

# Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia\*

## The Labor Welfare Conditions in a Company in the Hospitality Industry. Case study Medellín, Colombia

Gloria María Jiménez-González<sup>1</sup>

Ana María Rivera-Ladino<sup>2</sup>

María Carolina Gaibao-Pérez<sup>3</sup>

### Resumen

Las condiciones de bienestar laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Medellín, se abordan con el fin de conocer sus características de vida las que, de alguna manera, pueden afectar su productividad, poner en riesgo sus condiciones psicosociales y el logro de la estrategia del negocio. Desde la profesión del Trabajo Social en unión con el área de Gestión Humana se profundiza la calidad de vida y la percepción que los trabajadores tienen de su empresa a través de una investigación con énfasis cuantitativo y estudio de caso como estrategia. El instrumento utilizado fue la encuesta semiestructurada. El estudio indica que en Medellín no se han adelantado investigaciones relacionadas con

---

\* Artículo derivado del proyecto *Caracterización de los trabajadores de un hotel de la ciudad de Medellín* (2018). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.

<sup>1</sup> Trabajadora Social de la Universidad Pontificia Bolivariana (Colombia). Doctora en Trabajo Social de la Universidad Federal de Pernambuco (Brasil). Docente titular de la Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia. Correo electrónico: gloria.jimenez@upb.edu.co. ORCID: 0000-0002-2782-8620.

<sup>2</sup> Estudiante de Trabajo Social, Universidad Pontificia Bolivariana. Gobernación de Antioquia, Medellín, Colombia. Correo electrónico: ana.rivera@upb.edu.co. ORCID: 0000-0002-2140-0367.

<sup>3</sup> Estudiante de Trabajo Social, Universidad Pontificia Bolivariana. DRUMMOND Ltda., Medellín, Colombia. Correo electrónico: maria.gaibao@upb.edu.co. ORCID: 0000-0003-1795-0910.

Universidad del Valle. Cali, Colombia. Recibido: 30/11/2018 Aprobado: 14/05/2019

ISSN: 0122-1213 ISSN-e: 2389-993X Doi: 10.25100/prts.v0i28.7225

las condiciones de vida y el Bienestar laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero.

A pesar de los resultados, de los cuales se resalta que la mayoría ganan entre uno o dos salarios mínimos, los trabajadores manifiestan satisfacción y sentido de pertenencia hacia la empresa, donde el salario no es su mayor motivación, al contrario, el buen trato, los beneficios, la estabilidad, el apoyo en momento de crisis, se convierten en los mayores atractivos para formar parte de esta organización.

**Palabras clave:** Trabajo Social en las Organizaciones; Riesgos psicosociales, Bienestar Social-laboral.

**Abstract**

The labor welfare conditions of the workers of a company in the hospitality industry in the city of Medellin are addressed in order to know their living conditions, which, to some extent, can affect their productivity, put at risk their psychosocial conditions and ultimately, the success of the business strategy. This research delves into the workers' quality of life and the perception that they have of their company from the perspective of social work and human resource management and with an emphasis on quantitative analysis in a case study approach. Data was collected through a semi-structured survey. Our research discovered that such studies have not been undertaken in Medellin. The results reveal that despite the fact that the majority of workers earn between one or two minimum wages, they manifest satisfaction and have a sense of belonging to the company, revealing that salary is not their main motivation, but on the contrary, good treatment, benefits, stability, and support in times of crisis are valued more highly within the industry.

**Keywords:** Social Work in Organizations; Psychosocial risks; Social-Labor Welfare.

**Sumario:** 1. Introducción, 2. Metodología, 3. Hallazgos, 4. Conclusiones, 5. Referencias bibliográficas.

## 1. Introducción

Hoy más que nunca, las empresas necesitan una continua atención al trabajador y su familia, y cómo ésta influye en el desempeño y productividad del trabajador. La investigación *Caracterización sociodemográfica de los trabajadores de un hotel de la ciudad de Medellín* (2018) pretendió diagnosticar las condiciones de vida de los trabajadores, con el fin de proponer estrategias a sus directivos en la implementación de programas de desarrollo y bienestar social laboral, que contribuyan con la calidad de vida del capital humano y sus familias y garanticen al mismo tiempo la competitividad del negocio en los nuevos modelos socioeconómicos del sector.

Las organizaciones deben plantear un equilibrio entre los modelos socioeconómicos y culturales que permita asumir el nuevo “paradigma económico y tecnológico” y trascenderlo hacia los nuevos modelos gerenciales, generándose una concepción sobre el trabajo y el desarrollo gerencial, enmarcado dentro de una gestión integral (Calderón-Hernández, 1999, p. 9).

La investigación se realizó en un momento coyuntural de desarrollo del sector hotelero en la ciudad de Medellín con características como: un alto crecimiento del sector y los requerimientos de calidad y productividad que el mismo sector se autoexige en respuesta al cliente, y a la competitividad del momento, para permanecer en el largo plazo, posicionándose con un alto valor agregado.

A partir de los resultados, se plantearon recomendaciones con el fin de apoyar el desarrollo del personal competente, y generar condiciones laborales adecuadas que posibiliten al trabajador un alto sentido de pertenencia y motivación hacia el trabajo. Otro motivador para el desarrollo de la investigación, surgió a partir de los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales realizada a finales del año 2016, cuyas conclusiones alertaron a los directivos hoteleros frente a algunos riesgos que debían atender de forma inmediata.

Crecer y enfrentar los cambios actuales de competitividad y empoderamiento en un momento de coyuntura y exigencia del mercado hotelero actual, se convierte entonces en un reto para este negocio.

