



SOCIEDAD  
& ECONOMÍA

N° 50

Sep - dic 2023

Créditos fotografía: <https://bit.ly/4aE9CsZ>

# Condiciones laborales según dimensiones objetivas y subjetivas en alojamientos urbanos

*Working Conditions According to Objective and Subjective Dimensions in  
Urban Lodgings*

**Agustín María Martínez-Vargas<sup>1</sup>**

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Villavicencio, Colombia

✉ [agustin.martinez@uniminuto.edu.co](mailto:agustin.martinez@uniminuto.edu.co)

🆔 <https://orcid.org/0000-0001-9880-8857>

**Irma Soto-Vallejo**

Universidad de Manizales, Manizales, Colombia

✉ [irma@umanizales.edu.co](mailto:irma@umanizales.edu.co)

🆔 <https://orcid.org/0000-0003-3871-4853>

Recibido: 06-12-22  
Aceptado: 19-10-23  
Publicado: 31-12-23

.....  
1 Magíster en Economía.

2 Magíster en Ciencias Económicas.

## Resumen

El objetivo es analizar las condiciones laborales objetivas y subjetivas de los empleados de los alojamientos urbanos de Villavicencio. Metodológicamente, se siguió un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La información se obtuvo de 142 empleados de hoteles inscritos en el Registro Nacional de Turismo en Villavicencio, mediante el instrumento CV GOHISALO. El análisis contempla la multidimensionalidad laboral objetiva y subjetiva y la ponderación de variables objetivas. Los resultados muestran un Índice de la Calidad del Empleo Objetivo promedio de 57,49 puntos, sin alcanzar un nivel aceptable. El salario es la variable que presenta la mayor insatisfacción, luego está la administración del tiempo libre y desarrollo personal. Se concluye que las empresas hoteleras de Villavicencio posiblemente se han concentrado en estrategias para la productividad, competitividad y el crecimiento económico, descuidando la CVL y la desmotivación en el trabajador al descuidar su integridad psicológica, humana, familiar y social.

**Palabras clave:** calidad de vida laboral; calidad del empleo; satisfacción en el trabajo; condiciones de empleo; alojamientos urbanos.

**Clasificación JEL:** J28; J31; J41; J81; J83; M51; M52.

## Abstract

The aim of this study is to analyze the objective and subjective working conditions of employees of urban lodging facilities in Villavicencio. Methodologically, a quantitative approach with non-experimental, descriptive and correlational design was followed. The information was obtained from 142 employees of hotels registered in the National Tourism Registry in Villavicencio, by using of the CVT-GOHISALO instrument. The analysis contemplates the objective and subjective labor multidimensionality and the weighting of objective variables. The results show an average Objective Job Quality Index of 57.49 points, without reaching an acceptable level. Salary is the variable with the highest dissatisfaction, followed by management of free time and personal development. It is concluded that the hotel companies of Villavicencio have possibly concentrated on strategies for productivity, competitiveness and economic growth, neglecting the CVL and the demotivation of the worker by neglecting his psychological, human, family and social integrity.

**Keywords:** quality of work life; job quality; job satisfaction; employment conditions; urban housing.

**JEL Classification:** J28; J31; J41; J81; J83; M51; M52.

## Financiación

El artículo es resultado de una investigación realizada en el sector hotelero de la ciudad de Villavicencio, Meta, Colombia, como trabajo de grado de la Maestría en Economía de la Universidad de Manizales. La investigación ya está terminada y la recolección de la información se adelantó durante el segundo semestre del año 2018. La investigación no fue financiada por ninguna institución en especial.

## Conflicto de interés

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés en la publicación de este artículo.



**Este trabajo está bajo la licencia Atribución-No-Comercial 4.0 Internacional**

### ¿Cómo citar este artículo?

Martínez Vargas, A. M. y Soto-Vallejo, I. (2023). Condiciones laborales según dimensiones objetivas y subjetivas en alojamientos urbanos. *Sociedad y economía*, (50), e10812652. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i50.12652>

## 1. Introducción

El interés por analizar las condiciones laborales como sinónimo de calidad de vida en el trabajo (CVT), se ha fortalecido bajo la premisa de que el empleo es el aporte esencial para el desarrollo social y económico regional y nacional. Además, “el empleo total ha alcanzado un nuevo máximo y la economía avanza hacia una situación de pleno empleo. Sin embargo, existen retos, como las diferencias regionales en los resultados, una tasa de actividad relativamente baja y diversos riesgos futuros” (O’callaghan *et al.*, 2019, p. 2). Un trabajo en condiciones decentes, según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 1981), propicia la productividad, el bienestar personal y familiar del empleado y, en general, el mejoramiento en la calidad de vida. En la actual crisis económica y financiera del país y del mundo, el desempleo ha ocupado el primer lugar en los problemas económicos asociados a la pobreza y a las condiciones laborales o CVT.

La meta principal de la calidad del entorno del trabajo, se proyecta al mejoramiento de la calidad de vida con base en el logro de los intereses organizacionales (Segurado y Agulló, 2002). Es decir, si la empresa mejora, también lo hará la calidad de vida del trabajador. En este sentido, la empresa subordina aspectos como la percepción de la calidad de vida laboral por parte del empleado y su participación, debido a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización para la productividad y eficiencia, esto es, al logro de intereses organizacionales.

Además, Segurado y Agulló (2002) indican que “la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica, muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un análisis detallado de los elementos puntuales, que constituyen las distintas situaciones de trabajo, en las que participa directamente el individuo” (p. 828). De ahí que, Castro *et al.* (2018) exponen que “uno de los problemas frecuentes en los trabajadores hoy en día, es el estrés laboral, que se refleja en desánimo, cansan-

cio y ansiedad, pérdida de ingresos y desempleo; para la empresa se traduce en baja productividad y alta movilidad” (p. 119). Así mismo, trae como consecuencia altos costos de selección y capacitación de personal. Es decir, la calidad de vida laboral vista desde lo subjetivo es de vital importancia para el desempeño laboral, y resalta el papel del trabajador como parte importante de la organización.

Lo anterior, muestra que la calidad de vida laboral (CVL) es un concepto amplio y heterogéneo, precisamente por la pluralidad y la riqueza y las condiciones relacionadas con el trabajo. Además, la CVL es un concepto difuso y ambiguo como consecuencia de las disciplinas diversas y procesos dinámicos que hacen parte de la empresa, con enfoques teóricos como la objetividad y la subjetividad, la organización y la CVT, desde los que trata de abordarse este asunto. La calidad de vida laboral es, pues, un concepto controvertido por los matices políticos, normativos e ideológicos, intereses particulares de varias dimensiones que la afectan o que condicionan los planteamientos y las intervenciones en la dinámica del trabajo, para llegar muchas veces a la homogenización del constructo, y a la falta de criterios comunes para delimitarlo, en procura del mejoramiento de la calidad del mismo (Segurado y Agulló, 2002).

## 2. Revisión de la literatura

La CVT no se limita a la satisfacción en el puesto de trabajo: La CVT, incluye aspectos sociales para el empleado, como la participación en toma de decisiones, aumento de autonomía, rediseño de puestos de trabajo, sistemas y estructuras de la organización, con el fin de estimular el aprendizaje, la promoción, según French (como se citó en González *et al.*, 2008) y “la superación familiar” (Sosa *et al.*, 2010). Además, esta incluye las posibilidades para que hombres y mujeres jóvenes puedan realizar una carrera profesional, adquirir experiencia laboral, construir y fortalecer relaciones humanas, propender por la productividad laboral y armonizar el clima organizacional. La CVT es la conciliación de

experiencias humanas y aspectos laborales con los objetivos de la organización (Casas y Repullo, 2016); es una forma diferente de vida dentro de la organización que busca el desarrollo del trabajador y la eficiencia empresarial (Salazar y Guerrero, 2009). Por lo anterior, Zambrano *et al.* (2023) exponen que es importante

(...) humanizar los procesos dentro de una organización, ya que a través de esta se pueden explotar todas las cualidades de las personas que la integran, se deshacen límites, se generan mayores ideas y se propician métodos y estrategias que optimizan los procesos (p. 2).

