la práctica empresarial colombiana, ya que según Arenas (1991), este es un factor que afecta importantemente las condiciones de salud física y mental del trabajador ya que lo hace propenso a los accidentes y enfermedades.

Ortega (Investigadora y autora del libro “Productividad y Fatiga laboral”), citada en el blog Mexicano, Comunicación e Información de la mujer, por Chavarria (2000), se refirió al respecto, diciendo que “el trabajo excesivo produce desgaste físico, psicológico, sobre todo en esta sociedad de mercado tan expansiva donde se exige más esfuerzo de los empleados, quienes entran en una dinámica de competencia”. Por eso la importancia del reconocimiento de la fatiga laboral como un riesgo psicosocial para el trabajador.

Arenas (1991), menciona en su texto Los riesgos del trabajo y la Salud Ocupacional en Colombia, sobre el descanso en la jornada de trabajo que debe darse al trabajador, expuesto por el artículo 167 de Código Sustantivo del trabajo que se refiere a la distribución de las horas de trabajo: “Las horas de trabajo durante cada jornada deben distribuirse al menos en dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte racionalmente a la naturaleza del trabajo y a las necesidades de los trabajadores. El tiempo de este descanso no se computa en la jornada”

“De acuerdo con la información reportada en la Primera Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, realizada en 2007” (Ministerio de la Protección Social, 2010), existe una altísima prevalencia a la exposición a factores de riesgo psicosocial. Dichos factores se encuentran en mayor grado y frecuencia en los mismos trabajadores,

ocupando los primeros lugares, superando el 50% de los encuestados, se dan en aquellas actividades asociadas a la atención al público y el trabajo monótono y repetitivo.

La encuesta sobre condiciones de salud y trabajo se realizó en empresas con diferentes actividades económicas y en diferentes regiones del país, las cuales estaban afiliadas al Sistema General de Riesgos Profesionales.

Otro componente asociado con la persona y que se encuentra como uno de los indicadores de riesgo laboral, es el estrés. A este respecto el Ministerio de Protección Social (2010), señala lo siguiente: “Con respecto al estrés ocupacional, entre 20% y 33% de los trabajadores manifestaron sentir altos niveles de estrés. Así mismo, es importante evidenciar que los agentes ergonómicos y los psicosociales fueron los más relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo” (p. 11).

Así mismo, el Ministerio de Protección Social (MPS) manifiesta “la necesidad de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo”, buscando que los resultados estén basados en hechos reales, pero que además cuente con validez, confiabilidad y consistencia, que en palabras del MPS, deben medir lo que se desea medir, que además sean consistentes y que cuenten con parámetros que permitan comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia.

La resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio de la Protección Social, en la cual se “establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” (p. 11).

La interpretación sucinta de la resolución hace de manifiesto que los factores psicosociales se deben evaluar tanto de manera objetiva, como subjetivamente, pero que para ello se debe emplear instrumentos que tengan validez y confiabilidad en el país.

En este sentido, la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social mediante contratación con la Pontificia Universidad Javeriana quiso diseñar una batería sobre los factores de riesgo psicosocial; para ello, se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

En la actualidad, esta batería se encuentra a disposición para ser empleada por las personas a cargo del programa de salud ocupacional de las empresas en Colombia, de tal forma que facilite la comprensión y detección de los factores de riesgo psicosocial.

Este tipo de herramientas permiten la evaluación de factores de riesgo psicosocial, además de que posibilita contar con información que permita dirigir acciones, planes y programas orientados a la prevención y control de riesgos laborales.

#### **1.4.1 Jornada laboral**

Las condiciones de trabajo también se ven reflejadas en la jornada laboral o el tiempo que se destina a realizar una función dentro de una empresa ya que repercute en la salud y bienestar de un trabajador. Prácticamente podría describirse la afectación que producen los turnos de labor y aun así los tiempos que sobrepasan las 8 horas diarias laborales legales.

Teniendo en cuenta el contexto del sector hotelero y el marco conceptual y legal de salud y seguridad en el trabajo, es necesario delimitar o especificar aquellas subcategorías que interesa a este proyecto de investigación desde la salud y seguridad en el trabajo como aspecto importante en la calidad de vida laboral, las cuales se determinan como jornada laboral y entorno físico.

Un sin número de estudios describen qué significa una jornada laboral. Lo esencial de este concepto es cómo se desarrolla, qué efectos trae para la calidad de vida laboral. Sin embargo se tomará uno de los conceptos desarrollados en el texto Estatuto

de los trabajadores, comentado y con jurisprudencia – en el que se indica que la jornada de trabajo “Es la cantidad de tiempo o número de horas que el trabajador está obligado a prestar sus servicios de forma efectiva al día, a la semana, al mes o al año.