El comportamiento de los principales indicadores del turismo a nivel nacional según el Departamento Administrativo de Planeación. DAP (2009) muestra que el turismo se ha posicionado como una actividad económica prioritaria que ha evolucionado, ocupando el 18,1% del mercado mundial y contribuyendo al total del PIB de 1,48%, gracias al fortalecimiento de un turismo interno y de recuperación.

A pesar de la situación crítica de orden público que vivió el país en la década de los años 90, Colombia se ha perfilado como uno de los destinos turísticos más importantes en América Latina. En este mismo sentido las ciudades más visitadas son Bogotá, Cartagena, Medellín y Cali. Sus participaciones dentro del total de ciudades colombianas son de 51,5%, 11,5%, 10,7% y 7,0% respectivamente en el período enero-septiembre 2009, siendo Medellín una de las ciudades con mayor crecimiento entre los años 2008 y 2009. Este dato lo corrobora igualmente Ángel-Henríquez (2017) de la fundación El Medellín Convention and Visitors Bureau, cuando afirma que “Antioquia y Medellín lideran crecimiento nacional en llegada de extranjeros y registran la ocupación hotelera más alta en 10 años”.

Para Barrera-Tenorio, Leyva-Solanilla, Maldonado-Villamil y Primero-Caviedes (2013), el sector hotelero ha crecido en los últimos años, desde el 2005 hasta el 2012 ofertó 16 mil habitaciones nuevas convirtiéndose en uno de los motores de la economía del país en tres aspectos: la capacitación extranjera directa, la representación del consumo y la generación de empleo que hasta el 2012 aumento el 3,5%. Colombia es vista como una oportunidad para invertir, conocer o visitar; siendo así que según el DANE en agosto de 2012 los ingresos reales de hoteles aumentaron 8,6% comparado con el mismo periodo de 2011, que fue del 5,9%.

Ángel-Henríquez (2017), al respecto afirma que: mientras el promedio de crecimiento en el ingreso de extranjeros al país ascendió al 12% el año pasado, en Medellín se registró un 24% más de extranjeros, esto significa el doble del país y cinco veces más que el promedio mundial. Con la reciente administración local y departamental, esta región del país prevé mantener su primer puesto en el crecimiento turístico de Colombia en los próximos años.

Medellín se convierte en una de las ciudades que aporta a la expansión del sector, gracias a la realización de eventos, congresos, ferias, convenciones, el ofrecimiento de servicios públicos de excelente calidad, buen funcionamiento de transporte aéreo y terrestre, agencias de viajes, centros comerciales, restaurantes y diversidad de actividades recreativas y de negocios, y demás condiciones que le dan el nombre de “la ciudad más innovadora” centrandolo de este modo su crecimiento en el desarrollo de infraestructura y de la capacidad de los servicios para lograr mayor inversión extranjera y el fomento de la economía local.

Conocer las condiciones psicosociales de un grupo de trabajadores, es la forma de iniciar el reconocimiento de sus características, que los hacen partícipes de acciones específicas para su desarrollo. Algunas de esas características responden a las necesidades básicas del ser humano, tales como: salud, vivienda, educación, recreación, afiliación, entre otras. Según Villalobos (1999), por condiciones psicosociales se entiende las situaciones que experimentan las personas en el momento de relacionarse con el medio. Hay riesgo cuando la relación es nociva para el bienestar del individuo desequilibrando su relación con el medio; para este caso, el tema que nos convoca en este artículo son las condiciones en el trabajo. Aparecen los riesgos psicosociales cuando hay inestabilidad entre las exigencias del medio, las necesidades y aptitudes de los individuos, lo que genera respuestas patológicas desde lo emocional, lo fisiológico y del comportamiento, situaciones que deben ser atendidas en este caso por la empresa.

Según la Asociación chilena de seguridad (2019) los riesgos psicosociales son todas las situaciones y condiciones del trabajo que se relacionan con el tipo de organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, lo que afecta, en forma negativa, el desempeño del trabajador, su bienestar y la salud (física, psíquica y/o social) y sus condiciones de trabajo.

En Colombia, la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social consagra la “obligación de identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente los factores de riesgo psicosocial y la forma como los trabajadores están expuestos a ellos”. (s.p.). Para ello se realizan los estudios de riesgos psicosociales, lo que permite analizar los riesgos,

prevenir y corregir las deficiencias de la organización laboral, y mejorar las condiciones laborales y la productividad.

Lo anterior lleva a tener en cuenta el proceso de análisis y evaluación de factores de riesgo, y gestión de riesgo. La primera fase consiste en identificar y evaluar los factores psicosociales intralaborales, extralaborales e individuales, así como sus efectos sobre el trabajador; culminando con la elaboración y ejecución de un programa que dé respuesta a dichos riesgos, con un seguimiento y control de las medidas establecidas.

Es entonces, a partir de los estudios de riesgos psicosociales, que se generan propuestas que mejoren la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores desde las áreas de Bienestar Socio laboral. Estas buscan garantizar en medio del entorno donde se desarrollan las actividades laborales, las condiciones óptimas para el desempeño del trabajador, mantener y mejorar aquellas condiciones que favorezcan el desarrollo integral (biológica, psicológica y social) y por ende, el nivel de vida de su familia.

Continuamente las empresas crean programas de servicios apoyados en la participación del trabajador para responder a las necesidades personales, económicas y sociales del mismo; estos beneficios no sólo se verán reflejados al interior de la organización sino también en las relaciones extra institucionales.

