

CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL DE LOS HOTELES DE LA
ZONA CENTRO DE LA CIUDAD DE GIRARDOT – CUNDINAMARCA, 2017

LAURA CAMILA MARTÍNEZ VILLARRAGA
LINA VICTORIA MANRIQUE DÍAZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GIRARDOT
2017

CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL DE LOS HOTELES DE LA
ZONA CENTRO DE LA CIUDAD DE GIRARDOT – CUNDINAMARCA, 2017

LAURA CAMILA MARTÍNEZ VILLARRAGA
LINA VICTORIA MANRIQUE DÍAZ

Trabajo de grado para optar al título de:
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Asesor del Proyecto
GERMAN HOYOS LEON

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
GIRARDOT
2017

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Jurado

Girardot, 14 de julio de 2017

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	15
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
2. JUSTIFICACIÓN	24
3. OBJETIVOS.....	27
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	27
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
4. MARCO DE REFERENCIA.....	28
4.1 MARCO TEÓRICO.....	28
4.2 MARCO LEGAL	31
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	36
4.4 MARCO GEOGRÁFICO.....	38
5. DISEÑO METODOLÓGICO	41
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41
5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	42
5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
6. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL DEL SECTOR HOTELERO DE LA ZONA CENTRO DE LA CIUDAD DE GIRARDOT	44
6.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS HOTELES.....	44
6.2 CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL DE LOS HOTELES DE LA ZONA CENTRO DE GIRARDOT	54

7. PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL EMPLEO EN LOS HOTELES DE LA ZONA CENTRO DE GIRARDOT.....	63
7.1 FACTORES CLAVE DE MEJORAMIENTO.....	63
7.2 PRINCIPIOS	63
7.3 ESTRATEGIAS DEL PLAN DE ACCIÓN	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS	72

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Encuesta a Prestadores de Servicios Turísticos de la ciudad de Girardot	73
Anexo B. Encuesta a Empleados de los establecimientos de hospedaje y alojamiento de la ciudad de Girardot	75
Anexo C. Aplicación encuestas hoteles zona centro de la ciudad de Girardot–Cundinamarca.....	77

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1. Distribución por zonas de Girardot – Cundinamarca.....</i>	39
<i>Figura 2. Distribución por calles y carreras de la zona Centro de Girardot – Cundinamarca.</i>	39
<i>Figura 3. Establecimientos de alojamiento y hospedaje de la zona centro Girardot–Cundinamarca.....</i>	42

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Perfil del empresario.....	44
Gráfica 2. Nivel de formalidad.....	45
Gráfica 3. Número de habitaciones.....	45
Gráfica 4. Número de camas	46
Gráfica 5. Oferta de servicios	47
Gráfica 6. Número de empleados	47
Gráfico 7. Tipos de contrato.....	48
Gráfica 8. Escolaridad	49
Gráfica 9. Cargos del personal	50
Gráfica 10. Rotación del personal.....	51
Gráfica 11. Remuneración de los empleados	52
Gráfica 12. Afiliación al Sistema de Seguridad Integral en Salud.....	53
Gráfica 13. Reconocimiento de prestaciones sociales	53
Gráfica 14. Sexo de los empleados	54
Gráfica 15. Edad.....	55
Gráfica 16. Escolaridad	55

Gráfica 17. Tiempo de servicio	56
Gráfica 18. Tipo de contratación	57
Gráfica 19. Escala salarial	58
Gráfica 20. Reconocimiento del subsidio de transporte	58
Gráfica 21. Afiliación Régimen de Seguridad Social en Salud	59
Gráfica 22. Factores salariales	60
Gráfica 23. Nivel de satisfacción	60

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. FODA.....	62
Tabla 2. Plan de acción	65

INTRODUCCIÓN

En toda empresa el principal activo es el recurso humano, el desempeño de éste está directamente relacionado con el grado de motivación, y por supuesto, con el nivel de preparación que presenta, es decir, si es o no competente para ocupar un puesto de trabajo.

El mercado laboral es cada vez más exigente, requiere de recurso humano con altos estándares, mejor preparado, certificado en competencias, y con una serie de atributos que le permitan maximizar la capacidad de trabajo, y en consecuencia, lograr los resultados de una forma eficiente y productiva; hoy por hoy suplir una vacante cumpliendo con todos los requisitos del perfil ocupacional es una condición primordial para garantizar la productividad en la empresa, y a la vez es todo un reto tanto para las organizaciones como para los candidatos, pues se torna más exigente y competitivo.

Girardot es una ciudad por tradición turística dado, entre otros aspectos, por la cercanía con Bogotá, el clima, la calidez de la gente; con la construcción y puesta en funcionamiento de la doble calzada, el flujo de turistas se ha incrementado significativamente en toda época del año, particularmente los fines de semana ya que gracias a ésta el tiempo de viaje se redujo ostensiblemente facilitándole al turista de la capital el desplazamiento y disfrute de los placeres que le brinda la “Ciudad de las Acacias”.

En tal sentido, Girardot debe contar con la infraestructura de servicios turísticos óptima para albergar a los turistas, para el caso específico, brindar servicios de alojamiento, hospedaje, hotelería, fundamentales para hacer de la estadía un grato momento; esto implica, por supuesto, vincular recurso humano competente para garantizar servicios de calidad, de tal forma que el turista se siente

satisfecho, y por ende vuelva, no solo a visitar la ciudad sino a hospedarse en los hoteles o establecimientos dedicados a este servicio.

Es precisamente esta situación la que motiva la realización de la presente investigación, pues es necesario llevar a cabo una caracterización del mercado laboral en la zona hotelera del centro de Girardot a fin de establecer, entre otros aspectos, perfiles, remuneración, formas de contratación, incentivos, desempeño, rotación, ausentismo, afiliación a seguridad social, elementos esenciales que permiten determinar la calidad del empleo, y en consecuencia, el nivel de desempeño y motivación de los empleados de este tipo de empresas.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Girardot cuenta con una importante oferta de productos y servicios turísticos los cuales van orientados hacia diferentes segmentos de mercado. Con relación a los establecimientos de alojamiento, se encuentran registrados 54 establecimientos entre posadas, hostales, hoteles medianos y de alta categoría, sin embargo, vale la pena resaltar que la gran mayoría de las casas de recreo ubicadas fuera del perímetro urbano del municipio y las cuales son las más solicitadas por los turistas, prestan sus servicios de manera informal, no están inscritos en el RNT ni en la Cámara de Comercio o en la Dian. (Tourism consulting, 2011, p15)

Los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Girardot, caracterizados por ser microempresas de tipo familiar, cuentan con una planta de personal menor a diez empleados, y corresponde a casas de familia que fueron reformadas y dotadas de mobiliario para prestar servicio como hostales y posadas y ofrecer el servicio de hospedaje a una tarifa cómoda que no supera los \$30.000 por noche; este tipo de establecimiento no cuenta con servicios complementarios como restaurante o piscina, y por ser corte familiar no están provistos de procesos de planeación estratégica que les permitan proyectarse al largo plazo, por lo que trabajan en la inmediatez y se conforman con el cliente que llega; por otra parte, los hoteles de mayor tamaño, pequeñas y medianas empresas, se encuentran ubicados en el perímetro urbanos del municipio, o en sus zonas rurales, y ofrecen mayores facilidades y confort a los visitantes. (Tourism consulting, 2011).