Sin embargo, este concepto de jornada de trabajo conforme a la naturaleza y etimología un tanto abrupta del término “obligar”, puede parecer ciertamente limitante y forzado el acatamiento de la jornada laboral, para aquella persona cuya producción se da desde sus capacidades y aptitudes; y lo engloba en un sistema tedioso de cumplimiento y no de responsabilidad, siendo esta última más próxima a la libertad humana, que aunque libre ofrece y promete su cumplimiento.

Entonces, sería importante no hablar de obligación al respecto, no de atadura, sino mejor, de exigencia como requisito para laborar en una organización, una alternativa que sólo el empleado decide tomar y una vez tomada, responderá con su jornada.

Un concepto interesante sobre el tema, es aquel expuesto en el texto Vacaciones, permisos y jornada de trabajo, en el que indica que la jornada laboral, “equivale a los tiempos de servicios efectivamente prestados por el trabajador”. Una noción sociológica al respecto, sería “todo el tiempo de presencia física del trabajador en la empresa o centro de trabajo”.

Sin embargo, aún pueden faltar elementos que expliquen mejor lo que ocurre y la relación de tal presencia física del trabajador en el puesto de trabajo. Por tal razón, se cita a Carcelén (2000), quien sustenta en el libro *El Sistema del trabajo a turnos y su problemática*, que la jornada laboral es “el tiempo debido por el trabajador al empresario en virtud de la relación contractual que les vincula”, donde se puede evidenciar que dicho periodo en la empresa, es el resultado de un vínculo que involucra la libertad del trabajador para aceptarlo.

Para Villalobos, especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, “las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos”. Según Villalobos (2010), se pueden convertir en fuente de riesgos estas situaciones, cuando se realizan labores en turnos de noche, con jornadas sin descansos o pausas establecidas, o se trabajan aquellos días previstos para el descanso.

En Colombia, los trabajadores están determinados por la ley a laborar, conforme lo expresa el artículo 158 del código sustantivo del trabajo, definiendo como Jornada ordinaria de trabajo, aquella que convengan a las partes, o a falta de convenio, la máxima legal. Así, dicho código en su artículo 167 - Distribución de las horas de trabajo - Las horas de trabajo durante cada jornada deben distribuirse al menos en dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte racionalmente a la naturaleza del trabajo y a las necesidades de los trabajadores. Asimismo, menciona en su literal A, dedicar dos horas de las 48 establecidas, a actividades recreativas y de esparcimiento. Y en el literal B del mismo artículo, se hace mención del límite del trabajo suplementario que no deberá exceder de dos horas diarias y 12 semanales.

En cierta forma, la calidad de vida laboral y la calidad del trabajo son caras de una misma moneda; ya que por un lado se intenta una mejor calidad de vida laboral, sin embargo, esta podría no ocurrir si se trabaja sin medidas de tiempo, es decir, extensamente y fatigando el organismo. Asimismo, sin calidad de vida laboral, no se puede hablar de resultados laborales eficientes, es decir, no se podría hablar de calidad del trabajo. Sin embargo, cabe decir que si bien una respuesta proveniente de personas frente a mismas condiciones de trabajo, pueden resultar diferentes, esto es dado por los elementos diferenciadores de personalidad y emocionalidad de cada individuo, no obstante a este reconocimiento humano, la psicología depende de una serie de factores relativos a la organización, entre estos la jornada de trabajo (Fernández, 2010).

Así se pronuncia la ex directora del trabajo del Gobierno Chileno, María Ester Feres, respecto al tema Jornada laboral / productividad.

Cabe preguntarse si la gran cantidad de horas laborales por individuo no es parte integrante también de la baja productividad individual del trabajo, como se refleja en la posición sostenidamente baja de nuestro país en los mismos rankings que miden la duración de la jornada (Feres, 2004).

Feres (2004), también asegura que cuando la jornada laboral es muy prolongada, además de las condiciones mínimas de calidad de vida laboral que da a los colaboradores, también esto acarrea dificultades familiares, personales, desconexión con los acontecimientos nacionales, cansancio, estrés, entre otras.

Como valor agregado al tema de la jornada laboral, es importante traer a colación el informe Euroíndice laboral – ADECCO, en el cuarto trimestre de 2006 y previsiones para el primer y segundo trimestres de 2007, que compara la situación de siete mercados laborales; Alemania, Francia, Reino Unido, Italia, España, Portugal y Polonia. Destacándose que aquellos países con jornada laboral más corta, presentan mayor productividad y eficiencia por hora trabajada. Mientras que países como España, que representa el país con la jornada laboral más extensa, obtiene por cada hora trabajada, menos rendimiento por parte de sus colaboradores.