Un concepto importante para tener en cuenta es el de Bienestar socio laboral, el que es definido por Aguilar-Quevedo, Cruz-Muñoz y Jiménez-Rodríguez (2007) como:

El estado deseado por el grupo de funcionarios que laboran en la organización, éste se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral y a su vez la condición personal, familiar y social. Está orientado hacia la protección de los derechos y/o intereses sociales de los empleados, no obstante, al mismo tiempo, su función es complementar y apoyar las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma (p. 23).

Una de las profesiones que interviene con fuerza en la calidad de vida de los trabajadores en el medio es la profesión del Trabajador Social, desde épocas pasadas se ha venido constituyendo como una profesión fundamentada en la promoción y el desarrollo social de las personas y

las sociedades; fomenta a través de acciones sistemáticas y organizadas, el fortalecimiento y potencialización de las capacidades, el abordaje de fenómenos sociales, y la mejora de la calidad de vida de los colectivos.

Uno de estos colectivos tiene que ver con el mundo del trabajo, entendido este como todo espacio que permite al hombre dignificar su vida, darle sentido y conseguir la autonomía suficiente que le permita moverse en el mundo contemporáneo y sus complejas condiciones.

Durante la modernidad, el trabajo es asumido como una actividad clave para la autonomía del individuo, más allá de ser un bien colectivo. En ese sentido, gracias a “mi” trabajo no solo se obtienen los medios para vivir, sino que se desarrolla la capacidad de apropiárselo. A su vez, el trabajo empieza a concebirse como una actividad creadora, sinónimo de obra, siendo el eje fundante de la sociedad (Romero-Caraballo, 2017).

A su vez, no se puede desconocer el concepto dado por la OIT (1999), Organización Internacional del Trabajo, la que plantea ante todo la posibilidad de ofrecer a todos los individuos el derecho a un trabajo digno, seguro y que posibilite protección a la familia.

Para intervenir de una manera eficaz la realidad social y específicamente el mundo del trabajo, desde Trabajo Social se han diseñado diferentes metodologías que responden al nivel de impacto, dimensión y contextualización del desarrollo de las personas, entre ellas, se encuentra el Trabajo Social en Organizaciones, entendido como “una forma de aplicar los contenidos propios del Trabajo Social a un subconjunto del sistema, el mundo de la empresa” (Servos, 2006, p. 3). Se responde al sistema social donde se desarrolla y tiene en cuenta las posibilidades y limitaciones del contexto a intervenir, así como los ámbitos sociales donde las empresas contribuyen al desarrollo humano. Se entenderá por desarrollo humano, lo planteado por el PNUD:

El desarrollo humano es un proceso en el cual se amplían las oportunidades del ser humano, a todos los niveles del desarrollo, las tres más esenciales son disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para lograr un nivel de vida decente. Si no se poseen estas oportunidades esenciales, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles. Pero el desarrollo humano no termina allí. Otras oportunidades altamente valoradas por muchas personas, van desde la libertad política, económica y social, hasta la

posibilidad de ser creativo y productivo, respetarse a sí mismo y disfrutar de la garantía de derechos humanos (PNUD, 1990, p. 34).

Según Bernard citado por Carrasco-Arnal (2009), el Trabajador Social tiene tres planos de actuación dentro de la empresa:

Ayuda psico-social a los individuos y a las colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades; participar en la creación, en el funcionamiento y en la mejora de las realizaciones sociales de la empresa; y, favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales surgidos con motivo del trabajo, poniendo a disposición de responsables e interesados todas las observaciones e informaciones recogidas con la práctica de la actividad profesional (Carrasco-Arnal, 2009, p. 70).

A partir de lo anterior, se tiene que el Trabajo Social en el ámbito organizacional ha adquirido un lugar importante basado en las relaciones laborales que van más allá de la atención a los sindicatos, los comités y los servicios directos en el trabajo, ahora existe una apuesta importante en intervenir en los procesos integrales que se dan en Gestión Humana como Sistemas de Gestión de Calidad, Modelos de capacitación e información empresarial, Manuales de funciones, de procesos y procedimientos, Planes estratégicos, Desempeño empresarial y satisfacción de los empleados.

El Trabajo Social en empresa, asume el desafío de contribuir con el mejoramiento continuo de las organizaciones, respondiendo a las demandas requeridas por los empleados para el mejoramiento de sus condiciones de vida, a través de estrategias organizacionales desde diferentes áreas, por medio de las cuales se generan cambios e impactos (Servos, 2006 citado por Lopera-Duque, Otalvarado y Foronda, 2015, p. 27).

Teniendo en cuenta la anterior cita, se afirma que desde las áreas expuestas se crean programas o líneas estratégicas para las organizaciones con el fin de integrar a las personas y mejorar el Bienestar Social Laboral de aquellos que contribuyen al crecimiento de la empresa. Según López-Montoya, Macias-Espinosa y Triana-Moreno (2010) los procesos de desarrollo humano:

Cobran especial énfasis al ser una intervención necesaria y determinante de las áreas de Gestión Humana, en las cuales se desempeña el Trabajador Social como dinamizador de acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, facilitándoles las condiciones para alcanzar los niveles

de participación, compromiso e innovación requeridos que les permita a las organizaciones sobrevivir a la competencia, mantenerse en el sector, y asumir liderazgos a partir de ventajas competitivas sostenibles (p. 46).