Con base en lo dicho, las condiciones laborales contemplan no solo el salario, sino que se sitúan en la intersección de varias disciplinas y enfoques de investigación, como la economía neoclásica, la sociología, la psicología y las relaciones laborales (Ribar y Wooden, 2019). También, tienen en cuenta el aspecto biológico, nivel educativo, clima organizacional, relaciones familiares y aspectos culturales (Jiménez y Moyano, 2008). Un trabajo de calidad debe al menos cubrir los derechos fundamentales y necesidades básicas en el lugar de trabajo. Estos aspectos están relacionados con la contratación, tiempo de trabajo, salario y seguridad social que, según las condiciones económicas y políticas laborales de un país, se hacen cada vez más precarias con el abaratamiento de la mano de obra y la falta de garantías, socavando la dignidad del trabajador, generando la deshumanización del trabajo por exceso de control (Sosa *et al.*, 2010), precarizando el mercado laboral, conduciendo a la informalidad y a la pobreza.

Una primera noción de trabajo decente es la que plantea la Organización Internacional del Trabajo OIT (como se citó en Espinoza, 2003): “el trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad o estabilidad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y cuenta con remuneración adecuada y protección social, presencia del tripartismo y del diálogo social, promueve el espíritu empresarial” (p. 4). Además, la OIT (como se

citó en Espinoza, 2003) emite una segunda noción que consiste en “Un empleo de calidad que respete los derechos de los trabajadores y a cuyo respecto se desarrollen formas de protección social” (p. 4). Se sustituye la idea de trabajo productivo por la de empleo de calidad (Espinoza, 2003). El Banco Mundial integra el concepto de trabajo decente en la segunda generación de sus documentos de estrategia de lucha contra la pobreza, como el primer Objetivo de Desarrollo del Milenio (ODM) (Weller y Roethlisberger, 2011). También, para el trabajo decente es prioridad el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que adoptaron todos los Estados Miembros en 2015 para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030 (Vega, 2021).

Dicho lo anterior, Vega (2021) indica que el trabajo decente

(...) requiere un ambiente seguro, responsable, sostenible, amigable y de comportamiento ético. Donde se brinden oportunidades de desarrollo, un salario justo, entrenamiento y capacitación, que se promueva la libertad de comunicación, buenas relaciones laborales, la salud ocupacional y protección del ambiente (p. 170).

Por otra parte, CVT- GOHISALO, en su concepción de la CVT definida por González *et al.* (2008) la afirma como

(...) un concepto multidimensional que se basa en la satisfacción, a través del empleo, de una amplia gama de necesidades personales, ubicándolo como la clave para la realización personal, familiar y social y como medio para preservar la economía y la salud (p. 122).

El autor asume la valoración objetiva y subjetiva del trabajo inmersa en siete dimensiones. Al respecto, Requena (2000) explica que “Los indicadores subjetivos, solo son accesibles si se pide a los interesados que expresen sus juicios, opiniones o creencias sobre su situación o la de quienes se encuentran cerca y se mide con

indicadores de satisfacción. Ej. La felicidad” (p. 6). Requena (2000) complementa que los indicadores objetivos son los que pueden ser percibidos y medidos por un observador externo, sin tener en cuenta ciertas condiciones definidas de los trabajadores. Estos indicadores son de dos clases: los que se apoyan en un referente físico y material y los que hacen referencia a condiciones sociales y políticas.

Además, Farné y Baquero (2011) exponen que la calidad del empleo está determinada por “un conjunto de factores vinculados al trabajo que son expresión de características objetivas, dictadas por la institucionalidad laboral y por normas de aceptación universal, que influyen en el bienestar económico, social, psíquico y de salud de los trabajadores” (p. 5). Por su parte, Locke y Clark (como se citó en Reinecke y Valenzuela, 2000) agregan que “la satisfacción en el empleo se define como la percepción de un número de características objetivas de la calidad del empleo, ponderadas por las preferencias, normas y expectativas del trabajador” (p. 34). Para complementar, definen la calidad del empleo como “la cantidad de factores vinculados al trabajo que influyen en el bienestar económico, social, psíquico y de salud de los trabajadores” (Reinecke y Valenzuela, 2000, p. 28). Igualmente, Castro *et al.* (2018) definen la calidad de vida laboral como “la satisfacción de necesidades de los trabajadores, quienes requieren reconocimiento, estabilidad laboral, equilibrio entre su empleo y familia, motivación, seguridad y una remuneración justa y equitativa” (p. 119). Entonces, la calidad del trabajo se deriva de la utilidad que un trabajador obtiene del trabajo (Bartoll y Ramos, 2019).

Ahora bien, el sector hotelero forma parte de la industria del turismo, considerado como polo de desarrollo, crecimiento social y económico sostenible de las ciudades, el cual crece a pasos gigantescos y con este la generación de empleo (Gobernación del Meta, 2014); sin embargo, tiene escasez de trabajadores con las cualificaciones o las destrezas mínimas necesarias, debido a que las condi-

ciones de empleo y de trabajo no cumplen las expectativas de los trabajadores, razones por las que tienden a buscar trabajos con mejores condiciones laborales en otros ámbitos (Santana, 2005).

El índice sintético de calidad del empleo fue desarrollado por la oficina de la OIT de Santiago de Chile y aplicado por primera vez en Colombia por Farné (2013). Según este autor:

Se propone por su sencillez conceptual, metodológica y de cálculo. Se trata de un índice compuesto resultado de la integración de cuatro dimensiones básicas, a saber:

- \* Ingresos adecuados.
- \* Estabilidad y seguridad del trabajo.
- \* Seguridad social.
- \* Horas de trabajo (p. 14).

Así mismo, Farné (2013) explica que el modelo, asume los aspectos de la calidad de empleo ya citados y son medidos con las variables:

Rangos de ingresos laborales, existencia y tipo de contrato laboral escrito, afiliación a pensiones y salud, y horas trabajadas en la semana. Los ingresos laborales mensuales totales incluyen la remuneración monetaria y en especie en el (primer) empleo, así como las primas y subsidios recibidos por los individuos. En el caso de los trabajadores no asalariados se contabilizan las ganancias mensuales en el primer empleo. Cada uno de los factores son estratificados (p. 74).

En consecuencia, en esta investigación se pretende analizar las condiciones laborales en el sector de alojamientos urbanos, visto desde las dimensiones objetiva y subjetiva, con base en el índice sintético y el instrumento CVT-GO-HISALO. Método para responder al interrogante: ¿Cuáles son las condiciones laborales de los empleados que prestan sus servicios en los alojamientos urbanos en la ciudad de Villavicencio?