Lo anterior a razón de familiarizar el contexto del sector hotelero con el manejo de trabajo por turnos debido a la atención que normalmente en el mundo se maneja, 24 horas, pues las actividades que se llevan a cabo en los diferentes escenarios de los hoteles, como la cocina, los corredores, las escaleras, los niveles, parqueadero, jardines, baños, habitaciones y entre otras, involucran ciertos peligros para la salud y el bienestar de los empleado; así. Asimismo, las circunstancias en las que se desempeña un puesto de trabajo en cualquiera de los escenarios mencionados, influye importantemente en la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Como se ha mencionado, esta investigación tiene además del tema de jornada laboral extensa, el de demandas ambientales que es evaluado por la batería de riesgos psicosociales en el eje de Demandas ambientales y esfuerzo físico; dirigida por la Psicóloga Villalobos (2010), que refiere a aquellas condiciones del lugar del trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, exigiendo bajo algunas circunstancias un esfuerzo de adaptación. Las demandas para esta dimensión son condiciones de tipo físico, químicas, biológicas, de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento, de carga física y de seguridad industrial. Estas demandas se convierten en fuente de riesgo cuando involucran por parte del colaborador, un esfuerzo físico o adaptativo, ocasionando una importante molestia, fatiga o preocupación o afectando negativamente el desempeño de este.

Así, teniendo en cuenta lo que implica el ambiente de trabajo, conforme a lo expresado por Villalobos (2010), uno de los aspectos a identificar, será la disposición del espacio físico para el trabajo, que se define según Fernández (2010), como:

Determinados diseños del lugar de trabajo y / o disposiciones espaciales en el trabajo en la fábrica o en las oficinas (directa atención al público, sin visión de otros operadores, sin orientación externa, distancia de otros puestos o centros de la empresa, vulnerabilidad, accesibilidad, tamaño del espacio, proximidad física de personas y máquinas, cerramiento físico del puesto, zonas de trabajo abiertas, ventanas cercanas, accesos a entorno naturales, alta densidad social, disposición interior, acceso a servicios y ocio, etc) (p. 72).

Según Fernández (2010), genera mayor sensación de bienestar que una persona trabaje con posibilidad de estar de cara a sus compañeros y al exterior, que un espacio en el que esté frente a la pared por más elementos distractores que tenga. Así, pues conforme a lo expresado por el autor, se hace cierto llamado a que las organizaciones, realicen sus diseños para los espacios de trabajo, teniendo en cuenta las condiciones humanas de los colaboradores, así, como sus necesidades y vulnerabilidades, pensándolo como el elemento fundamental de la productividad.



## 2. MARCO DE REFERENCIA

Retomado al Instituto Nacional para la seguridad y Salud Ocupacional – NIOSH, que es un centro para el control y la prevención de enfermedades (CDC: 24/7), es una agencia federal (parte del departamento de Trabajo de los EE.UU) encargada de hacer investigaciones, realiza directrices y recomendaciones, difunde información y atiende a las solicitudes para realizar evaluaciones de riesgos de salud en el lugar de trabajo.

Respecto del sector hotelero, NIOSH expresa que casi a dos millones de personas laboran en del turismo; en viajes y hoteles para el año 2008, cifra en la que se incluyen aproximadamente cuatrocientos mil aseadores de habitaciones de hotel, cuyo desempeño laboral atendían a labores tales como aspirar y limpiar el polvo, sacudir y cambiar cobijas, tender las camas, lavar los baños y espejos, barrer, trapear, recoger basura, ordenar.

Esta investigación se acogerá, al Sistema General de Riesgos Laborales expresada en la ley 1562 del 2012, para la caracterización de CVL, desde la Salud y Seguridad en el trabajo, abordando los artículos 3 y 4 de la misma, con los temas de Accidente de Trabajo y Enfermedad Laboral, respectivamente, que permita caracterizar que las empresas objeto de estudio, ofrecen a sus empleados condiciones que prometen calidad de vida en el trabajo.

*La ley en Colombia al respecto se representa como el Sistema General de Riesgos Laborales entendida como el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo.*

*Seguridad y Salud en el Trabajo*, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las

condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

## **2.1 Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Este Sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo; que se prestará de acuerdo a la ley, en forma obligatoria a todos los trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo escrito o verbal y los servidores públicos; las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, tales como contratos civiles, comerciales o administrativos, con una duración superior a un mes y con precisión de las situaciones de tiempo, modo y lugar en que se realiza dicha prestación.

La Asociación Internacional para la Protección Legal de los Trabajadores, fundada en Basilea en 1901, recoge y pone a prueba las ideas de los industriales Robert Owen, de origen galés y Daniel Legrand, este ideario más tarde será incorporado en la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, cuando, en 1919, al término de la Primera Guerra Mundial, sea creada –durante la Conferencia de la Paz.

Distintos elementos influyeron en su creación. Por un lado, el grado de indefensión en el que se encontraban los trabajadores a los que el mismo Preámbulo de la Constitución hace clara referencia al expresar que: “existen condiciones de trabajo que entrañan... injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres humanos”. (Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo una oportunidad para mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo).