## 2. Metodología

Se realizó el estado del arte donde se encontró que, hasta el momento en la ciudad de Medellín, no se han adelantado investigaciones relacionadas con las condiciones de vida y el Bienestar Laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero. Se continuó con el rastreo bibliográfico de referentes claves, como: Medellín, sector hotelero, caracterización sociodemográfica, bienestar social-laboral, trabajo social laboral y riesgos psicosociales con el fin de tener una base contextual y conceptual actualizada. Se diseñó una investigación mixta, con énfasis cuantitativo. Su estrategia, el estudio de caso, facilitó concentrarnos solo en la población vinculada al hotel en mención, del cual se guarda el anonimato, para garantizar la privacidad de la información, tanto del hotel, como de cada uno de los trabajadores.

Como instrumentos, se utilizó la encuesta semiestructurada para la recolección de datos tanto personales, como laborales, familiares, sociales, demográficos, económicos, ambientales y de salud. Se aplicó a la totalidad de empleados del hotel donde se destacaron 20 empleados con alto riesgo psicosocial, según estudio preliminar de salud ocupacional. A estos últimos, para complementar su conocimiento, se les programó la visita domiciliaria.

Ambos instrumentos estuvieron acompañados por consentimientos informados, donde la ética y la confidencialidad garantizaron el desarrollo de la investigación y la participación voluntaria de los participantes.

Se empleó también un instrumento de observación, el cual apoyó y orientó la entrevista aportando insumos al análisis de lo que se escuchaba, se observaba y se percibía de los participantes como del ambiente, en el momento de la aplicación de los instrumentos.

La información fue procesada en el software de investigación EPI INFO y Excel, con la creación de cuadros y gráficos se facilitó el análisis de lo hallado.

Importante para la obtención de los datos fue la motivación y el compromiso que asumió la dirección del área de Gestión Humana del hotel, quien, con listados y programación de los horarios, facilitó la elaboración tanto de la prueba piloto, como de la recolección final de la información.

### 3. Hallazgos

A continuación (ver Tabla 1), se presentan los hallazgos de la investigación *Caracterización sociodemográfica de los trabajadores de un hotel de la ciudad de Medellín*:

Según los datos arrojados se encontró equivalencia en porcentaje de la edad de una población joven (18-30 años) con una población adulta-mayor, (48-55 años), representadas ambas en un 21%. Lo que equivale al 42% de población en estos extremos de edad. Son edades diferentes, donde se da el encuentro de dos generaciones, la que está preparándose para una salida de prejubilación con aquella que apenas está iniciando su vida laboral.

Se invita al hotel a pensar estrategias de intervención con población joven que requiere formación y preparación para adaptación a las nuevas demandas del mercado donde la estabilidad y la permanencia no es su meta, y, al contrario, con la población adulta, debe intervenir con acciones que garanticen su estabilidad en el hotel.

Este dato coincide con la permanencia en la empresa: se observa que la mayoría, un 40% lleva menos de 6 años, le sigue el dato de un 24%, que llevan más de 19 años en el hotel, lo que les genera seguridad y estabilidad en el trabajo.

**Tabla 1.** Edad vs Tiempo en la empresa

Tiempo en la empresa	Edad						No responde	TOTAL
	18-30 años	30-35 años	36-42 años	43-47 años	48-55 años	Más de 55 años		
Menos de 1 año	7	1	3	0	2	1	0	14
	6%	1%	3%	0%	2%	1%	0%	12%

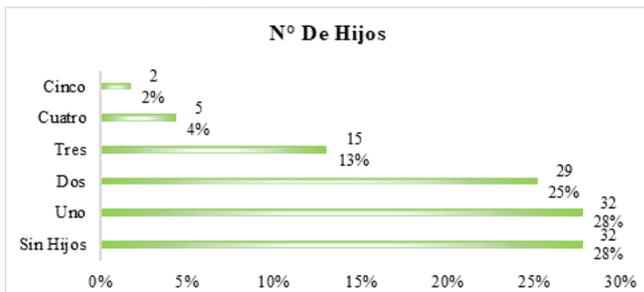
Entre 1 y 6 años	15	8	10	6	7	0	0	46
	13%	7%	9%	5%	6%	0%	0%	40%
Entre 7 y 12 años	2	2	3	5	3	3	2	20
	2%	2%	3%	4%	3%	3%	2%	17%
13 años y 18 años	0	0	1	2	2	1	0	6
	0%	0%	1%	2%	2%	1%	0%	5%
19 años o más	0	0	1	3	10	9	5	28
	0%	0%	1%	3%	9%	8%	4%	24%
No responde	0	0	1	0	0	0	0	1
	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
TOTAL	24	11	19	16	24	14	7	115
	21%	10%	17%	14%	21%	12%	6%	100%

**Fuente:** elaboración propia.

La población de trabajadores en su mayoría es de género masculino, un 59.1%, y el género femenino está representado en un 40.9%. A partir de este dato se deben desarrollar actividades que favorezcan el crecimiento y desarrollo de las personas en su condición de empleados al servicio de una empresa hotelera, donde de alguna manera prevalece el servicio y la atención, oficios que han sido catalogados muy bien como ejercicio de desempeño de ambos géneros.