Por otra parte, señala Tourism consulting (2011) que el auge de la actividad de alojamiento en Girardot se debe particularmente por la cercanía con Bogotá y la

facilidad que provee la doble calzada para movilizarse a Girardot en un tiempo récord y sin apuros para encontrar un sitio ideal para disfrutar del sol y las bondades de una piscina; estos factores, el clima y la cercanía con Bogotá, han representado una ventaja comparativa para la ciudad, contribuyendo a la consolidación de hoteles de gran tradición y reconocimiento, como el Tocarema y el Bachué, que se destacan por su posicionamiento de marca, y están dirigidos principalmente a un mercado de estrato alto. Una de las principales razones por las cuales estos hoteles se han logrado consolidar en el sector turístico de Girardot, es su ubicación, pues están en la zona centro, donde es posible encontrar una gran oferta de restaurantes y cafeterías ubicadas en las inmediaciones del Parque Bolívar o Sucre.

Mantenerse competitivos hoy por hoy requiere de ajustes en el ámbito organizacional, esto consecuentemente generen presiones en el mercado laboral pues las vacantes a suplir se tornar más competitivas en términos de requerimientos de formación, experiencia, habilidades, entre otros aspectos, fundamentales para desempeñarse eficientemente en un puesto de trabajo determinado, esto con el fin de que las empresas garanticen el logro de los objetivos y metas proyectados y así mantenerse posicionados en el mercado.

En Colombia el panorama del mercado laboral es Complejo, “es uno de los países con mayor tensión en la participación en el mercado laboral” (Dono, 2016, citado en Portafolio, 2017), esto contribuye a aumentar la brecha entre habilidades y demandas profesionales, es decir, que hoy por hoy los profesionales no cuentan con las habilidades para desempeñarse eficientemente en un puesto de trabajo, sumado a los efectos de la caída del precio del petróleo que generó un incremento en el índice de desempleo.

Colombia desmejoró en el tema laboral obteniendo una calificación del 6,1 en el Índice de Habilidades de Hays, aumentando un 0,2%, producto de la falta de

profesionales capacitados en el país; es decir, estos profesionales no poseen los conocimientos, habilidades y destrezas para cumplir con los requerimientos básicos de los perfiles ocupacionales requeridos, y esto agudiza la problemática socioeconómica en el país pues la “falta de preparación y de oportunidades de educación y capacitación hace que los colombianos accedan en su mayoría a empleos informales sin posibilidades de desarrollarse y sin contar con contratos laborales estables”. (Dono, 2016, citado en Portafolio, 2017).

Como ya se precisó, Girardot es un destino turístico por excelencia lo que conlleva a la oferta de servicios turísticos de calidad con el fin de atraer, mantener y satisfacer a los turistas; entre otros aspectos, requiere de una infraestructura física ideal para que el turista se sienta cómodo y encuentre el confort que requiere para hacer de su estadía una experiencia placentera y llena de motivos para volver; sin embargo hace falta más que edificios, escenarios, lugares, atracciones, para que éste encuentre una satisfacción total, hace falta un excelente servicio al cliente, y esto se logra primordialmente por la atención que se le brinde, por la atención que los empleados le ofrezcan, son éstos los encargados de producir esos bienes y servicios que requieren los turistas para sentirse satisfechos; un buen trato, cordial, amable, calificado así como productos y servicios bien presentados, son la combinación perfecta para garantizar la satisfacción del cliente.

Como es evidente, el panorama laboral no pasa por su mejor momento, la falta de preparación de los profesionales es una situación recurrente que se hace extensible a todo tipo de empresa, dentro de cualquier sector económico y en cualquier parte del país, además de que esa falta de habilidades es evidente en todos los niveles de la empresa, operarios, mandos medios, etc, es decir, en todos los niveles se encuentra ese déficit de educación y preparación sumado a otros factores internos como falta de programas de capacitación, incentivos, estabilidad laboral, rotación, remuneración, entre otros, que deben fusionarse para lograr cualificar el recurso humano, y en consecuencia, maximizar la productividad.

En una actividad tan sensible como la hotelera, y los servicios complementarios que se derivan de la prestación de éste, en una ciudad como Girardot, por excelencia y tradición turística, es una falla altamente sensible que afecta la calidad en la prestación de los servicios turísticos, pues no se logra suplir con las demandas del turista, esto afecta los índices de ocupación, y hace que los turistas se tornen clientes ocasionales y no permanentes, es decir, que solo vengan una vez a hospedarse y no vuelvan, lo que tiene un doble impacto desde el punto de vista económico, pues perder un cliente implica perder aproximadamente 10, ya que no solo es el costo de éste sino la mala imagen que proyecta ante clientes potenciales.

Se requiere precisar con urgencia los factores que condicionan el mercado laboral en la zona hotelera del centro de Girardot pues es evidente que existe una problemática que está afectando la calidad del servicio, e incluso, la calidad del empleo, dos factores que van de la mano para lograr maximizar la productividad y competitividad de este sector económico, que debe empoderarse y marcar la pauta para el crecimiento y desarrollo de la actividad turística.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Caracterizar el mercado laboral de los hoteles de la zona centro de la ciudad de Girardot permitirá determinar los factores que afectan la calidad del empleo, y en consecuencia, diseñar acciones para mejorar la prestación del servicio?

2. JUSTIFICACIÓN

El turismo es la principal actividad económica en la ciudad de Girardot, y que la puesta en funcionamiento de la doble calzada ha traído consigo excelentes resultados a nivel social y económico, contribuyendo de manera significativa al crecimiento y desarrollo del municipio.