En la Revista Administración Contemporánea N° 19, se encuentra una descripción muy precisa de Walton (1973), el cual indica que la CVL es un proceso para humanizar el lugar de trabajo, por lo tanto la salud del trabajador es un factor fundamental que la organización debe de ofrecer al momento de contratarlos y es por eso que la Salud del empleado (enfoque biopsicosocial y espiritual) dentro de la organización no puede faltar; ya que sin esta es imposible la ejecución de labores.

La Organización Mundial de la Salud-OMS y la Organización Panamericana de la Salud-OPS, citado en Barrios & Paravic (2006), señalan que la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de las empresas y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países. El lugar de trabajo puede ser cualquier entorno en el cual la gente trabaja, incluidos el hogar y la calle.

### **3. METODOLOGIA**

El estudio está comprendido normalmente por tres fases: revisión documental, creación y aplicación del instrumento para recolección de datos y análisis e interpretación de la información.

#### **3.1 Revisión documental**

Se realizó una búsqueda exhaustiva de aproximadamente 40 documentos, de los cuales fueron tomados como referentes teóricos libros (4), revistas (4), artículos (5), tesis (2) textos intranet (8), todos relacionados con investigaciones realizadas, con similitudes en temáticas de calidad de vida laboral, entorno físico y jornada laboral en espacios diferentes al sector servicios del contexto hotelero. De igual manera relacionados con factores como carga laboral, insatisfacción laboral, cansancio y estrés laboral, precariedad laboral, promoción de la salud en el trabajo, riesgos psicosociales y laborales; y derivados, los cuales ampliaron el contexto con respecto a las implicaciones reales de la calidad de vida laboral desde la salud y seguridad en el trabajo.

#### **3.2 Creación y aplicación del instrumento**

Se construyó un cuestionario el cual se integró por las cuatro categorías establecidas en el macroproyecto de investigación (*Interrelaciones en la calidad de vida laboral y la responsabilidad social en la competitividad de empresas familiares*), Calidad de vida laboral, capital humano, competitividad y responsabilidad social. Cada una de las preguntas generalmente enfocadas en los diferentes temas de investigación que lo componen. Se realizó la respectiva aplicación a los diferentes hoteles en calidad de empresas de familia integradas por más de diez (10) empleados.

Como complemento del cuestionario anterior, se realizó entrevista semiestructurada con el fin de identificar específicamente las características de la

calidad de vida laboral de los empleados con relación a la salud y seguridad, vista esta subcategoría desde la jornada laboral y entorno físico laboral determinado.

Inicialmente se contaba con 12 hoteles, los cuales fueron elegidos por pertenecer al grupo de empresas de familia, sin embargo se delimito la cantidad a cinco, teniendo en cuenta la magnitud de la investigación y el engranaje que debía realizarse con las categorías antes mencionadas, ya que para el desarrollo del análisis se hacía indispensable tomar hoteles con más de diez empleados. Por tanto el restante podría no aplicar con el número requerido, aunque fueron estos de gran aporte para la caracterización dentro del Distrito y aun así de la investigación como representación de las empresas de familia del sector hotelero. Estos hoteles fueron: Hotel Tequendama Inn Estación, Hotel Torre Mar, Hotel Cosmos Pacifico, Hotel Balcones de la Bahía, Hotel Yubarta, hotel Cordilleras, Hotel Plazamar, Hotel los delfines, Hotel Las Gaviotas, El gran Hotel, Hotel Titanic, Hotel Maguipi.

El instrumento fue aplicado a gerentes y propietarios de tres (3) hoteles del Distrito de Buenaventura, los cuales realmente presentaban las características de estudio más acertadas, cantidad de empleados y tipo de empresa: Hotel Torre Mar, Hotel Capillas del Sol, y Hotel Titanic. Los otros como Hotel Cordilleras y Hotel Yubarta pudieron ser objeto de aplicación de instrumento, pero por su año de conformación no aplicaron, sin embargo, fueron objeto de investigación como aporte, teniendo en cuenta la experiencia relacionada con los temas hasta el momento de funcionamiento.

### **3.3 Análisis e interpretación de la información**

En esta investigación se abordó la categoría de Calidad de Vida Laboral en los trabajadores de empresas de familia del sector hotelero, a partir de la Salud y Seguridad en el trabajo, teniendo en cuenta los componentes de jornada laboral extensa y ambiente físico de trabajo, para lo que se hará la descripción de lo indicado por dichas empresas al respecto.

#### 4. RESULTADOS

En esta investigación se abordó la categoría de Calidad de Vida Laboral en los trabajadores de empresas de familia del sector hotelero, a partir de la Salud y Seguridad en el trabajo, teniendo en cuenta los componentes de jornada laboral extensa y ambiente físico de trabajo, para lo que se hará la descripción de lo indicado por dichas empresas al respecto y relacionando los otros 27 resultados de las investigaciones aportantes al macroproyecto México – Colombia: *Interrelaciones en la calidad de vida laboral y la responsabilidad social en la competitividad de empresas familiares*.