De estos datos se destaca que el 53% de los trabajadores son casados o conviven con parejas, y el 38.2% son solteros. Es un grupo grande de empleados con responsabilidades familiares e hijos en el que se observa que el 29% de trabajadores tienen dos hijos, le sigue el 13% con tres hijos. Le corresponde al Hotel hacer partícipes al grupo familiar de los diferentes programas de bienestar y desarrollo. Así como se esboza en la Figura 1:

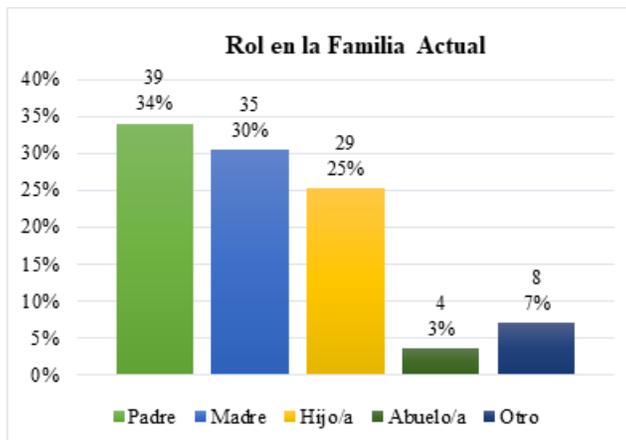
**Figura 1. Número de Hijos**



**Fuente:** elaboración propia.

Frente al rol en la familia, se encontró (ver Figura 2):

**Figura 2. Rol en la Familia Actual**



**Fuente:** elaboración propia.

El rol que cumplen los trabajadores del hotel en sus grupos familiares está representado por padres con un 34% y le sigue casi en igual porcentaje el de madres con un 30% de la población. También sobresale el rol de hijos con el 25%, lo que explica el alto porcentaje de población joven vinculada.

En cuanto al nivel educativo, según la Tabla 2, sobresale el número de trabajadores con bachillerato completo, representado en un 37% y un

21% con técnica completa, sólo un 17% tiene tecnología completa. Debe pensarse desde el Área promover programas especiales para garantizar la formación académica de sus trabajadores, que finalicen quienes tienen bachillerato incompleto y quienes aún no han terminado su pregrado.

Igualmente, seguir apoyando al 15% de los trabajadores que actualmente están estudiando y motivar a quienes finalizaron su bachillerato y aún no están cursando ningún tipo de programa técnico o de pregrado. Continuar con la formación en segunda lengua, especialmente en inglés, lo cual la empresa viene fomentando. Se puede pensar en el Servicio Educativo Nacional de Aprendizaje, SENA, única entidad del Estado en Colombia que forma y certifica en Competencias.

**Tabla 2. Género vs Nivel de Escolaridad**

Nivel Escolaridad	Género		TOTAL
	Femenino	Masculino	
Primaria completa	1	1	2
	1%	1%	2%
Primaria Incompleta	1	0	1
	1%	0%	1%
Bachillerato completo	11	31	42
	10%	27%	37%
Bachillerato incompleto	4	4	8
	3%	3%	7%
Técnico completo	10	14	24
	9%	12%	21%
Técnico incompleto	1	0	1
	1%	0%	1%
Tecnólogo completo	10	10	20
	9%	9%	17%
Pregrado completo	7	3	10
	6%	3%	9%
Pregrado incompleto	0	4	4
	0%	3%	3%

Especialización completa	1	1	2
	1%	1%	2%
Maestría incompleta	1	0	1
	1%	0%	1%
TOTAL	47	68	115
	41%	59%	100%

**Fuente:** elaboración propia.

El 68 % de los trabajadores habitan en la ciudad de Medellín y sus barrios, donde el transporte de buses y el transporte masivo del Metro facilita su acceso al lugar de trabajo, pero hay un porcentaje que habita en los municipios del área metropolitana, especialmente en los municipios de Bello, Envigado y Sabaneta. Estos municipios también tienen fácil acceso desde el Metro, pero debe pensarse en un 15% de los trabajadores que utilizan con frecuencia la moto como transporte cotidiano, siendo este uno de los medios de movilidad que más accidentes sufren anualmente en la ciudad. El promedio de tiempo que invierten la mayoría de los trabajadores para desplazarse a su lugar de trabajo es de media a una hora.

Aspecto importante en las condiciones socio laborales de los trabajadores son los ingresos, y en la población que participó de la investigación del hotel, se encontró como dato sobresaliente que el principal proveedor económico de los hogares es el empleado del hotel, representado en un 43%, le sigue un 21% que está siendo apoyado por su cónyuge. Esta es una característica destacada de las familias de hoy, donde se requiere el aporte económico de más de un miembro de la familia, para poder garantizar un mínimo de condiciones básicas. Datos evidenciados en la Tabla 3:

**Tabla 3.** Principal Proveedor económico

Principal Proveedor económico	Frecuencia	Porcentaje
Colaborador	50	43,5%
Colaborador y su cónyuge (o pareja)	25	21,7%
Ambos padres	16	13,9%
Otro	8	6,9%
Su madre	6	5,2%
Su Padre	6	5,2%
Su cónyuge o pareja	2	1,8%
Su hermano(a)	2	1,8%
TOTAL	115	100,0%

**Fuente:** elaboración propia.

En cuanto a los ingresos (Tabla 4) se encuentra que el mayor número de trabajadores, representado en el 31% ganan entre uno y dos salarios mínimos, le sigue el 30% con un ingreso de un salario mínimo. Este aspecto puede ser un factor desmotivador para el sentido de pertenencia y el compromiso hacia el logro de los objetivos de la empresa; sin embargo, llama la atención que para la mayoría de los trabajadores su nivel de satisfacción va más allá del salario. Así lo expresan en el momento de responder sobre cuál es su percepción frente a su situación económica, donde se encuentra que el 61% de los trabajadores consideran buena su situación económica, de esta percepción el mayor número ganan entre uno y dos salarios mínimos y le sigue quienes ganan un salario con un 11% de percepción. La empresa debe considerar igualmente que hay un gran porcentaje de trabajadores con responsabilidades familiares con un promedio de dos hijos por hogar. Otro dato a destacar es que a pesar de los bajos ingresos el 59% de los trabajadores ahorra.