### 3. Metodología

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, con alcance no experimental, descriptivo de corte transversal y correlacional, para evaluar las condiciones laborales en los empleados del sector hotelero de Villavicencio durante el año 2018. La población está conformada por los empleados de los hoteles urbanos de Villavicencio inscritos en el Registro Nacional de Turismo (RNT) a 2016, y en COTELCO, son 800 empleados aproximadamente. El tamaño de la muestra es de 146 empleados, bajo un nivel de confianza del 94% y margen de error del 5,97%. La localización de los sujetos se realizó mediante el método probabilístico, proporcional al tamaño de cada empresa. Se excluyeron hoteles rurales y hoteles urbanos que no estén inscritos en COTELCO.

La información fue obtenida mediante encuesta estructurada, sometida a revisión de expertos y previamente validada con el estudio “Calidad del empleo y condiciones de trabajo en los Call Center de la ciudad de Manizales” (Castro y Soto, 2013), integrada con el modelo Calidad de Vida en el Trabajo (González *et al.*, 2008) CVT-GOHISALO, elaborado en el Instituto de Investigación en Salud Ocupacional de Guadalajara, México, validado en población mexicana. La encuesta está respaldada por una cláusula de confidencialidad de protección y tratamiento de la información con base en el Régimen de Protección de Datos Personales en Colombia, según la Ley 1581 de 2012 (Congreso de la República, 2012), los artículos 15 y 20 de la Constitución Política (Secretaría del Senado, 2023), el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Función Pública, 2022), Sentencia C-748 de 2011 (Corte Constitucional, 2011).

Para validar la confiabilidad de la información, se realizó una prueba piloto con 30 empleados de los hoteles de Villavicencio. La información fue evaluada en su consistencia interna o estabilidad de la medida, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach estandarizado. La confiabilidad se refiere a la exactitud con que un instrumento de medida mide lo que mide. También, es definida como la ausencia relativa

de errores de medición en un instrumento de medida (Magnusson, como se citó en Quero, 2010).

Al respecto, para Celina y Campo (2005):

El Coeficiente Alfa de Cronbach, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Hernández *et al.*, 2014). El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja (p. 14).

Ahora, el análisis de las condiciones laborales objetivas basado en las perspectivas de la calidad del entorno o conjunto de la organización como sistema (Segurado y Agulló, 2002) se fundamenta en el Índice Sintético de la Calidad del Empleo, propuesto por Farné (2012; 2013), aplicado solo a los trabajadores asalariados en este estudio. Farné (2013) propone tener en cuenta tres parámetros: primero, adecuada definición del fenómeno: condiciones laborales en el sector hotelero. Segundo, definir las variables determinantes (dimensiones): ingresos, estabilidad y seguridad del trabajo (tipo de contrato), seguridad social y horas de trabajo (jornada laboral). Tercero: proponer indicadores para su medición. Operativamente, el Índice Sintético para la valoración de la calidad del empleo, se ha

**Tabla 1.** Evaluación de la consistencia interna en las dimensiones laborales

Dimensiones laborales	Alpha de Cronbach
Bienestar a través del trabajo	87,6%
Soporte Institucional para el trabajo	84,6%
Seguridad en el trabajo	74,3%
Integración al puesto de trabajo	67,5%
Desarrollo personal	84,2%
Administración del tiempo libre	83,5%

**Fuente:** elaboración propia con base en proceso de SPSS V.22.

construido a partir de las siguientes variables básicas: salario, tipo de contrato, seguridad social y jornada laboral, expuestas en la Tabla 2. También, se establecen los rangos para cada una de las variables y, de acuerdo con estos rangos, se asigna una valoración vertical para las diferentes alternativas, que consiste en un puntaje entre 0 y 100. Este puntaje refleja el nivel de calidad del empleo (bajo, medio, alto). Luego, se presenta la valoración vertical, que corresponde a la ponderación que recibe cada dimensión principal. Para el caso en estudio se tienen en cuenta los asalariados del sector privado, cuyas ponderaciones son: “40% corresponde al ingreso, el 25% a la modalidad de contratación, el 25% a la seguridad social y el 10% a las horas trabajadas” (Farné, 2013).

Para complementar el análisis de las condiciones objetivas y adentrarse en las condiciones subjetivas, se aplicó el instrumento CVT-GOHISALO, que apunta a la evaluación de la apreciación que el empleado tiene frente a la calidad de vida lograda a través de su trabajo, construido con 74 ítems, los cuales se agrupan en 7 dimensiones, según González *et al.* (2008). Estas son:

Soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo

personal del trabajador, y administración del tiempo libre. Esto, bajo la escala de Likert que otorga valor de 1 a 5 (p. 122).

Las opciones se valoran así: 1 corresponde a nada satisfecho; 2 poco satisfecho; 3 regularmente satisfecho o punto neutro; 4 satisfecho; 5 máxima satisfacción. Para la evaluación de cada una de las categorías del instrumento CVT-GOHISALO, se consideraron puntuaciones basadas en percentiles. Las puntuaciones altas, o satisfacción elevada, ocurren cuando la sumatoria es superior al valor T60 ( $T > 60$ ); y baja vulnerabilidad al riesgo del desequilibrio en la condición de vida laboral, cuando la suma es menor a T40 ( $T < 40$ ); el rango entre T40 y T60 es considerado como puntuación media (Suescún *et al.*, 2016).

El proceso de análisis estadístico se realizó con el software SPSS versión 23. Se comprobó la normalidad de los datos mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov. También, se hizo comparación de rangos para procesos no paramétricos con las pruebas U Mann Whitney y Kruskal-Wallis, para dos o más muestras independientes y, así, definir la existencia de una relación estadísticamente significativa a partir de la distribución de las variables. Estas pruebas se aplicaron para cada una de las dimensiones de la CVT y en cada una de las variables

**Tabla 2.** Índice de la Calidad del Empleo Objetivo, CEO, con base en las dimensiones

Variables básicas	Rango	Puntaje	Nivel de Calidad	Ponderación Asalariados
Salario	< 1,2 SMLV	0	Bajo	40%
	De 1,2 a 2,5 SMLV	50	Medio	
	> 2,5 SMLV	100	Alto	
Tipo de Contrato	Contrato por horas o ausencia de contrato	0	Bajo	25%
	Contrato a término fijo	50	Medio	
	Contrato a término indefinido	100	Alto	
Seguridad Social	No cotiza pensión ni salud	0	Bajo	25%
	Cotiza a uno de los dos sistemas	50	Medio	
	Cotiza pensión y salud	100	Alto	
Jornada Laboral	Trabaja más de 48 horas/semana	0	Bajo	10%
	Trabaja hasta de 48 horas/semana	100	Alto	

Fuente: elaboración propia basada en Farné (2012; 2013).

explicativas (género, edad, grado de escolaridad, estado civil).

## 4. Resultados y Discusión

La caracterización sociodemográfica del estudio muestra que el 61,3% de los trabajadores de los hoteles de Villavicencio son mujeres, hay una inclinación laboral favorable para la mujer, en un mundo de discriminación y de carencia de empleo para este género. Coincide con la aseveración de Reinecke y Valenzuela (2000), quienes encontraron que, en los últimos 30 años, se presenta un significativo aumento de la participación de la mujer en la fuerza de trabajo en América Latina. Lo mismo indica el estudio realizado en la comunidad de Madrid donde la igualdad de género en el trabajo está en el primer lugar (Iglesias *et al.*, 2010).

Igualmente, el resultado muestra que el 40% de los empleados son menores de 25 años, 49% solteros y el 42% cuenta con un grado de escolaridad de bachillerato. Se evidencia, entonces que el sector hotelero es una oportunidad de trabajo para jóvenes recién egresados de la secundaria o de la universidad, que buscan adquirir competencias y experiencia de trabajo. Son jóvenes ávidos de aprendizaje y de forjar una vida, que están en etapa de plenitud biológica, con capacidad de pensamiento y baja frecuencia de enfermedad, siempre que lleven un estilo de vida saludable. Sin embargo, en esta etapa coexisten problemas de estrés, tabaquismo, aumenta el riesgo de depresión, enfermedades cardíacas y cáncer (Qintana *et al.*, 2015).