Teniendo en cuenta lo que implica el ambiente de trabajo, conforme a lo expresado por Villalobos (2010), uno de los aspectos a identificar son los de la dimensión de *Demandas Ambientales* las demandas para esta dimensión son condiciones de tipo físico, químicas, biológicas, de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento y de seguridad industrial. Y teniendo en cuenta lo expuesto por Fernández (2010), se hablará de la *disposición del espacio físico para el trabajo*, descrito en el marco teórico de este proyecto de investigación.

A continuación se hará la descripción de lo expresado por las personas entrevistadas en los hoteles:

Entre las contestaciones dadas por los entrevistados sobre el ítem 4.1 que indica los *posibles riesgos laborales que están presentes en la empresa*, el 31% de las respuestas expresa que son las caídas por resbalones y accidentes; el 22% responde que las tareas de la cocina representan un riesgo por los elementos cortantes, cortopunzantes y de calor; el 15% de las respuestas dadas, expresa que la manipulación de productos de aseo y limpieza y productos químicos son riesgos laborales presentes; un 15% indica que las caídas en las escaleras son otro riesgo presentes en sus hoteles; un 12% señala que las tareas pueden presentar riesgos de tipo ergonómicos en los trabajadores, otro 15% de las respuestas expresan que no consideran la existencia de posibles riesgos laborales en su empresa; un 6 % indica que los terremotos o sismos por cercanías al

volcán, otro valor del 6% señala que el estrés, otro 6% que incendios, el 3% menciona que agentes físicos y naturales, 3% de las respuestas indica que inseguridad externa y robos y finalmente otro 3% no responde.

Conforme a lo respondido, es importante que las empresas, al reconocer cuáles son los sectores y funciones al interior de su organización que representan mayor vulnerabilidad para accidentes y enfermedades de trabajo, prevean en lo mayor posible la ocurrencia de alguno, en vista de que gracias a la revisión bibliográfica realizada para este trabajo, se logró comprender que la *calidad de vida laboral* afecta la *productividad* y ésta a la *competitividad* de la organización. Además, teniendo en cuenta que, según cifras expresadas por el artículo *La práctica de la responsabilidad social empresarial*, de Peña y Sera (2013), el sector turístico y concretamente el sector hotelero juega un papel importante para el desarrollo económico tanto local, como regional y nacional, en tanto que representa el 9,1% del PIB mundial, estimándose que en el 2021 estas cifras lleguen al 9.7%.

Contrastando con otras investigaciones realizadas en el mismo sector, expuestas en el marco teórico de este trabajo, investigaciones como la realizada por la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2013) también señaló que el trabajo desplegado en la industria hotelera y los lugares para el alojamiento de pasajeros, implica ciertos riesgos laborales que necesariamente deben reconocerse; entre estos, están: Riesgos de caídas, Riesgos de Cortes, Riesgos de Golpes, Riesgos de quemaduras, Riesgo a exposición a sustancias peligrosas, Riesgos de sobreesfuerzos, Riesgos de incendios o explosiones.

Frente al ítem 4.2 relacionado con los programas que desarrolla la empresa en materia de prevención de riesgo laboral, el 44% responde que se realizan capacitaciones de prevención propuestas por los mismos líderes de los hoteles transversales a las consideradas y estructuradas por las ARL.

El 22% considera que por medio de los avisos y señalizaciones se logra la prevención de riesgos y el 19% no tienen programas y tampoco desarrollan ninguna actividad de prevención.

Arenas (1991) describe como mecanismo de prevención de riesgos aquellos que se orientan a la prevención sobre el sitio de trabajo y los que se orientan a la prevención de riesgos en el sujeto de trabajo, tales como las edificaciones destinadas a lugares de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.

En el estudio realizado, los resultados reflejan que los programas no están propiamente definidos ni estructurados como su nombre lo indica, sin embargo, los hoteles realizan ciertas actividades que para empresas u organizaciones en las que funcionan los sistemas integrados de calidad, serían el contenido de dichos programas para la prevención de riesgos laborales.

De igual manera muestran que las actividades o programas desarrollados por los líderes de los hoteles para la prevención de riesgos coinciden o dan similitud con la teoría citada. Así mismo para el caso de la descripción de las condiciones del medio ambiente de trabajo, relacionan los aspectos físicos y humanos ya que integran la importancia de la extensión del conocimiento en el desarrollo de capacitaciones, manejo de temáticas considerablemente necesarios para el manejo de riesgos y a su vez la parte simbólica, la cual guía, ubica y recuerda constantemente a los colaboradores sobre las precauciones que se deben tener para la ejecución de las labores.

Otro aspecto relevante es el desconocimiento de terminologías propiamente de gerencia o estructuras organizacionales se evidencia en los resultados, ya que al indagar sobre estos, los líderes expresan carecer de conocimiento técnico, solo prima la experticia, por tanto la existencia de los programas no se reflejó como de alguna manera se esperaba.