**Tabla 4.** Ingreso Familiar vs Percepción de la Situación Económica

Percepción de la situación económica	Ingreso Familiar						TOTAL
	1 SMMLV	1-2 SMMLV	2-3 SMMLV	3-4 SMMLV	Más de 4 SMMLV	No responde	
Muy buena	0	0	1	1	2	0	4
	0%	0%	1%	1%	2%	0%	3%
Buena	13	27	16	5	9	0	70
	11%	23%	14%	4%	8%	0%	61%
Regular	22	9	3	3	2	0	39
	19%	8%	3%	3%	2%	0%	34%
No responde	0	0	0	0	0	2	2
	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%
TOTAL	35	36	20	9	13	2	115
	30%	31%	17%	8%	11%	2%	100%

**Fuente:** elaboración propia.

Frente a las condiciones de la vivienda, la Tabla 5 muestra que el 70% de los trabajadores consideran que están en buenas condiciones, el 18% tienen viviendas que cumplen el criterio de estar en excelentes condiciones; se deben implementar programas para el 11.30% que afirman estar en regulares condiciones, representadas en deterioro de pisos, techos y paredes, como a su vez viviendas que aún están en obra negra y requieren de ampliación. Dato importante es que un 23% están a la espera de adquirir su vivienda propia.

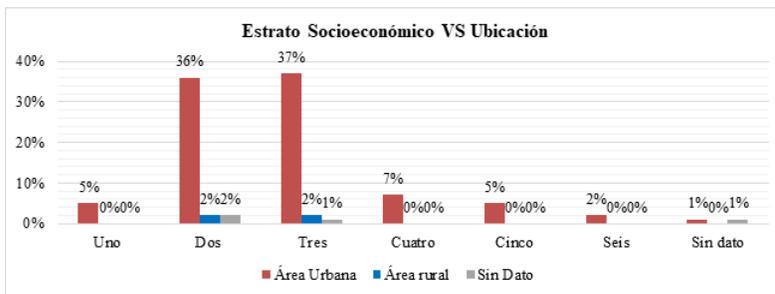
**Tabla 5.** Consideración de las condiciones de Vivienda

Consideración las condiciones de la vivienda	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	21	18,3%
Buenas	81	70,4%
Regulares	13	11,3%
TOTAL	115	100,0%

**Fuente:** elaboración propia.

Un dato importante que facilita caracterizar a una población es el estrato socioeconómico al que pertenecen. Es así como la Figura 3 muestra que el 37 % de los trabajadores están ubicados en el estrato 3 y le sigue el 36% en estrato dos. Según la estratificación, son poblaciones de escasos recursos, que habitan las comunas o barrios subnormales, representados por la clase obrera que sobrevive con unas mínimas condiciones de vida. Aquí el hotel debe plantear estrategias para apoyar el mejoramiento de ingresos de la mayoría de los trabajadores, aunque este dato puede analizarse igualmente desde el punto de vista de la responsabilidad social que lidera el hotel, al generar empleo a una población que en su mayoría es de escasos recursos económicos.

**Figura 3.** Estrato Socioeconómico vs Ubicación



**Fuente:** elaboración propia.

Datos como el manejo de la autoridad y el establecimiento de límites al interior de las familias, permite observar el clima y el ambiente de armonía que allí se da, ambiente que de alguna manera también influye en el buen desempeño del trabajador al interior de la empresa. Es así como la mayor autoridad está representada por el 32%, ejercida por ambos padres, donde todos pueden opinar de forma participativa y respetuosamente (Tabla 6). Dato que es coherente cuando se encuentra que el 64% de las familias afirman que al interior de sus hogares se transmiten mensajes claros, precisos y coherentes entre lo que se dice y se hace. Igualmente, un 74% afirman que las relaciones están marcadas por una permanente preocupación por el bienestar de todos los miembros de la familia. Se observa que un 53% ante

cualquier problema o dificultad acude a los mismos miembros de la familia para buscarle la solución más adecuada.

**Tabla 6.** Principal Figura de Autoridad

Principal Figura de Autoridad	Frecuencia	Porcentaje
Ambos padres	37	32,1%
La madre	30	26,0%
El padre	25	21,7%
Todos	6	5,2%
Abuelos	4	3,4%
Ninguno	4	3,4%
Sin dato	4	3,4%
Otro	4	3,4%
Tío(a)	1	0,8%
TOTAL	115	100,0%

**Fuente:** elaboración propia.

Dentro de los problemas más comunes que han enfrentado se observa, en orden de importancia, el problema del desempleo, las separaciones conyugales, el desplazamiento forzado, las muertes violentas. Y en menor proporción, pero de mucha importancia, problemas de encarcelamiento, quiebra económica y violencia intrafamiliar; situaciones complejas que de alguna manera afectan el estado psicosocial del trabajador a la hora de iniciar sus labores diarias. Estas situaciones son las que deben estar afectando a los trabajadores que han sido reportados por el diagnóstico de Riesgos psicosociales y los que se deben atender con mayor urgencia por parte del área de Gestión Humana.