Por otro lado, los universitarios alcanzan solo el 11% de los empleos de estos hoteles, debido a que los trabajos no son altamente especializados. De ahí que, por la necesidad de empezar a trabajar, las condiciones laborales y horarios de trabajo son aceptados por los jóvenes que inician su vida laboral y que no han podido ingresar a una universidad.

Se encontró, así mismo, que el 64,4% de las mujeres y el 35,6% de los hombres llevan me-

nos de 12 meses trabajando en la empresa y la contratación por horas asciende al 71,4%; esta es una manifestación de la alta movilidad en este sector, hay rotación del personal y ocupación por temporadas, por horas y fines de semana, debido a la estacionalidad del turismo y las festividades culturales en la ciudad. Ahora bien, el 66,4% de los empleados trabaja hasta 48 horas a la semana y el 32,9% trabaja más de 48 horas; un 78,3% labora sábados, domingos y festivos con compensaciones en dinero y en tiempo. Resultado que indica la necesidad del trabajo y de una oportunidad de supervivencia en condiciones desfavorables.

De igual manera, un 78,2% de los hoteles promueve espacios de esparcimiento durante o por fuera de la jornada laboral, aspecto dinamizador para el clima organizacional, el estado emocional y social del empleado, disminución del nivel de stress, bienestar personal y aumento de la productividad y la competitividad empresarial (González *et al.*, 2008).

Es de resaltar, que el estrato 2 participa con el 48,6% de los empleados y el estrato 3, con el 33,1%. Son jóvenes de bajos recursos, que buscan una mejor condición de vida, que tienen necesidades e intereses particulares insatisfechos, pero que en este sector encuentran una oportunidad para prepararse (Segurado y Agulló, 2002).

### 4.1 Calidad del Empleo Objetivo (CEO) y Calidad de Vida Laboral Subjetivo (CVLS)

La CEO inicia con el índice sintético propuesto por Farné (2013), cuyo resultado evidencia que las mejores condiciones de calidad del empleo en los hoteles son seguridad social y tipo de contrato. En seguridad social, el 85% de los empleados están vinculados a salud, fondo de pensión y riesgos profesionales. En el tipo de contrato, hay un 60% con contrato indefinido, condición que proporciona estabilidad y está presente en los trabajadores antiguos, con cuatro o más años de trabajo en la organización (ver Tabla 3).



**Tabla 3.** Índice de la CEO en los hoteles de Villavicencio

Condición	Asalariado
Salario	5,44
Tipo de Contrato	20,86
Seguridad Social	24,28
Horas por semana	6,91
Total	57,49

**Fuente:** elaboración propia con base en información primaria.

Sin embargo, la condición de salario es la más baja, debido a que la mayoría de los empleados reciben pagos menores a 1,2 SMLV, y este comportamiento se explica porque los empleos de los hoteles, en su mayoría, no exigen perfiles especializados. También, están en el nivel bajo las horas de trabajo por semana: el 32,9% manifiesta que deben trabajar más de 48 horas, generalmente, porque el trabajo se intensifica los fines de semana, debido al turismo y eventos de temporada (Tabla 3). Resultados similares son encontrados por Castro y Serna (2016) en el estudio de calidad del empleo en organizaciones Contact Center en Manizales, Caldas.

Para Farné (2013) un valor promedio aceptable para el índice de la CEO es de 60 puntos, el caso del sector hotelero de Villavicencio arroja 57,49 puntos, por ende, la CEO en este sector no alcanza un nivel aceptable.

#### 4.2 Niveles de la CEO para las dimensiones asociadas a variables explicativas: género, edad, grado de escolaridad y estado civil

La Calidad del Empleo Objetivo, en las diferentes dimensiones, deja ver que la seguridad social y el tipo de contrato, para hombres y mujeres, presentan calidad alta (Tabla 4). También, en la edad se presenta un crecimiento de la CEO a medida que esta avanza, debido a que los empleados de más edad tienen contratos a término indefinido; es decir, cuentan con estabilidad laboral. Así como en la investigación realizada por Bustamante y Arroyo (2008), los empleados entre 18 y 24 años son los más propensos a em-

pleos de mala calidad. Así mismo, en el estudio de Gallego y Silva (2013) se evidencia que los mejores niveles de CEO, para hombres y mujeres, se presentan en el rango de edad de 26 a 40 años; y, en la investigación adelantada por Gómez *et al.* (2015) sobre el Índice Multidimensional de la Calidad del Empleo IMCE, alcanza un máximo a la edad de 30 años. En el estudio realizado por Ribar y Wooden (2019), estos han comprobado que hombres y mujeres tienen las mismas dimensiones y componentes de la calidad del empleo, pero las relaciones de los componentes con la calidad del empleo varían en función del sexo.

Lo contrario sucede con el trabajo de horas por semana, pues la calidad del empleo disminuye al aumentar la edad, llega al 66,7% en calidad baja; tal comportamiento se explica porque el turismo presenta fluctuaciones en su ocupación debido a la temporalidad. Los hoteles de mayor categoría pueden adaptarse mejor a las variaciones y ofrecer mejores condiciones de empleo (Pérez y Velásquez, 2016).

Los niveles más bajos de la CEO son salario y trabajo de horas por semana. El salario presenta esta condición en todas las edades y en ambos sexos; es un factor preocupante para la productividad en las empresas y dificulta las condiciones de vida familiar. Esta información coincide con el resultado del estudio sobre las “condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero”, realizado por Jiménez *et al.* (2019). En el trabajo de horas por semana, la calidad disminuye al aumentar la edad, alcanza el 66,7% en calidad baja. Ahora, el trabajo en los hoteles está sujeto a la actividad turística, es decir, a temporadas que exigen actividad, rapidez, trabajos nocturnos, condiciones laborales para las que se prefieren empleados jóvenes. Son dos situaciones que generan riesgo para la empresa, en movilidad, inconformidad y baja productividad, debido a la carente incentivación y motivación para el empleado.

La variación de la calidad del empleo en el factor de grado de escolaridad disminuye con el nivel de capacitación (Tabla 5). Este fenóme-

**Tabla 4.** Niveles de la CEO según la edad y sexo

Dimensión	CEO	Edad												Sexo			
		<=25 Años			Entre 26 y 35 años			Entre 36 y 45 Años			> 46 Años			Total			
		n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel Salario	Calidad Baja	47	79,7%	18	64,3%	23	69,7%	23	88,5%	23	88,5%	76,0%	40	70,2%	71	79,8%	76,0%
	Calidad Media	12	20,3%	10	35,7%	6	18,2%	3	11,5%	3	11,5%	21,2%	13	22,8%	18	20,2%	21,2%
Tipo Contrato	Calidad Alta	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	0	0,0%	0	0,0%	2,7%	4	7,0%	0,0	0,0%	2,7%
	Calidad Baja	5	8,5%	0	0,0%	0	0,0%	5	19,2%	5	19,2%	6,8%	3	5,3%	7	7,9%	6,9%
Seguridad Social	Calidad Media	26	44,1%	9	32,1%	8	24,2%	2	7,7%	2	7,7%	30,8%	11	19,3%	34	38,2%	30,8%
	Calidad Alta	28	47,5%	19	67,9%	25	75,8%	19	73,1%	19	73,1%	62,3%	43	75,4%	48	53,9%	62,3%
Horas trabajo Semana	Calidad Baja	2	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	5	20,0%	5	20,0%	5,3%	2	4,0%	5	6,0%	4,8%
	Calidad Media	7	13,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5,3%	2	4,0%	5	6,0%	4,8%
Horas trabajo Semana	Calidad Alta	44	83,0%	26	100,0%	29	100,0%	20	80,0%	20	80,0%	89,5%	46	92,0%	73	88,0%	81,5%
	Calidad Baja	14	26,3%	9	34,6%	16	44,4%	10	66,7%	10	66,7%	33,6%	22	38,6%	27	30,3%	33,6%
Horas trabajo Semana	Calidad Alta	45	73,7%	19	65,4%	17	55,6%	16	33,3%	16	33,3%	66,4%	35	61,4%	62	69,7%	66,4%