El turismo es el principal eje económico de Girardot hace ya varios años. El clima, los hoteles, las piscinas y la cercanía a Bogotá y otras ciudades del país, han hecho que se desarrolle de manera acelerada. Esto ha generado beneficios positivos para el municipio tanto a nivel social como a nivel económico en su gran mayoría. Hoy en día se ha convertido en la principal fuente de ingresos de los habitantes pero también ha generado diversos problemas sociales.

A la par de este auge de la actividad turística se ha ido mejorando la infraestructura en materia de servicios turísticos, hoy se cuenta con una mayor oferta de servicios, hospedaje, alojamiento, gastronomía, centros comerciales, boutique, almacenes de ropa y calzado, E.P.S., I.P.S., transporte, vías de acceso, entidades bancarias, grandes superficies, escenarios, atracciones, entre otros, hacen parte de todo ese engranaje que requiere el turismo para aflorar.

No obstante lo anterior, se requiere de que cada prestador de servicios cuenta con personal calificado y competente para hacer del servicio una experiencia agradable al turista; es justamente este aspecto del que adolecen los establecimientos, específicamente hablando, los hoteles de la zona centro del municipio de Girardot.

Respecto de esta situación, el sector hotelero de la ciudad refleja grandes falencias pues el recurso humano que emplea, en la gran mayoría de los casos, no cuenta con las competencias necesarias para las labores que desempeñan. En

efecto, la gran mayoría de las personas sólo tiene estudios secundarios. A pesar de que existen varias programas técnicos y tecnológicos en turismo, la mayoría del personal que se desempeña en el sector turístico girardoteño es empírico, por tanto la incorporación de prácticas organizacionales, manejo de contabilidad y administración, es casi inexistente, preocupación expresada por los empresarios de la región.

Un aspecto a resaltar es el problema del bilingüismo, aunque es cierto que Girardot está orientada al mercado doméstico, a raíz del aumento del turismo internacional en Bogotá, es necesario que se creen programas en capacitación de idiomas.

Determinar cuáles son las características del mercado laboral que hace parte de la zona hotelera del centro de Girardot, se ha convertido en una necesidad inmediata para este tipo de prestadores de servicios turísticos, pues ante la afluencia frecuente de turistas necesitan consolidar modelos gerenciales capaz de ofrecer servicios de calidad al turista, que generen retorno y sostenibilidad a los negocios, y que además permitan proyectar a Girardot como una verdadera ciudad de progreso y destino turístico.

A partir de esta perspectiva, es necesario llevar a cabo la caracterización del mercado laboral de los hoteles de la zona centro de Girardot con el fin de determinar la calidad del empleo y las acciones a seguir para lograr maximizar, tanto la productividad como la competitividad de sector económico, determinante para el crecimiento y desarrollo del turismo en la ciudad y la región.

El recurso humano, como el activo invaluable de la organización requiere de estar preparado para adquirir las competencias necesarias que requiere para desempeñarse eficientemente en la empresa; solo de esa forma se logra empresas altamente productivas, por lo que es necesario apalancar una estructura

organizacional acorde con las necesidades del mercado; en tal sentido, lograr caracterizar el sector hotelero de la ciudad de Girardot representa una oportunidad para aumentar la efectividad en la prestación del servicio pues con un recurso humano calificado y cualificado se generará sinergia al interior de la organización favoreciendo la ejecución de los procesos y la retroalimentación para aumentar los niveles de desempeño.

En ese punto es que es importante la participación del profesional en Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca quien dentro de su rol está en capacidad de coadyuvar en la búsqueda de esa competitividad que requiere el sector turístico de la ciudad de Girardot con especial importancia en el Sector Hotelero, a través de la descripción de los factores que caracterizan el mercado laboral en dicho sector, insumo para formular acciones tendientes a mejorar la calidad del empleo.

Entonces, es el profesional udecino el artífice del desarrollo a través, no solo de los conocimientos, sino además de las capacidades, habilidades y destrezas adquiridas en la formación que sirven de plataforma para conseguir el equilibrio perfecto a nivel socioeconómico.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Caracterizar el mercado laboral de los hoteles de la zona centro de la ciudad de Girardot permitirá determinar los factores que afectan la calidad del empleo, y en consecuencia, diseñar acciones para mejorar la prestación del servicio.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico del mercado laboral en la zona hotelera del centro de Girardot.
- Establecer las características del empleo en la zona hotelera del centro de Girardot.
- Diseñar acciones estratégicas para contribuir a mejorar la calidad del empleo en la zona hotelera del centro de Girardot.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

En el competitivo mundo empresarial de hoy en día, el éxito depende cada vez más de una gestión eficaz de los RH. Las estructuras y la tecnología pueden copiarse fácilmente. Sin embargo el factor que hace que una empresa sea diferente (ya sea en el sector industrial o en el sector de servicios; en el sector público o en el privado) son las personas. La calidad de los empleados de la empresa, el entusiasmo y la satisfacción que tengan con sus trabajos, y el que consideren que el trato que reciben es justo; todo ello influye de manera importante en la productividad de una empresa, en la calidad del servicio que proporciona a sus clientes, en su reputación y en su supervivencia. (Ventura, 2007, p 4)

Sin duda alguna el principal y más valioso activo de las empresas es el recurso humano, de ahí que la Gestión de Recursos Humanos se ha tornado dinámica con el fin de lograr cualificar el potencial de los empleados de tal forma que sean cada vez más eficientes, más competentes, más productivos, asegurando de esa forma el bienestar del trabajador, y por ende, el logro de los objetivos organizacionales.

Ramírez (2013), advierte al respecto:

La Gestión de los Recursos Humanos ha venido avanzando en la misma medida en que lo ha hecho el conocimiento y las nuevas tecnologías de la información inmersas en el actual proceso globalizador del aparato económico mundial. Desde este contexto, la actividad que conlleva la Gestión de los Recursos Humanos, se encuentra enmarcada en un esfuerzo colectivo a los fines de lograr

agenciar objetivos estratégicos tales como: confianza, compromiso, creatividad, inventiva y solidaridad en pocas palabras en intangibles humanos. (párr. 1)

Esto implica en consecuencia considerar las habilidades, destrezas y conocimientos del Recurso Humano dentro de los estándares de competitividad al interior de las organizaciones para garantizar el logro de los objetivos y metas propuestas.