Las empresas, a través de las cajas de compensación familiar, buscan apoyar la calidad de vida de sus trabajadores con los diferentes programas que estas desarrollan, sin embargo, se observa que el 41% de los trabajadores no utilizan para nada los servicios de estas. El 34% la utilizan para recreación y deporte y sólo un 11% para capacitación y educación. En este aspecto, la empresa tiene el reto de motivar la participación activa

de sus trabajadores en todos los programas que las cajas actualmente adelantan.

Casi el 50% de los participantes afirmó no participar en ningún grupo, el 27% participa de grupos religiosos. Esta participación es importante para oxigenar las relaciones de los trabajadores, que faciliten el manejo del tiempo libre y del estrés, en caso de ser necesario.

Finalmente, se quiso conocer cómo perciben los trabajadores el apoyo recibido de la empresa y se encontró que un 40.8% manifiestan que siempre se han sentido apoyados por la misma.

Frente al significado de la empresa, el 79% afirma que el hotel genera estabilidad económica, el 69% afirma que siempre brinda apoyo en situaciones de emergencia y el 66% opina que casi siempre la empresa se preocupa por el trabajador y su familia. Y la última pregunta buscaba conocer cuáles son los aspectos más positivos del hotel y las respuestas más sobresalientes son: para el 34% genera estabilidad económica, 30% destacan como positivo el buen ambiente y las condiciones laborales, 21% beneficios y oportunidades, donde destacan el servicio de alimentación al que tienen derecho, 11%, y puntualidad en el pago, 9%. Entre otros, como apoyo en las dificultades y respeto manifestado en el buen trato para todos. Estas apreciaciones dejan de lado la ausencia de unos buenos salarios representados en pesos, pues para la mayoría de los trabajadores de esta empresa, el sentirse estable, en un ambiente adecuado con beneficios importantes como la alimentación, el buen trato y apoyo en situaciones de emergencia, es el lugar ideal para desempeñarse laboralmente.

En las 15 visitas domiciliarias se corrobora la información brindada por los empleados en las entrevistas y se complementa con la guía de observación, donde principalmente se encontró que la mayoría de las familias corresponde a una tipología familiar nuclear y extensa, su dinámica se particulariza más en la patriarcal y la participativa, como se observa en la (Tabla 7).

**Tabla 7. Dinámica Familiar**

<b>Dinámica Familiar</b>	
Dinámica Matriarcal	6%
Dinámica Patriarcal	40%
Dinámica Participativa	27%
Dinámica Compartida (Padre y Madre)	20%
Dinámica Extensa	7%
Total	100%

**Fuente:** elaboración propia.

El mayor porcentaje está en la dinámica patriarcal, representando el rol paterno como figura de autoridad y dominio de las relaciones y el desenvolvimiento familiar. Por otro lado, en el aspecto económico “8 familias expresan que es regular, ya que los ingresos no alcanzan a cubrir todos los gastos del mes, que en su mayoría comprende deudas... A su vez, otras 6, manifiestan que tienen condiciones económicas buenas...” (Jiménez *et al.*, 2018, p. 69).

Frente a la percepción general de las visitas, se reconoce la importancia de la creación de encuentros familiares donde se propicie el trabajo en equipo, la escucha activa y la comunicación asertiva. De esta forma, cuando se les preguntó qué expectativas tenían frente a temas de capacitación por parte del hotel respondieron (Tabla 8):

**Tabla 8. Expectativas de Temas para Capacitación**

<b>Expectativas de temas de capacitación</b>	
Capacitación en ser- Familia	30%
Salud, apoyo psicológico, manejo del dinero y vivienda	27%
Sin experiencia de capacitación	27%
Integración familiar	20%
Trabajo en equipo	6%
Total	100%

**Fuente:** elaboración propia.

## 4. Conclusiones

Dentro de las conclusiones más importantes de esta investigación se destacan:

La población está caracterizada por personas relativamente jóvenes y adultas. Es una población que se ha limitado a una formación básica, se observa formación para el trabajo (técnica y tecnologías). Se capacitan solo en lo que la empresa les patrocina (inglés).

La mayoría habita en la ciudad de Medellín, su medio de transporte más frecuente es el Bus y el Metro, con un promedio de tiempo de desplazamiento de media hora a una hora.

El principal proveedor es el colaborador, siguiéndole el cónyuge; lo que coincide con la cantidad de personas que aportan económicamente al grupo, al ser dos en su mayoría. En general ganan un salario y entre uno y dos salarios mínimos mensuales legales vigentes. Situación que debe preocupar a la empresa por lo bajos ingresos que dificultan las condiciones de vida familiar. Sin embargo, llama la atención que un alto número de trabajadores consideran que su condición económica es buena, no se debe descuidar que un número significativo percibe su situación como regular. Este dato relacionado con el tamaño de las familias nos muestra que las pequeñas y medianas (entre uno y seis integrantes), presentan su estado económico regular. Importante observar que la mayoría están en estrato socioeconómico dos y tres. El cual según datos estadísticos cuentan con mínimos estándares para la sobrevivencia.

Los trabajadores del Hotel, consideran bueno el estado de sus viviendas, aunque se presentan necesidades de remodelación, adquisición y terminación de algunas. En cuanto al papel que cumple en la familia, hay equivalencia entre rol de padres y madres, siguiéndole el rol de hijos, lo que va en igual proporción con la figura de autoridad, caracterizada por la opinión y participación respetuosa. Hay permanente comunicación con mensajes claros y coherentes. Ante los problemas familiares, acuden a otros familiares y amigos (preocupa que hay un alto porcentaje que no busca ayuda).