**Fuente:** elaboración propia con base en resultados de Stata v.12 y SPSS V.22.

no se debe a la gran oferta de mano de obra no especializada. Situación contraria a lo encontrado por Posso (2010), donde individuos con educación superior completa, incrementan la proporción de empleos con calidad. En los distintos niveles de estado civil es el salario el que presenta calidad baja, principalmente en los jóvenes. Así, el salario se convierte en un factor desmotivante para los trabajadores de los hoteles, como lo manifiestan Jiménez *et al.* (2019), “El salario puede ser un factor desmotivador para el sentido de pertenencia y el compromiso hacia el logro de los objetivos de la empresa” (p. 217). En el factor del grado de escolaridad no hay motivación por parte de las empresas para la capacitación o el reconocimiento de la preparación obtenida, en función de incrementar la productividad. A diferencia del estudio de Gallego y Silva (2013), en el que los mayores indicadores de calidad de empleo, tanto para hombres como para mujeres, se logran en el nivel de posgrado, las mujeres se ubican con indicadores por encima de los obtenidos por los hombres. Sin embargo, Farné (2013) muestra que el sector de restaurantes y hoteles presenta ingresos laborales más bajos que el promedio de los sectores analizados. Además, Ortiz *et al.* (2007) se refieren a la informalidad en este sector y afirman que estar ubicado en el estamento de restaurantes y hoteles aumenta la probabilidad de ser informal. Finalmente, en calidad alta están las dimensiones seguridad social y el tipo de contrato.

En la Tabla 6 se verifica, con base en la prueba Kruskal Wallis, que existen diferencias estadísticamente significativas en la relación entre la variable edad de los trabajadores de los alojamientos urbanos y cada uno de los factores asociados a la CEO. Es decir, la CEO difiere en todos los rangos de edad, pues el p-valor de la significancia es  $< 0,05$ .

De igual manera, se presentan diferencias estadísticamente significativas en la relación entre la variable estado civil de los trabajadores de los alojamientos urbanos y cada uno de los factores asociados a la CEO, excepto para trabajo horas por semana. Esto es, la CEO difiere en cada uno

de los rangos de estado civil al ser el p-valor de la significancia  $< 0,05$ .

En el caso de la variable independiente sexo, analizada con la prueba de U Mann Withney, esta presenta diferencias estadísticamente significativas para cada uno de los factores asociados a la CEO, excepto en tiempo de trabajo en la empresa cuyo p-valor es  $> 0,05$ ; esto indica que el sexo (masculino o femenino) no influye en el tiempo de trabajo en la empresa, pero sí en las demás variables dependientes: tipo de contrato, horario de trabajo, salario y horas trabajadas por semana.

Es de resaltar que el salario presenta diferencias estadísticamente significativas entre las variables independientes analizadas (edad, sexo, nivel educativo y estado civil), el valor de la probabilidad asociada es  $< 0,05$ , nivel de margen de error. Tal aspecto, hace del salario una variable sensible a las condiciones laborales establecidas en los alojamientos urbanos de Villavicencio. Con base en los resultados obtenidos por Ribar y Wooden (2019), son factores relevantes de la calidad del empleo de los hombres y mujeres australianos la autonomía, exigencias y compromiso, adecuación de la remuneración y seguridad.

### 4.3 Condiciones de la Calidad de Vida Laboral CVL CVT-GOHISALO

La Tabla 7 presenta el nivel de satisfacción de la CVL total. Indica que más del 80% tiene satisfacción alta en las dimensiones SIT, ST, IPT y BLT. Sin embargo, para DP y ATL, la satisfacción pasa a nivel medio en un 32,5% y 42,5%, respectivamente. Este resultado coincide con lo reportado por Pérez y Velásquez (2016), en su estudio de la CVL en hatos lecheros en pastoreo. También es similar al resultado de Suescún *et al.* (2016), en estudio en una ESE en Tunja, en el que resaltan que el trabajo no le permite a los trabajadores cumplir con actividades personales fuera del tiempo laboral y que el nivel de vida ha mejorado solo para un 50% en promedio gracias al trabajo que desempeña.

En la Tabla 8, se presenta el análisis basado en la prueba Kruskal Wallis y se verifica

**Tabla 5.** Nivel de la CEO según el grado de escolaridad y el estado civil

Dimen- sión	CEO	Grado de Escolaridad										Estado civil											
		Primaria		Bachiller		Técnico		Tecnólogo		Universitario		Total		Soltero		Casado		Unión libre		Separado		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel Salarial	Calidad Baja	13	86,7%	44	71,0%	22	88,0%	21	75,0%	11	68,8%	76,0%	53	72,6%	17	68,0%	37	15,2%	4	100%	4	76,0%	
	Calidad Media	2	13,3%	14	22,6%	3	12,0%	7	25,0%	5	31,3%	21,2%	20	27,4%	4	16,0%	7	2,9%	0	0%	0	21,2%	
	Calidad Alta	0	0,0%	4	6,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2,7%	0	0,0%	4	16,0%	0	0,0%	0	0%	0	2,7%	
Tipo Con- trato	Calidad Baja	2	13,3%	7	11,3%	1	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	6,8%	6	8,2%	1	4,0%	3	75,0%	0	0,0%	0	6,8%	
	Calidad Media	5	33,3%	16	25,8%	6	24,0%	11	39,3%	7	43,8%	30,8%	27	37,0%	4	16,0%	14	35,0%	0	0,0%	0	30,8%	
	Calidad Alta	8	53,3%	39	62,9%	18	72,0%	17	60,7%	9	56,3%	62,3%	40	54,8%	20	80,0%	27	67,5%	4	2,7%	4	62,3%	
Segu- ridad Social	Calidad Baja	2	15,4%	3	5,6%	1	4,0%	0	0,0%	1	7,1%	5,3%	4	6,3%	1	4,5%	2	4,7%	0	0,0%	0	4,8%	
	Calidad Media	iii	7,7%	2	3,7%	2	8,0%	0	0,0%	2	14,3%	5,3%	6	9,4%	0	0,0%	1	2,3%	0	0,0%	0	4,8%	
	Calidad Alta	10	76,9%	49	90,7%	22	88,0%	27	100,0%	11	78,6%	89,5%	54	84,4%	21	95,5%	40	93,0%	4	100,0%	4	81,5%	
Horas trabajo Semana	Calidad Baja	5	33,3%	24	38,7%	7	28,0%	6	21,4%	7	43,8%	33,6%	22	30,1%	9	36,0%	17	38,6%	1	25,0%	1	33,6%	
	Calidad Alta	10	66,7%	38	61,3%	18	72,0%	22	78,6%	9	56,3%	66,4%	51	69,9%	16	64,0%	27	61,4%	3	75,0%	3	66,4%	

Fuente: elaboración propia con base en resultados de Stata v.12 y SPSS V.22.