Frente al ítem 4.5, de los 32 resultados se observa que el 69% de los líderes consideran frente a las condiciones ambientales de trabajo como factores relevantes, la armonía, el buen trato, exigencia, amabilidad, el respeto, colaboración, flexibilidad, confianza y así también un nuevo círculo familiar. El 19% lo relacionan como un peligro del espacio físico, instalaciones adecuadas e inadecuadas y el 12% relacionan ambiente físico como el estrés, los problemas internos y las relaciones interpersonales. Este tipo de resultados se interpretan en apoyo a la teoría de NIOSH (2012) la cual relaciona en los espacios laborales de los hoteles, el estrés ocupacional como consecuencia de la intensidad del trabajo, la inseguridad laboral, el salario bajo y la discriminación.

Ciertamente por su largo desarrollo de investigación, se ha considerado que las empresas de familia cuentan con una estructura en la cual los intereses personales prevalecen más que los estratégicos de la empresa. Esto permite comparar los resultados surgidos de la percepción de los líderes frente a su entorno y medio ambiente de trabajo, ya que todo resulta ser parecido a un ambiente familiar, por ello resultaría riesgoso el no aplicar los términos de calidad de vida, salud y seguridad laboral a los que se ven obligados aplicar las organizaciones y/o empresas, no importando su tipología en el sector comercial.

El ítem 4.6 relacionado con el entorno físico, instalaciones y equipamiento; recursos materiales y técnicos; condiciones higiénicas, en su gran mayoría son considerados como bien dotados dentro de la empresa. De manera discriminada, solo se obtuvo el 1% de diferencia frente a la negación de la dotación de los recursos materiales y técnicos de la empresa, el 99% considera contar positivamente con perfectas condiciones.

Garzón (2005), expone que uno de los criterios que determinan la calidad de vida laboral está relacionado con las condiciones de salud y seguridad, en el cual explica que los colaboradores desarrollen todas sus actividades bajo las condiciones adecuadas para llevar a cabo sus tareas diarias, provistos por la organización de todos los

elementos de bioseguridad y salud para que no hayan interferencias en sus actividades normales laborales.

Ciertamente las condiciones laborales permiten que los colaboradores inviertan tiempo y voluntad como valor agregado para el fin productivo de las tareas. De esta manera al percibir el entorno laboral de los hoteles entrevistados, se identifica que realmente los líderes, directores o gerentes de los mismos consideran tener muy buenas condiciones del espacio físico, aduciendo tener la dotación necesaria para la realización de las tareas, solo uno de los líderes considera no tener los recursos materiales y técnicos para tal fin.

Para el ítem 4.7 que indaga sobre cómo consideran las condiciones de salud de sus trabajadores, el 75% señala que las condiciones de salud, son *buenas*; un 19% indica que son *muy buenas* y el 6% restante señala que son *excelentes*.

De acuerdo a lo manifestado por los participantes, las condiciones de salud de sus trabajadores son óptimas, lo que de acuerdo a las teorías expresadas en este proyecto, generará resultados positivos para la organización y teniendo en cuenta lo expresado por Garzón (2005), quien considera que si las condiciones de calidad de vida laboral objetivas de la empresa son óptimas, la percepción de los trabajadores (Calidad de vida laboral subjetiva) al respecto, será de igual forma efectiva. Así pues, la importancia de que condiciones laborales que ofrece la empresa sean óptimas para la salud física, mental y social del individuo, es considerada fundamental para la productividad, conforme al concepto que las diversas teorías sobre calidad de vida laboral ofrecen, entre las que se destaca la del texto *Teoría de las relaciones laborales*, expresándola como “el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social que experimentan las personas en su puesto y entorno de trabajo”... (Blanch, Espuny, Galán y Martín, 2003, p. 67).

Así, la calidad de vida debe ser inscrita en todas sus dimensiones al ámbito de los procesos de producción como una sinergia capaz de darle continuidad y sin

menoscabo entre el uno y el otro; pues según al documento de la política para la salud y calidad de vida de las trabajadoras y trabajadores de Bogotá, “La salud de los trabajadores y trabajadoras, debe ser una prioridad para un país y una ciudad que se proponen ser competitivas y productivas” reconociendo que el potencial humano es el capaz de lograr la competitividad y el desarrollo económico.

El texto, teoría de las relaciones laborales, describe la calidad de vida en el trabajo como el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social, el cual integra unos elementos objetivos y subjetivos. Dentro de estos elementos objetivos, el documento menciona la seguridad e higiene, el cual es uno de los factores investigados al que los resultados muestran aspectos positivos al igual que los elementos subjetivos en los que se involucra la percepción del colaborador frente a sus propias condiciones relacionadas a la salud, esta entendida por la manifestación de síntomas de estrés o consecuencias de la carga laboral.