En tal sentido, Ramírez (2013) ha determinado que:

La Gestión de los Recursos Humanos supone en su contexto evolutivo la aplicación de Modelos Gerenciales que mejoren su efectividad para el logro de los objetivos. Por ello, hoy por hoy la Gerencia de los Recursos Humanos enfrenta diversos desafíos en el logro de los objetivos organizacionales, éstos pueden resumirse en la búsqueda permanente de la consecución de objetivos propios de la organización para posicionarse en las mejores condiciones, en el equilibrio que debe existir entre el contexto social interno y externo en el cual se desarrollan. (párr. 4)

Lo anterior pone de manifiesto el principal y más significativo interés de la Administración de Recursos Humanos: mejorar permanentemente la organización, siendo cada vez eficientes y eficaces en sus actividades internas y externas, de tal forma que se genere un equilibrio en el ambiente laboral y de esa manera se tornen vivibles y convivibles para el trabajador.

De esa forma se produce una reacción sinérgica que conlleva a optimizar los niveles de calidad y productividad en el normal desarrollo de las operaciones, respondiendo de forma eficiente a los desafíos de administrar personal a partir de

la comprensión y direccionamiento de los comportamientos y actitudes del trabajador, de tal manera que se logre encausarlo hacia el logro de los objetivos y metas de la organización.

De esa forma la Administración de Recursos Humanos logra sintonizarse en el contexto empresarial–organizacional y aportar de forma significativa en la productividad y competitividad de la empresa, contribuyendo a la adaptación de ésta a los retos de la economía globalizada, y en particular a la articulación de los factores clave para el éxito (Ramírez, 2013, párr. 3):

- Excelencia: en aquello que representa su negocio central,
- Creatividad e innovaciones: para satisfacer las necesidades del mercado como para establecer alianzas que le favorezcan,
- Flexibilidad: para ajustar su estructura operativa de acuerdo a las características del momento
- Satisfacción: Considerar de que es una organización que puede y debe contribuir al incremento de la felicidad de su gente y su entorno

En tal sentido, se requiere que el gerente o director de Recursos Humanos abandone el rol de Jefe de personal y se convierta en un estratega organizacional que logre convertir las estrategias empresariales en prioridades de recursos humanos, solo de esta forma se generará valor a la empresa; esto se logra partiendo de la visión y misión de la empresa considerando además los centros de atención u objetivos principales, que son los valores y puntos más importantes donde centrar su accionar (Wanda, 2014).

Es evidente que el desarrollo de la empresa está relacionado con la eficiencia de los empleados, por lo tanto, cualquier aplicación dirigida a potenciar al Capital Humano de una empresa, necesariamente va a beneficiar su Gestión final, para conseguir dicho propósito es que se ha hecho necesario invertir en su capacitación, explorar sus habilidades y potenciar su trabajo para hacer más eficiente el trabajo, mientras más preparado este el recurso humano de una empresa, es lógico pensar que más satisfecho estará el cliente al final. (Wanda, 2014, párr. 6)

Es más que notorio el hecho de que las empresas requieren de trabajadores competentes, pero además motivados, desempeñándose en un clima laboral armónico, para ello es necesario crear todas las condiciones necesarias para que se sienta a gusto, tenido en cuenta, recompensado, esto solo se logra con una gestión de recursos humanos eficiente y direccionada al desarrollo y potencialización del recurso humano; ésta debe ser la base de medición del desempeño, la base para lograr obtener los resultados esperados, equilibrar el ambiente laboral con las habilidades del empleo, generar calidad en el empleo.

4.2 MARCO LEGAL

En Colombia, la relación laboral entre la empresa y el trabajador está regulada por el código sustantivo del trabajo y sus normas reglamentarias, al igual que el código procesal junto con la doctrina oficial y la jurisprudencia de las altas cortes como es el caso de la corte constitucional y la corte suprema de justicia sala de casación laboral. Igualmente hacen parte de la regulación laboral, los convenios internacionales ratificados por el congreso de la república.

Al respecto dice el artículo 1 del código sustantivo del trabajo:

Objeto. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Las normas laborales, como toda ley, deben ser promulgadas por el congreso de la república, y sobre el respecto, nuestra constitución política en su artículo 53 establece que:

El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

El Estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales.

Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna.

La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

Tanto el artículo 1 del código sustantivo del trabajo como el artículo 53 de la constitución nacional, hacen énfasis en el equilibrio y beneficio social que deben perseguir las normas laborales, objetivos y pretensiones que no siempre se han conseguido, como sucedió con la expedición de la ley 789 de 2002 y la posterior declaración de exequibilidad por parte de la corte constitucional en dos ocasiones.

En todo caso, el marco jurídico general que regula las relaciones laborales entre el trabajador y su empleador, contiene los elementos necesarios y suficientes para garantizar de forma aceptable los derechos del trabajador, lo cual se puede interpretar como un éxito después de muchos años de exigencias por parte de sindicatos y defensores de los derechos del trabajador.

Así mismo, de acuerdo con la Constitución Política, el derecho al trabajo es un derecho fundamental de todas las personas que debe ser garantizado por el Estado. Adicionalmente, la Constitución Política consagra el derecho de asociación sindical, que ampara tanto a los trabajadores como a los empleadores. Estas disposiciones concuerdan con los tratados internacionales de los que Colombia es parte, tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

El derecho laboral se divide en dos áreas: el derecho laboral individual, que regula las relaciones entre el empleador y sus trabajadores y el derecho laboral colectivo, que regula las relaciones entre el empleador y los trabajadores reunidos en asociaciones, sean éstas sindicales o no.

Algunos aspectos inherentes al régimen laboral, y que son determinantes para la calidad del empleo, y que por tanto se deben considerar en las relaciones del mercado laboral son :

- **Contrato de Trabajo**

El contrato de trabajo puede ser verbal o escrito, sin que se requiera una forma especial, y por su duración se clasifica en contrato a término fijo, contrato a término indefinido, contrato por la duración de una labor determinada y contrato accidental o transitorio.

- **Salario**

- **Ordinario**

Remuneración básica pactada por las partes, en dinero o especie, más todo aquello que recibe el empleado como pago por el trabajo en horario nocturno, horas extras, comisiones o viáticos, y remuneración por trabajo en días de descanso obligatorio. El empleador debe pagar además las prestaciones o beneficios reconocidos por la ley, las convenciones colectivas, o aquellos beneficios establecidos unilateralmente por él mismo.

- **Mínimo Legal**

El Gobierno Nacional mediante acuerdo con las principales centrales de trabajadores del país y los gremios empresariales establece anualmente el salario mínimo que las empresas deben pagar a los trabajadores que laboren la jornada legal de 48 horas semanales. No hay categorías salariales ni salarios mínimos por actividad en Colombia.

El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario, pero respetando siempre el mínimo legal o el fijado en las convenciones colectivas o fallos arbitrales. Para el año 2008, el salario mínimo mensual legal es de

CO\$461.500 (aproximadamente US\$229, tomando CO\$ 2.019 como tasa de referencia).