**Tabla 6.** Análisis no paramétrico Kruskal Wallis- U. Mann Whitney de la CEO

V.I.	Test	Tipo Contrato	Horario Trabajo	Salario	Tiempo Trabajo	Horas/Semana
Edad	Kruskal Wallis	0,006	0,035	0,003	0,000	0,024
Niv Educativo	Kruskal Wallis	0,759	0,173	0,042	0,686	0,177
Estado Civil	Kruskal Wallis	0,011	0,095	0,004	0,002	0,271
Sexo	U. Mann Whitney	0,008	0,005	0,003	0,711	0,041

**Nota:** Variable Independiente (VI).

**Fuente:** elaboración propia con base en resultados de Stata v.12 y SPSS V.22.

**Tabla 7.** CVL Total en cada una de las dimensiones según el instrumento CVT- GOHISALO

Nivel de Satisfacción en el Trabajo	Puntuación T	n	SIT	n	ST	n	IPT	n	BLT	n	DP	n	ATL
Satisfacción Alta	61 - 99	129,0	88,9%	120,0	82,7%	131,0	90,3%	115,0	79,3%	95,0	65,5%	75,0	51,8%
Satisfacción Media	40 - 60	13,0	8,9%	25,0	17,2%	14,0	9,7%	30,0	20,7%	47,0	32,4%	61,0	42,5%
Satisfacción Baja	1 - 39	3,0	2,7%	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%	3,0	2,0%	9,0	6,2%

**Nota:** Soporte Institucional para el Trabajo (SIT), Seguridad en el Trabajo (ST), Integración al Puesto de Trabajo (IPT), Bienestar Logrado a través del Trabajo (BLT), Desarrollo Personal (DP) y Administración del Tiempo Libre (ATL).

**Fuente:** elaboración propia con base en resultados de Stata v.12 y SPSS V.22.

que, con un nivel de significancia del 0,05, existen diferencias estadísticamente significativas en la relación entre la variable edad y Soporte Institucional para el Trabajo (SIT), así como entre el estado civil y Seguridad en el Trabajo (ST), dado que el p-valor es < 0,05.

En las demás variables: Administración del Tiempo Libre (ATL), Bienestar Logrado a través del Trabajo (BLT), Integración al Puesto de Trabajo (IPT), Seguridad en el Trabajo (ST) y Desarrollo Personal (DP) el p-valor es > 0,05, indica que existe similitud de los tipos de Calidad de Vida Laboral asociados a los cua-

tro factores: edad, escolaridad, estado civil y sexo. Se concluye que no existe evidencia como para afirmar que se presentan CVL diferente, aseveración que se establece con un nivel de confianza del 95%.

En la Tabla 9, se presentan los resultados de las dimensiones de la CVL subjetiva, basado en CVT-GOHISALO, relacionadas con el género, estado civil, la edad, y el grado de escolaridad, los cuales verifican que el DP y la ATL, son las más débiles. Las demás dimensiones se ubican en el nivel alto, teniendo en cuenta las puntuaciones establecidas por CVT-GOHISALO.

**Tabla 8.** Análisis no paramétrico Kruskal Wallis- U. Mann Whitney de la CVL

V.I.	Test	SIT	ATL	BLT	IPT	ST	DP
Edad	Kruskal Wallis	0,01	0,499	0,669	0,838	0,541	0,534
Escolaridad	Kruskal Wallis	0,41	0,362	0,497	0,364	0,760	0,513
Estado civil	Kruskal Wallis	0,096	0,716	0,412	0,61	0,005	0,517
Sexo	U. Mann Whitney	0,177	0,899	0,716	0,969	0,222	0,703

**Nota:** Variable Independiente (VI), Soporte Institucional para el Trabajo (SIT), Administración del Tiempo Libre (ATL), Bienestar Logrado a través del Trabajo (BLT), Integración al Puesto de Trabajo (IPT), Seguridad en el Trabajo (ST) y Desarrollo Personal (DP).

**Fuente:** elaboración propia con base en resultados de Stata V.12 y SPSS V.22.

**Tabla 9.** Calidad de vida en el trabajo en trabajadores de alojamientos urbanos en Villavicencio

Nivel de Satisfacción Laboral	Sexo		Estado civil		Edad		Escolaridad	
	Hombre	Mujer	Casado/ Unión Libre	Soltero/ viudo	<=45 Años	> 45 Años	Secundaria	Universitario
<b>SIT</b>								
CVT Bajo	3,5%	1,14%	1,45%	2,63%	2,52%	0,00%	2,42%	0,00%
CVT Medio	3,5%	12,50%	4,35%	13,16%	7,56%	15,38%	9,68%	4,76%
CVT Alto	92,6%	86,36%	94,20%	84,21%	89,92%	84,62%	87,90%	95,24%
<b>ST</b>								
CVT Bajo	0,0%	0%	1,45%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CVT Medio	14,0%	19,32%	4,35%	13,16%	16,81%	19,23%	18,55%	9,52%
CVT Alto	86,0%	80,68%	94,20%	84,21%	83,19%	80,77%	81,45%	90,48%
<b>IPT</b>								
CVT Bajo	0,0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CVT Medio	8,8%	9,66%	7,25%	11,84%	10,08%	7,69%	8,87%	14,29%
CVT Alto	91,2%	90,34%	92,75%	88,16%	89,92%	92,31%	91,13%	85,71%
<b>BLT</b>								
CVT Bajo	0,0%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CVT Medio	21,1%	20,45%	18,84	22,37	19,33	26,92	20,16	23,81
CVT Alto	79,0%	79,31%	81,16	11,63	80,67	73,08	79,84	76,19
<b>DPT</b>								
CVT Bajo	0,0%	2,07%	2,90%	1,32%	1,68%	3,85%	2,42%	0,00%
CVT Medio	33,3%	31,82%	31,88%	32,89%	33,61%	26,92%	31,45%	38,10%
CVT Alto	66,7%	64,77%	65,22%	65,79%	64,71%	69,23%	66,13%	61,90%
<b>ATL</b>								
CVT Bajo	3,5%	7,55%	4,4%	7,89%	5,88%	7,69%	6,45%	4,76%
CVT Medio	45,6%	39,77%	40,6%	43,42%	41,18%	46,15%	40,32%	52,38%
CVT Alto	50,0%	52%	55,1%	48,68%	52,94%	46,15%	53,23%	42,86%

**Nota:** Variable Independiente (VI), Soporte Institucional para el Trabajo (SIT), Administración del Tiempo Libre (ATL), Bienestar Logrado a través del Trabajo (BLT), Integración al Puesto de Trabajo (IPT), Seguridad en el Trabajo (ST) y Desarrollo Personal (DP).

**Fuente:** elaboración propia con base en resultados de Stata v.12 y SPSS V.22.

En la dimensión SIT, para las variables exógenas, se presenta un nivel de satisfacción alto en el cual sobresale: supervisión del trabajo y el trato de los supervisores con el 70%; la orientación, evaluación y retroalimentación del proceso de trabajo con el 60%; interés del jefe para resolver problemas, reconocimiento y retroalimentación con el 55%.