Frente a la participación en grupos, se destaca que hacen parte de encuentros religiosos, deportivos y académicos. Llama la atención un alto porcentaje que no participa en ninguno, situación que facilitaría el manejo de estrés, espacios de esparcimiento e incremento de bienestar. En cuanto a la utilización de los servicios de la caja de compensación, se evidencia una gran participación en capacitación y recreación. Sin embargo, se debe revisar el alto número de empleados que no los utiliza.

Con relación a la percepción que tienen los trabajadores frente al apoyo recibido de la empresa, un alto porcentaje expresa que siempre y casi siempre lo han tenido, y se debe revisar aquellos que expresan que casi nunca y nunca reciben apoyo de la empresa. Destacan de la organización hotelera la estabilidad laboral, el apoyo en situaciones de emergencia y el bienestar de los trabajadores. Dentro de los aspectos positivos que mencionan del Hotel se encuentran: la estabilidad laboral, los beneficios recibidos como la alimentación y el pago oportuno.

Las funciones del Trabajador Social dentro de una Organización son, especialmente, apoyar y dirigir los procesos que se llevan a cabo desde la dimensión social de la Empresa. Es desde allí donde se da la mayor posibilidad de proyección, avance o desarrollo del individuo y su familia, así como el logro de la finalidad social de la Organización. La intervención del Trabajador Social permite identificar las necesidades de los trabajadores, orientando los procesos, velando por el cumplimiento de los objetivos y potenciando los talentos y capacidades del personal. A través de la generación de planes y programas que transforman socialmente y hacen coparticipes a los trabajadores y a la Empresa, se elevan los niveles motivacionales, actitudes y comportamientos del equipo humano que integra la empresa, y favorece que las Organizaciones avancen con éxito en sus estrategias de desarrollo en un ambiente tan competitivo como el actual.

## 5. Referencias bibliográficas

Aguilar-Quevedo, V. H., Cruz-Muñoz, D. M., y Jiménez-Rodríguez, D. C. (2007). *Bienestar social laboral desde la perspectiva de calidad de vida a partir de la producción escrita y la percepción de docentes especialistas. Periodo*

- 1995-2005 en Bogotá D.C. *Estado del arte* (Tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.
- Ángel-Henríquez, N. (2017). Boletín de prensa: Antioquia y Medellín lideran crecimiento nacional en llegada de extranjeros y registran la ocupación hotelera más alta en 10 años. *Greater Medellín convention y visitors BUREAU*. Recuperado de <https://bureaumedellin.com/greater/antioquia-y-medellin-lideran-crecimiento-nacional-en-llegada-de-extranjeros-y-registran-la-ocupacion-hotelera-mas-alta-en-10-anos/>.
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). ¿Qué son los riesgos psicosociales? *ACHS*. Recuperado de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.WhOEqLibIW>.
- Barrera-Tenorio, J. P., Leyva-Solanilla, J., Maldonado-Villamil, D. A., y Primero-Caviedes, A. M. (2013). *Análisis sectorial: Sector hotelero en Colombia* (Tesis de pregrado). Universidad Icesi, Santiago de Cali, Colombia.
- Calderón-Hernández, G. (1999). *Impacto sobre el Talento Humano de los procesos de Modernización y reestructuración en las empresas medianas y grandes del occidente colombiano* (informe de investigación). Manizales, Colombia: Universidad de Manizales, Especialización en Gerencia del Talento Humano.
- Carrasco-Arnal, J. (2009). ¿Empresa y trabajo social, una relación de ida y vuelta? *Humanismo y Trabajo Social*, (8), 69-83.
- Departamento Administrativo de Planeación. DAP. (2009). *El turismo en Colombia, Antioquia y Medellín*. Medellín, Colombia: Observatorio de Política Públicas de la Alcaldía de Medellín.
- Jiménez, G., Salinas, N., Quintero, C., Castrillón, E., Mejía, J., Ospina, L., Alonso, V. (2018). *Caracterización de los Trabajadores de un Hotel de la ciudad de Medellín y propuesta para el diseño del Departamento de Bienestar Social Laboral* (informe de investigación). Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Lopera-Duque, A., Otalvarado, D.C., y Foronda, M.A. (2015). *El trabajo social en empresa “una mirada desde la ley 53 de 1977”* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia.
- Ministerio de la Protección Social. (17 de julio de 2008). [Resolución 2646 de 2008]. Do:47.059.
- López-Montoya, I. C., Macías-Espinosa, L. M., y Triana-Moreno, L. M. (2010). *Ubicación de la intervención de las y los profesionales de Trabajo Social en los niveles de funcionamiento del sistema de administración de Recursos Humanos en las Organizaciones comercializadoras internacionales del sector Floricultor en el Oriente Antioqueño* (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

- OIT, (1999). Memoria del Director General: Trabajo decente. *87ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra*. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>.
- PNUD. (1990). *Desarrollo Humano Informe 1990*. Recuperado de [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_1990\\_es\\_completo\\_nostats.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1990_es_completo_nostats.pdf).
- Romero-Caraballo, C. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2), 120-138. doi: 10.14482/psdc.33.2.7278.
- Servos, C.M. (mayo, 2006). *Una revisión del Trabajo Social en la Empresa*. En VI Congreso de Escuelas de Trabajo Social. Universidad de Zaragoza. Zaragoza, España.
- Villalobos, F. (1999). *Identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial*. En 32º Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina del Trabajo. Consejo Colombiano de Seguridad. Bogotá, Colombia.

Cómo citar:

Jiménez-González, G.M., Rivera-Ladino, A.M y Gaibao-Pérez, M.C. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (28), 203-226. doi: 10.25100/prts.v0i28.7225.