– Integral

Esta modalidad de pago del salario, además de retribuir el trabajo ordinario, compensa de antemano el valor de prestaciones, recargos y beneficios por trabajo nocturno, extraordinario, dominical y festivo, primas legales y extralegales, cesantías e intereses sobre las cesantías, excepto las vacaciones.

Este tipo de salario debe pactarse por escrito entre trabajador y empleador y sólo pueden acceder a él los trabajadores que devenguen como salario básico, una suma igual o superior a 10 smlm (CO\$ 4.615.000 equivalentes a US\$ 2,307 tomando CO\$ 2.019 como tasa de referencia).

- **Jornada Laboral**

La jornada laboral ordinaria es de 48 horas semanales las cuales pueden ser distribuidas de lunes a viernes o de lunes a sábado.

La jornada de trabajo diurna es la que se desarrolla entre las seis de la mañana y las 10 de la noche. Si el trabajador debe trabajar en jornadas comprendidas entre las 10 de la noche y las seis de la mañana su trabajo debe remunerarse con recargo nocturno del 35% adicional al valor de la hora diurna.

Las horas trabajadas por fuera de la jornada habitual se remuneran como horas extras. Si el trabajo extra se desarrolla dentro de la jornada diurna, cada hora extra se debe pagar con un recargo del 25%. Si por el contrario, se desarrollan en la jornada nocturna las horas extras se pagan como nocturnas con recargo del 75%.

Los empleadores no están obligados a pagar horas extras a aquellos trabajadores que ostenten cargos de dirección, confianza y manejo.

- **Obligaciones del empleador**

- Afiliación al Sistema de Seguridad Social
- Aportes parafiscales
- Prestaciones sociales
- Dotaciones

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Como primera medida, hay que considerar lo pertinente a los Recursos Humanos, en ese sentido, se denomina Recursos Humanos:

Al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización. (Viña, 2013, párr. 1)

En ese mismo sentido, se entiende que la Gestión de Recursos Humanos es:

El proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia

organización y del país en general. La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. (Rodríguez, 2013, párr. 1)

Así mismo, los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos son (Rodríguez, 2013, párr. 7):

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

Por otra parte, es necesario considerar lo relacionado con el mercado laboral, en tal sentido se tiene que:

Se denomina mercado de trabajo o mercado laboral al mercado en donde confluyen la demanda y la oferta de trabajo. El mercado de trabajo tiene particularidades que lo diferencian de otro tipo de mercados (financiero, inmobiliario, de commodities, etc.) ya que se relaciona con la libertad de los trabajadores y la necesidad de garantizar la misma. En ese sentido, el mercado de trabajo suele estar influido y regulado por el Estado a través del derecho laboral y por una modalidad especial de contratos, los convenios colectivos de trabajo. (Gaviria y otros, 2010, párr. 2)

Adicionalmente, hay que considerar lo pertinente a la calidad del empleo, en ese sentido,

Tener un empleo no necesariamente significa que un trabajo específico cumpla con su función para la satisfacción de las múltiples necesidades económicas, sociales y culturales de los seres humanos. Más bien, es un empleo de calidad que permite superar las diferentes formas de exclusión laboral. Además, es un aspecto clave para la retroalimentación entre el desarrollo económico y el bienestar de los trabajadores. (Roethlisberger y Weller, 2011, p 13)

Anker, (2002) señala que empleo de calidad debería “Ser productivo, al menos cubrir las necesidades básicas, elegido en libertad, equitativo, ofrecer protección contra accidentes, enfermedades, vejez y desempleo, permitir participación y capacitación, así mismo, promover estándares internacionales y derechos fundamentales en el lugar de trabajo” (p 13).

4.4 MARCO GEOGRÁFICO

La investigación se centrará en la Zona Centro Hotelera del municipio de Girardot, que se encuentra ubicado en la región central del país, sobre la margen derecha del río Magdalena y al sur occidente del Departamento de Cundinamarca, con los siguientes límites:

- NORTE Municipios de Nariño y Tocaima
- SUR Municipio de Flandes (Tolima)
- ESTE Municipio de Ricaurte (Cundinamarca)

- OESTE Municipios de Nariño y Coello

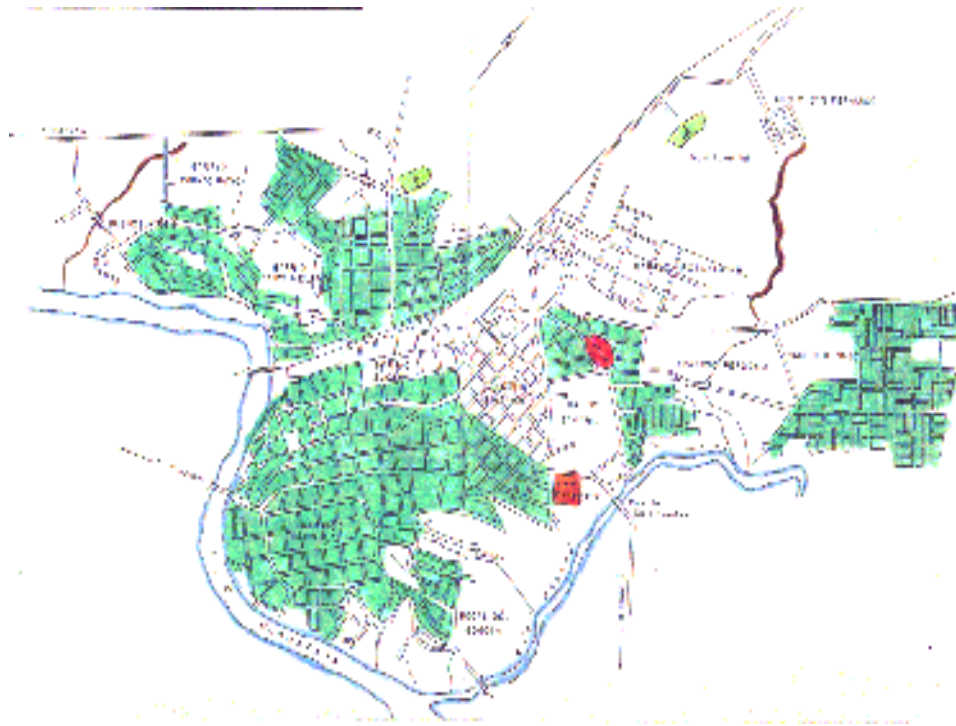


Figura 1. Distribución por zonas de Girardot – Cundinamarca.