En la dimensión ST, la mayoría de los empleados expresa insatisfacción con el salario percibido, al ser insuficiente para cubrir las necesidades y al compararlo con el de otras instituciones. En el sistema de seguridad so-

cial, el 60% está satisfecho, así como en oportunidades de actualización y capacitación. También, se aprecia que la forma de contratación a término indefinido es del 60% y el 30% a término fijo. En cuanto a la jornada laboral, el 34% trabaja más de 48 horas por semana. La satisfacción de los empleados de los hoteles de la ciudad con su horario de trabajo, especialmente en jornadas diurna mañana, tarde, y noche, es del 51% y 59,4%, respectivamente. El 73,9% de los empleados no desea cambiar el trabajo actual. Es un viraje favorable a la sostenibilidad y competitividad del sector en el mercado, pues garantiza estabilidad; de ahí

que el 88% de los empleados manifiesta estar conforme con el contrato que tiene.

En la dimensión IPT, los empleados manifiestan estar satisfechos en estos ítems: convivencia, respeto por los derechos laborales y la contribución al logro de objetivos comunes, motivado para estar activo en el trabajo, solidaridad en resolución de problemas de trabajo y el puesto de trabajo asignado es acorde con la preparación académica.

En el DP, los componentes que se encuentran en nivel satisfecho son: reconocimiento por las actividades que realizó el 64%, las posibilidades de mejorar el nivel de vida el 56%, mientras que el 67,6% considera que las potencialidades mejoran por estar en este trabajo y el 71% asume compromiso para el logro de los objetivos institucionales. Los componentes más bajos en esta dimensión son la posibilidad de estudiar, el 78%, y la facilidad de obtener vivienda, 85%. Son aspectos fundamentales para incentivar un mejor desempeño empresarial y, de esta manera, mejorar las condiciones de vida laboral.

En la ATL, en el componente “mi trabajo me permite cumplir con las actividades planeadas” en el 60%, hay insatisfacción al no contar con el tiempo para convivir y atender el cuidado de la familia. Al respecto, González *et al.* (2008) comentan que “Existe un compromiso de promover el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, cumpliendo así, con la obligación de realizar el trabajo de la mejor forma posible, sin perjudicar la vida familiar y personal” (p. 122). Los procesos de cambio a los que están sujetas las organizaciones, el afán de la productividad y la competitividad que exige el mercado, han afectado la CVT, asunto que ha generado discusiones sobre técnicas para facilitar el cambio, resolver el estrés y evaluar la naturaleza del ambiente laboral, social y familiar del empleado (González *et al.*, 2008). En este sentido, vale recordar a De Miguel y De Miguel (como se citó en González *et al.*, 2008) quienes señalan que “la significación sociológica del empleo constituye la clave de la organización del hogar, la realización personal, integración social y administración del ocio, ya

que la mayor parte del ingreso se deriva de la renta del trabajo” (p. 118).

La CVL de los empleados del sector hotelero de Villavicencio presenta una satisfacción alta y media, diferente a los resultados obtenidos por Garcés (2014), en un estudio realizado con personal médico en Bogotá, donde la CVT, a nivel global, fue baja para la mayoría de las dimensiones, situación encontrada también por González *et al.* (2008) en España en el gremio médico, pero diferente a lo encontrado en el gremio de la enfermería en México por Sosa *et al.* (2010). “Es de resaltar que en seis de las siete dimensiones de CVT se encontró un puntaje más bajo en profesionales contratistas que en profesionales de planta, como sugieren algunos autores” (Garcés, 2014, p. 50).

## 5. Conclusiones

La complejidad del estudio de las condiciones laborales requiere de la consideración de una amplia batería de variables o dimensiones, del orden objetivo y subjetivo, que van más allá de las compensaciones y del análisis de la calidad del puesto en el trabajo (Díaz *et al.*, 2015).

De acuerdo con el índice sintético, se verifica unas condiciones laborales objetivas de calidad media baja para los empleados del sector hotelero de Villavicencio, donde el salario es la condición que presenta la puntuación más baja, ingresos inferiores a 1,2 SMLV. Luego, aparece las horas trabajadas por semana, el 35% de los trabajadores dedica más de 48 horas al trabajo por semana, especialmente los fines de semana. Son condiciones críticas, que afectan el trabajo decente, reflejan el desempleo en la región, alta movilidad en el sector y la manifestación de una juventud ansiosa por trabajar, que aspira a mejorar su condición laboral, de vida personal y familiar. Además, son factores de trabajo ligados a las políticas nacionales vigentes originadas en la flexibilización laboral y la tendencia a la disminución de costos de operación.

El salario es el factor que presenta diferencias estadísticamente significativas en las variables explicativas: sexo, edad, estado civil y tipo de

contrato, excepto para el grado de escolaridad. En el sector turismo en Villavicencio, el estar más capacitado no es una variable que garantice un empleo mejor remunerado.

Teniendo en cuenta que el salario es una variable sensible a las condiciones laborales en los alojamientos urbanos de Villavicencio, presentó la mayor insatisfacción, seguida de la administración del tiempo libre y desarrollo personal. Así, “el salario se convierte en un factor desmotivante para los trabajadores de los hoteles, afectándose el sentido de pertenencia y el compromiso hacia el logro de los objetivos de la empresa”, aspecto que ha sido expresado por Jiménez *et al.* (2019, p. 217).

En lo relacionado con al análisis de la CVL, basado en CVT-GOHISALO, los empleados del sector hotelero presentan una satisfacción alta y media, donde hay diferencias estadísticamente significativas en el soporte institucional para el trabajo, integración al puesto de trabajo y desarrollo personal, en relación con el estado civil.

La participación de mujeres jóvenes en la actividad laboral del sector hotelero es del 64,4% del total de los empleados, factor importante en la promoción de igualdad de oportunidades laborales, especialmente para las madres cabeza de hogar, como lo promueve la Organización Internacional del Trabajo, OIT (1981), sobre trabajadoras con responsabilidades familiares. Además, el empleo está relacionado con el tipo de actividades no especializadas y de servicio al cliente.

Por otro lado, el sector hotelero es cada vez más dinámico con la oferta de opciones de trabajo para la juventud y especialmente para personas de estratos 2 y 3. En ese sentido, se evidenció una oportunidad para los jóvenes de bajos recursos, en condiciones de pobreza, que no cuentan con capacitación suficiente para desempeñarse en actividades especializadas, que inician su vida laboral para adquirir experiencia. Este aspecto es determinante en la disminución del desempleo, estrategia efectiva para lograr la estabilidad social, económica y psicológica del empleado, fomentar la

producción privada, reducir la pobreza y propender por la equidad de oportunidades en el mediano y largo plazo, al posibilitar trabajo y capacitación que reflejarán un impacto positivo en la economía regional en el futuro.

En este estudio también se presenta la existencia de un “ciclo de calidad del empleo”, en el cual los empleados más jóvenes tienen empleos de baja calidad que van mejorando al aumentar la edad, al llegar al rango más alto entre 26 y 45 años, para luego descender. Es decir, a partir de los 45 años, al aumentar la edad, hay menos oportunidad de trabajo y menos calidad en el empleo, así como para los menores de 26 años; tal comportamiento parece estar relacionado con el bajo nivel de conocimientos y de experiencia en los jóvenes y con la edad avanzada para los mayores. Esta situación conlleva a la mayoría de la mano de obra ofertada a aceptar puestos de trabajo sin beneficios en las condiciones de calidad, tendiendo a condiciones precarias o a iniciar su experiencia laboral como trabajador por cuenta propia o informal.

En su mayoría, los empleados de los alojamientos urbanos de Villavicencio son solteros, 48,6%. Aspecto que limita la estrategia como política para ampliar la cobertura de empleo desde el ámbito social y económico para llegar a las familias en función de la reducción de la pobreza y la indigencia.