Relacionando la subcategoría de jornada laboral, es importante destacar que en el desarrollo de las entrevistas, se formuló la siguiente pregunta como punto base para identificar el impacto en la calidad de vida: ¿cómo influye la jornada laboral en la realización de sus tareas y en su salud? entendido como beneficio o perjuicio.

Respuestas asociadas con el cansancio 60%, pérdida de horas o tiempo para esparcimiento personal y familiar en un 20%, peligro e inseguridad externa 20%

El tiempo de labor, es uno de los aspectos que considera el empleador para contratar sus empleados y pagar por la realización de sus labores en dicho tiempo y espacio, sin embargo la violación de estas jornadas laborales son comunes en todo tipo de trabajo, por ello la creación de normas para el reconocimiento y pago de horas extras laboradas, aun así estas no son reconocidas por algunas empresas o empleadores, sencillamente se hacen ve invisibles.

Ante lo anterior, se relaciona a la especialista en gerencia de salud ocupacional, Villalobos (2010), quien hace referencia en que “las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos”, a su vez asume que “se pueden convertir en fuente de riesgos estas situaciones, cuando se realizan labores en turnos de noche, con jornadas sin descansos o pausas establecidas, o se trabajan aquellos días previstos para el descanso”.

Situación que ocurre también en este tipo de servicios, se necesita ofrecer un horario de atención las 24 horas del día y por lo cual se deben asumir cierto tipo de turnos que no favorece a las relaciones interpersonales y en los que en ciertas ocasiones, el tiempo libre es destinado para conciliar el sueño únicamente, haciendo así que se convierta la labor como una necesidad y no como un interés apacible.

La calidad de vida laboral es percibida como algo invisible, si se tratara únicamente de la jornada laboral, no hay estabilidad en las jornadas para organizar actividades por fuera del trabajo, afirman algunos trabajadores entrevistados, que aunque no eran el foco de la investigación, fue indispensable contrastar las respuestas de los líderes que solo se resumen al aceptar que son turnos de labor respetados no importando cual sea.

Para el caso de los hoteles, las temporadas altas del turismo nacional, hacen que sus servicios estén al 100% disponibles, por ende el desgaste físico y mental de los empleados es notorio, esto último asociado con el estado de salud que en ocasiones se ve afectado por el cansancio, el cual refleja un alto porcentaje en las respuestas de la entrevista realizada.

## 5. CONCLUSIONES

Aunque en mayor o menor porcentaje de expresión sobre los posibles riesgos en los hoteles, todas las contestaciones hicieron mención de las situaciones, espacios y elementos que son posibles riesgos para la salud y seguridad de los colaboradores, lo que indica que las labores desarrolladas en los hoteles, tal como lo menciona la investigación realizada por la NIOSH (2012) y la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2012), efectivamente representan un importante riesgo para los empleados.

También, se puede decir que efectivamente como lo determina Garzón (2005), que los criterios que determinan la calidad de vida laboral están relacionados con las condiciones de salud y seguridad, el autor expresa que si las condiciones de calidad de vida laboral objetivas de la empresa son óptimas, la percepción de los trabajadores (Calidad de vida laboral subjetiva) al respecto, será de igual forma efectiva.

De acuerdo a los resultados obtenidos sobre los sistemas de salud y seguridad implementados en los hoteles entrevistados, se concluye que porcentajes altos corresponden en señalar que el entorno físico, las instalaciones, el equipamiento y las condiciones de salud y seguridad en general, son percibidos como óptimas y adecuadas, por lo tanto podría concluirse que a pesar de ser organizaciones bajo la condición de empresa familiar (definida por varios autores como ausentes o débiles en sus diferentes procesos), sí están implementando las condiciones de ley indicadas para ofrecer la salud y seguridad a sus empleados conforme a sus diferentes riesgos.

Los objetivos de investigación se centran en caracterización y descripción de ambiente físico y jornada laboral, por tanto fue posible con la aplicación de instrumento lograr tal fin, aunque fue indispensable realizar entrevistas no estructuradas que permitieran completar la información.

La información o resultados que arroja la investigación no es suficiente para obtener un contenido real de lo que verdaderamente se conoce como calidad de vida laboral, ya que no es oculto que la gerencia de cualquier tipo de empresa manifestara sus puntos positivos libremente, al contrario de las cosas negativas, ya que estas se manejan como un tabú.

Realizar este tipo de investigaciones genera desconfianza hacia el investigador por parte de los directores o gerentes de hoteles, ya que su actitud a la hora de responder preguntas estratégicas y financieras refleja temor a ser el punto blanco de la competencia.

Una posible situación a identificar podría ser: Incidencias de la dinámica familiar en la productividad y competitividad de las empresas de familia.

## 6. RECOMENDACIONES

Es importante que las empresas independientemente de su carácter de creación (familiar o institucional), cuenten con todos los elementos que permitan proveer de salud y seguridad en el trabajo a sus empleados, que así como lo expone García (2005), la calidad de vida laboral objetiva dada a los colaboradores incide en su percepción de calidad de vida laboral (subjetiva), y como lo indica la Organización Mundial de la Salud-OMS y la Organización Panamericana de la Salud-OPS, citado por Barrios & Paravic (2006), que la promoción de la salud en el lugar de trabajo ayuda a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad.