Figura 2. Distribución por calles y carreras de la zona Centro de Girardot – Cundinamarca.

* Cantidad de hoteles en la zona centro: 20

Girardot cuenta con una extensión total de 138 Km², de los cuales 104.9 (76%) son área urbana. Las temperaturas del municipio oscilan:

Máxima de 36° C (En Agosto)

Media de 28° C (En Octubre)

Mínima de 24° C (En Mayo)

Clima de sabana, verano seco y piso térmico tropical.

Precipitación fluvial de 76 mm³; brillo solar 11 fotones, bajo nivel freático y 289 metros sobre el nivel del mar.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Descriptivo.** A través de este tipo de investigación se logró un acercamiento con la población objeto de estudio permitiendo la descripción de los factores que caracterizan el mercado laboral en el sector hotelero de la zona centro de Girardot que permitirán diseñar acciones para mejorar la calidad del empleo.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

- **Analítico–deductivo.** Mediante este método se realizará un análisis de los factores que afectan la calidad del empleo en la zona hotelera del centro de la ciudad de Girardot identificando los aspectos clave para la formulación de las estrategias de mejoramiento.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efectos de la investigación, se tomarán en cuenta los prestadores de servicios turísticos de los municipios de Girardot, correspondiente a los establecimientos de alojamiento:

TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TOTAL
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	54
TOTAL	54

Para efectos de la investigación se tomó como referencia la zona centro, esto obedece a que Girardot históricamente concentró el auge hotelero al interior de la zona urbana, al punto de muchas casas antiguas han sido adaptadas para ofrecer

servicios de hospedaje y alojamiento, y como ya se precisó, presentan deficiencias en la estructura organizacional que requiere ser analizada para de esa forma proponer acciones de mejoramiento.

En tal sentido, la muestra corresponde a 12 establecimientos de alojamiento y hospedaje de la zona centro de Girardot como lo son el hotel Bachue, Club Unión, Confacundi, 1.910 Republicano, Magdalena Imperial, Tisquesusa, El Cedro, Andino, Los Pitufos, Anda Lucia, Ideal, La 8ª.

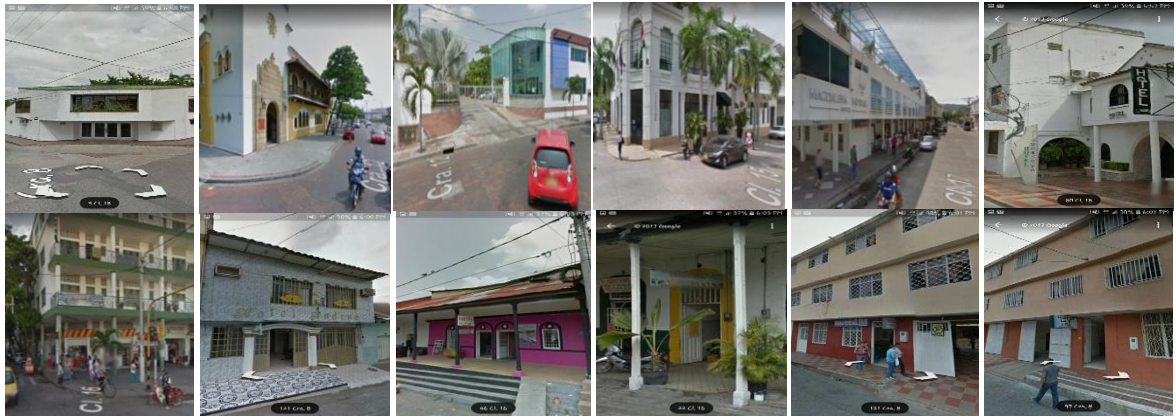


Figura 3. Establecimientos de alojamiento y hospedaje de la zona centro Girardot–Cundinamarca.

5.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

- **Fuente Primaria.** La fuente primaria serán los prestadores de servicios turísticos de hospedaje y alojamiento de la ciudad de Girardot, así como los empleados de estos establecimientos.
- **Fuentes secundarias.** Plan Estratégico de Turismo, Plan de Desarrollo de Girardot, documentos de consulta en aquellas fuentes alternas que contengan información pertinente al tema como bibliotecas entre las que se encuentran las del Banco de la República, Universidad de Cundinamarca, Universidad Piloto, entidades como la Cámara de Comercio, Secretaría de Turismo de

Girardot, Planeación Municipal, libros, revistas especializadas, web site, entre otras.

5.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

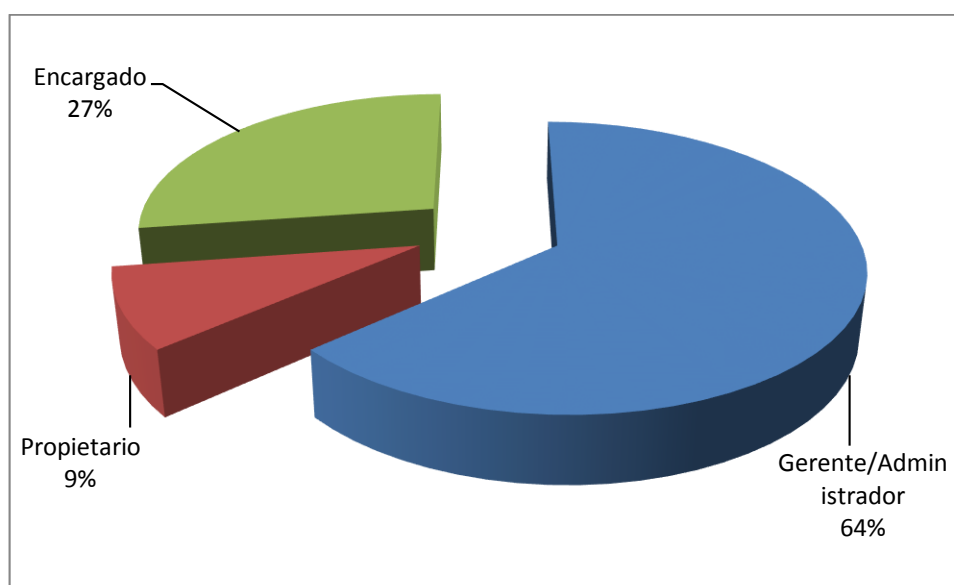
- **Técnica:** La técnica que se implementó fue la encuesta que se dirigirá a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Girardot así como los empleados de estos establecimientos.
- **Instrumento.** El instrumento para recolectar la información será el cuestionario estructurado con preguntas cerradas y de opción múltiple con una única respuesta, que permitirá determinar los aspectos condicionantes del mercado laboral en la zona hotelera del centro de Girardot.

6. CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL DEL SECTOR HOTELERO DE LA ZONA CENTRO DE LA CIUDAD DE GIRARDOT

6.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS HOTELES

- Perfil del Empresario

Gráfica 1. Perfil del empresario

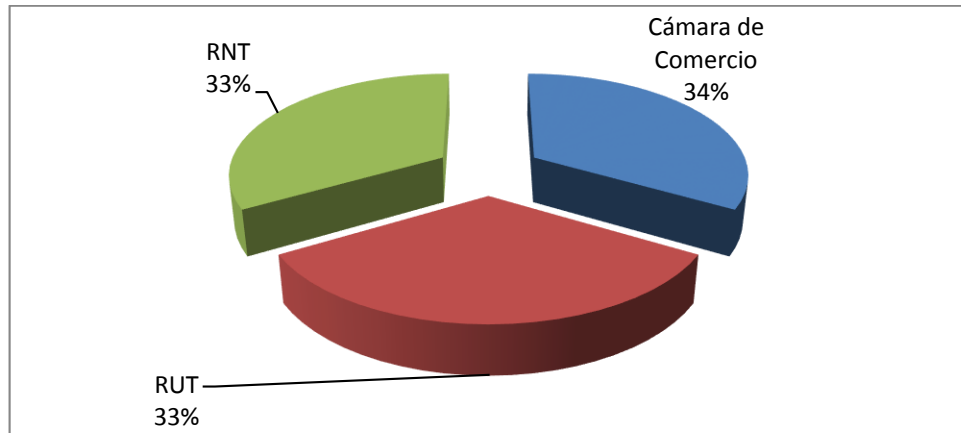


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Los empresarios prestadores de servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot cuentan con su mayoría con personal que ocupe los cargos de gerencia y/o administración, mientras que el 27% de éstos cuentan con encargados; tan sólo el 9% de los establecimientos es dirigido por sus propietarios.

- Nivel de formalidad

Gráfica 2. Nivel de formalidad

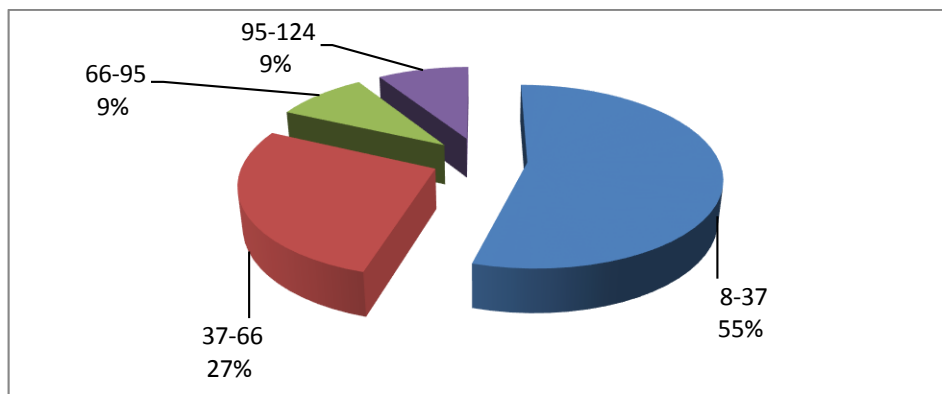


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Respecto del nivel de formalidad de los prestadores de servicio de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot, es preciso registrar que todos cuentan con los documentos legales que los acredita para desempeñar formalmente la actividad.

- Número de habitaciones

Gráfica 3. Número de habitaciones

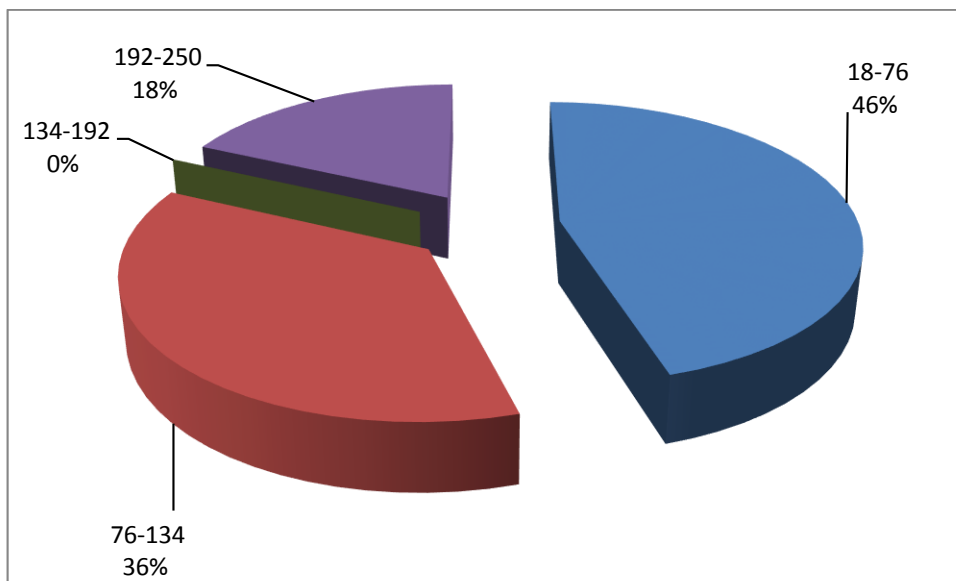


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Con base en la anterior gráfica se puede advertir que los establecimientos de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot tienen la infraestructura necesaria para brindar de forma eficiente el servicio a los turistas cuentan con buena capacidad para atender la demanda de este tipo de servicio ya que poseen las habitaciones que requieren para atender a los turistas.

- Número de camas

Gráfica 4. Número de camas

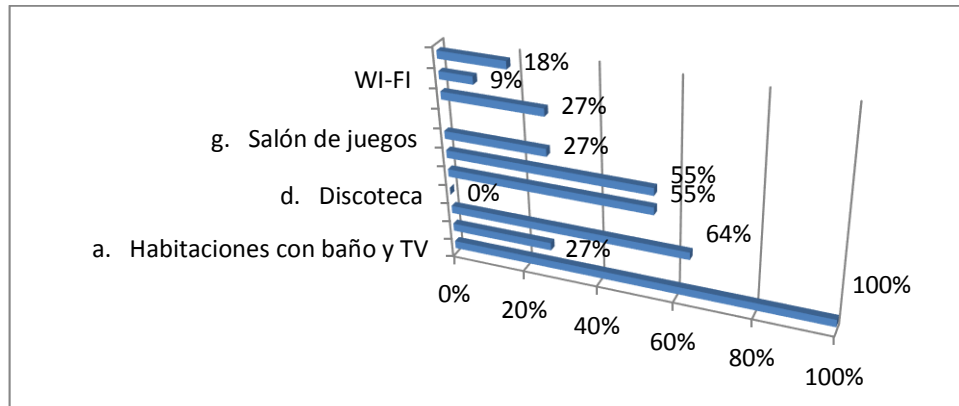


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

De la anterior gráfica se puede deducir que los establecimientos de hospedaje y alojamiento de la ciudad de Girardot cuentan con buena capacidad para atender la demanda de este tipo de servicios pues cuentan con las suficientes camas para albergar a los turistas.