Ser hombre, ser más joven, no estar casado, tener un menor grado de escolaridad y pertenecer al sector informal de la economía, incrementa la probabilidad de encontrarse en un empleo de mejor calidad. A diferencia del concepto de Bustamante y Arroyo (2008), quienes exponen que la buena calidad de la educación superior incrementa en mayor medida la probabilidad de tener un empleo de mejor calidad.

Las empresas hoteleras de Villavicencio, posiblemente se han concentrado en estrategias para la productividad, competitividad y su crecimiento económico, pero han generado detrimento en la CVL y desmotivación en el trabajador al descuidar su integridad psicológica, humana, familiar y social.



## Referencias

- Bartoll, X. y Ramos, R. (2019). Quality of Work, Economic Crisis, and Temporary Employment. *International Journal of Manpower*, 41(1), 37-51. <https://doi.org/10.1108/IJM-06-2018-0177>
- Bustamante, C. y Arroyo, J. S. (2008). La raza como determinante del acceso a un empleo de calidad : un estudio para Cali. *Ensayos sobre Política Económica*, (57), 130-175. <https://doi.org/10.32468/espe.5703>
- Casas, J. y Repullo, J. (2016). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios*. Administración Sanitaria.
- Castro, E. y Serna, M. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales. *Revista latinoamericana de ciencias sociales niñez y juventud*, 14, 205-219. <https://doi.org/10.11600/1692715x.14113140814>
- Castro, E. y Soto, I. (2013). *Calidad del empleo y condiciones de trabajo en los call center de la ciudad de Manizales*. Observatorio del mercado del trabajo en Manizales.
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R. y Kathia, L. (2018). Una Perspectiva de La Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-28. <http://reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Celina, H. y Campo, A. (2005). Metodología. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Congreso de la República. (2012). *Ley estatutaria 1581 de 2012*. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1581\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html)
- Corte Constitucional. (2011). *Sentencia C-748/11*. <https://doi.org/10.1167/11.11.748>
- Díaz, A., Ficapal, P. y Torrent, J. (2015). Multidimensional determinants of perceived work quality. Empirical evidence from Spain. *RIS*, 73(1), 1-14. <https://doi.org/10.3989/ris.2013.03.25>
- Espinoza, M. (2003). *Trabajo decente y protección social*. OIT.
- Farné, S. (2012). *Calidad del empleo en América Latina a principios del siglo XXI*. Universidad Externado de Colombia.
- Farné, S. (Ed.). (2013). *Boletín del observatorio del mercado de trabajo y la seguridad social no. 14*. <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/La-calidad-del-empleo-en-23-ciudades-colombianas.pdf>
- Farné, S. y Baquero, N. (2011). *La calidad del empleo en medio de la flexibilización laboral Colombia 2002 -2010*. Observatorio del Mercado del Trabajo.
- Función Pública. (2022). *Decreto 1074 de 2015*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>
- Gallego, A. y Silva, G. (2013). *Caracterización del mercado laboral en Colombia. Un estudio empírico desde la perspectiva de la segmentación laboral* (tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.
- Garcés, A. O. (2014). *Calidad de vida en el trabajo del profesional médico y de enfermería en una empresa social del estado (e.s.e) iii nivel, Bogotá* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Gobernación del Meta. (2014). *Plan Regional de Competitividad e Innovación*. Gobernación del Meta.
- Gómez, M., Galvis, L. y Royuela, V. (2015). *Calidad de vida laboral en Colombia : un índice multidimensional difuso*. Banco de la República. <http://repositorio.banrep.gov.co/handle/20.500.12134/6930>
- González, R., Hidalgo, G. y Guadalupe, J. (2008). Calidad de vida en el trabajo: un término de moda con problemas de concepción. *Psicología y Salud*, 17, 115-123.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Iglesias, C., Llorente, R. y Dueñas, D. (2010). Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas . Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. *Investigaciones Regionales*, (19), 25-49.
- Jiménez, A. y Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. *Universum*, 23(1), 116-133. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762008000100007>
- Jiménez, G., Rivera, A. y Gaibao, M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero: Estudio de caso en Medellín. *Prospectiva*, 28, 203-226. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>
- O'callaghan, D., Kane, F. y Phulphagar, R. (2019). *Quality of Employment: Indicators and Trends*. Government of Ireland.
- OIT –Organización Internacional del Trabajo–. (1981). *Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares*. [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::PI2100\\_ILO\\_CODE:C156](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::PI2100_ILO_CODE:C156)
- Ortiz, C. H., Uribe, J. I. y García, G. A. (2007). Informalidad y subempleo: un modelo probit bivariado aplicado al Valle del Cauca. *Sociedad y economía*, (13), 104-131. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(07\)70001-3](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(07)70001-3)
- Pérez, C. y Velásquez, O. (2016). Calidad de Vida en el Trabajo –GOHISALO– en hatos lecheros en pastoreo en Don Matías y La Unión, Colombia. *Journal of Agriculture and Animal Sciences*, 5(2), 32-48. <https://doi.org/10.22507/jals.v5n2a3>
- Posso, C. M. (2010). Calidad del empleo y segmentación laboral: un análisis para el mercado laboral colombiano 2001-2006. *Desarrollo y Sociedad*, (65), 191-234. <https://doi.org/10.13043/dys.65.7>
- Qintana, M., Paravic, T. y Sáez, K. (2015). Calidad de vida en el trabajo percibida según niveles de atención y categorías de enfermeras. *Ciencia y enfermería*, XXI(3), 49-62. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532015000300005>
- Quero, M. (2010). Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.
- Reinecke, G. y Valenzuela, M. E. (2000). *¿Más y mejores empleos para las mujeres?* OIT. <https://doi.org/10.1146/annurev.cellbio.18.022602.131838>
- Requena, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Reis*, (92), 11-44. <https://doi.org/10.2307/40184292>
- Ribar, D. y Wooden, M. (2019). *Four Dimensions of Quality in Australian Jobs*. Melbourne Institute. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3472759>
- Salazar, J. y Guerrero, P. (2009). *Clima y cultura organizacional : Dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ACIMED.
- Santana, M. (2005). Turismo, empleo y desarrollo. *Papers*, 77, 79-104. <https://doi.org/10.5565/rev/papers/v77n0.932>
- Secretaría del Senado. (2023). *Constitución Política de 1991*. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral : hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, 828-836. <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

- Sosa, O., Cheverría, S. y Rodríguez, M. (2010). Calidad de vida profesional del personal de enfermería. *Universidad San Luis de Potosí*, 18(117), 153-158. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2010/eim103f.pdf>
- Suescún, S., Sarmiento, G. y Álvarez, L. (2016). Calidad de vida laboral en trabajadores de una Empresa Social del Estado de Tunja, Colombia. *Rev Médica Risaralda*, 22(1), 14-17. <https://doi.org/10.22517/25395203.13631>
- Vega, N. (2021). El Trabajo Decente, La Calidad de Vida en el Trabajo y Sostenibilidad Laboral. *Cuadernos de Administración*, 2(1), 169-177. <https://revistasecauned.com/index.php/cda/article/view/50/55>
- Weller, J. y Roethlisberger, C. (2011). *La Calidad del Empleo en América Latina*. CEPAL.
- Zambrano, H., Payares, Z. y Pérez, L. (2023). Humanización Del Proceso Administrativo: Un Estudio de La Institución Educativa Francisco de Quevedo. *Ad-Gnosis*, 12(12), 1-17. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.12.12.594>