Es necesario tener en cuenta en otra oportunidad, estudiar la concepción de los empleados, que si bien, son ellos los que realizan su labor y son quienes realmente viven o dan testimonio de las condiciones de calidad de vida laboral.

Las empresas de familia del sector hotelero deben afianzar sus conocimientos frente al talento humano, generar espacios en los que establezcan límites entre lo familiar y lo organizacional, con ello posiblemente habría re-significación positiva sobre su estructura y oportunidad respecto a los intereses de cualificación del personal que las integran, este último visto como el eje principal de toda organización, más que el hecho de conocer sobre la idea de negocio producir – ganar en este tipo de servicios hoteleros.

El área de gestión humana es poco visible en empresas de familia del sector hotelero, sin embargo desde la particularidad del área podría ser significativo generar aportes o establecer alianzas que permitan dotar de conocimientos básicos a los administradores en estrategias útiles para liderar el talento humano y así generar el logro de nivelación entre competitividad y calidad de vida laboral.

## REFERENCIAS

- Alguacil, J. (1997). La calidad de vida y el tercer sector: nuevas dimensiones de la complejidad. *Ciudades para un futuro más sostenible*.
- Buchanan, S., Vossenas, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J. M., Mirer, F., Orris, P. & Punnett, L. (2010). Occupational injury disparity in the US hotel industry. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/0fcfd514917e6250a4000000.pdf>
- Blanch R., J., Espuny T., M., Galán D., C., Martín A., A. (2003). Teoría de las relaciones laborales. *Fundamentos*. Editorial UOC.
- Celis, J. C. (Ed) (2003) *Lecturas clásicas y actuales del trabajo*. Medellín: Ed Escuela Nacional Sindical. Recuperado de [http://www.ens.org.co/apc-aa-files/45bdec76fa6b8848acf029430d10bb5a/LECTURAS\\_CLASICAS.pdf](http://www.ens.org.co/apc-aa-files/45bdec76fa6b8848acf029430d10bb5a/LECTURAS_CLASICAS.pdf).
- El País. (2015). *El confuso futuro de la salud en Colombia con la Ley estatutaria*. Recuperado de <http://www.elpais.com.co/elpais/economia/noticias/este-confuso-futuro-salud-con-ley-estatutaria>
- Fernández G., R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Editorial Club universitario.
- Fernández, J. y Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: Consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3), 207-222.
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2009). Observatorio permanente, Riesgos Psicosociales. *Los tiempos de la organización del trabajo incidencia de los riesgos psicosociales en los sistemas de trabajo a turnos*.
- Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (2013). *Prevención de riesgos en el sector hotelero*. Recuperado de <http://www.fiso-web.org/Content/files/articulos-profesionales/4097.pdf>
- Garzón C., M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Godio, J. (2001). *Sociología del trabajo y política*. Buenos Aires: Corregidor.



- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. 5 ed. México: McGraw Hill.
- Levi, L. y Anderson, L. (1980). *La tensión psicosocial: Población, ambiente y calidad de vida*. México: El Manual moderno.
- Martínez, J. E. (2011). *Empresas familiares. Reto al destino: Claves para perdurar con éxito*.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosocial. Bogotá, Colombia*. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Moreno, B. y Ximenez, C. (1996). Evaluación de la calidad de vida. En: Buela Casal, G. y Col. (eds). *Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Siglo XXI. pp. 1045 – 1070.
- Peña, D. y Sera, A. (2013). La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico. *Revista Innovar Journal*. Universidad Nacional de Colombia. En: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40518>
- Portafolio.co. (Marzo 10 de 2014). *La economía Colombiana creció en 4,3% en el 2013*. Recuperado de <http://www.portafolio.co/economia/pib-colombia-2013>
- Sosa, A. B., Mattassini L., D. I., Marco, L. y Ferrari, R. *Formación Básica en Higiene y Seguridad Laboral para Ingenieros*. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071850062008000300006&script=sci\\_artext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071850062008000300006&script=sci_artext).
- Villalobos, G. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá: Ministerio de la Protección Social, Universidad Pontificia Javeriana.
- WBCSD. (1998). *Corporate Social Responsibility: Meeting changing expectations*. Recuperado de <http://www.wbcd.org>

- Rieznik, P. (2001). Trabajo, una definición antropológica. Dossier: Trabajo, alienación y crisis en el mundo contemporáneo. *Razón y Revolución*, (7). Recuperado de <http://www.razonyrevolucion.org/textos/revryr/prodetrab/ryr7Rieznik.pdf>
- Romero, L. (2006). Competitividad y Productividad en empresas familiares pymes Una aproximación desde la interacción familia-empresa. *Revista EAN*.