- Oferta de servicios

Gráfica 5. Oferta de servicios

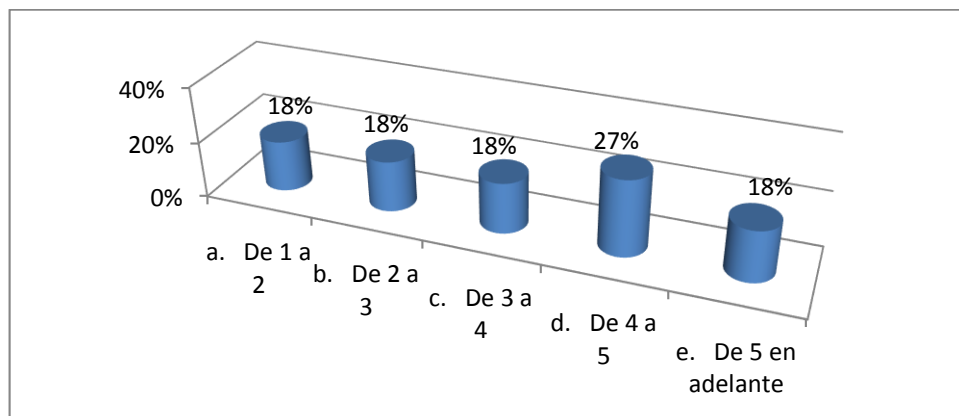


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Respecto de la oferta de servicios que presentan los establecimientos de la zona centro de la ciudad de Girardot dedicados a brindar servicios de hospedaje y alojamiento, se puede considerar que cuentan con un buen portafolio de servicios lo que favorece el auge de turistas en búsqueda de esos servicios.

- Número de empleados

Gráfica 6. Número de empleados

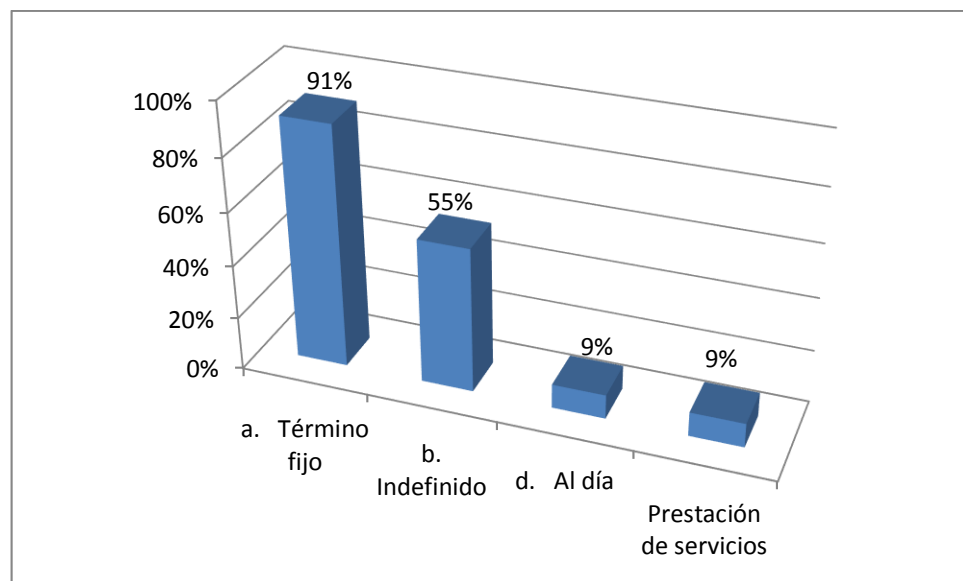


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot en general representan una buena fuente de empleo e ingresos pues cuentan con nóminas que superan los cinco empleados.

- Tipos de contrato

Gráfico 7. Tipos de contrato

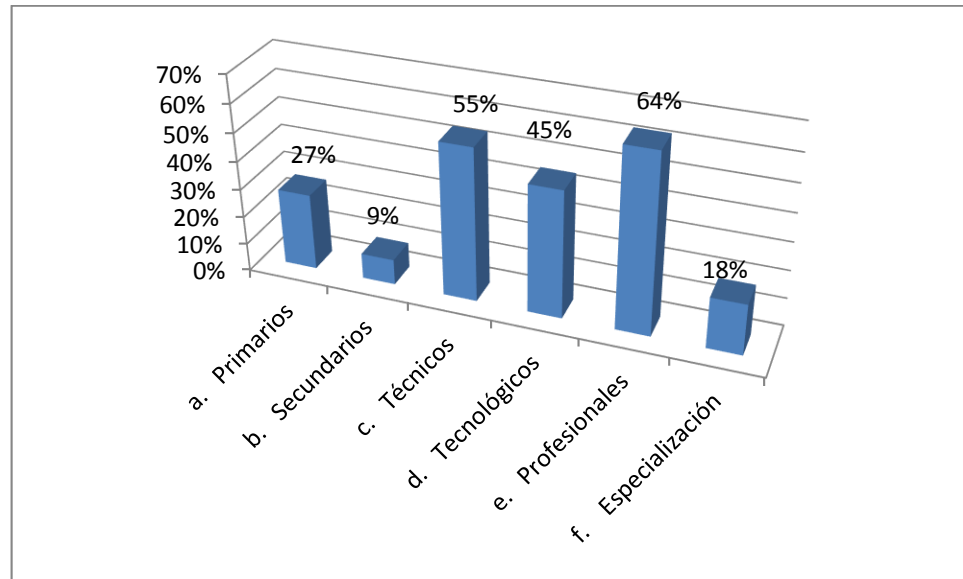


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Los tipos de contrato predominantes en los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot son el contrato a término fijo e indefinido; esto favorece la formalidad y calidad del empleo pues los empleados cuentan con garantías que favorece la estabilidad laboral.

- Escolaridad

Gráfica 8. Escolaridad

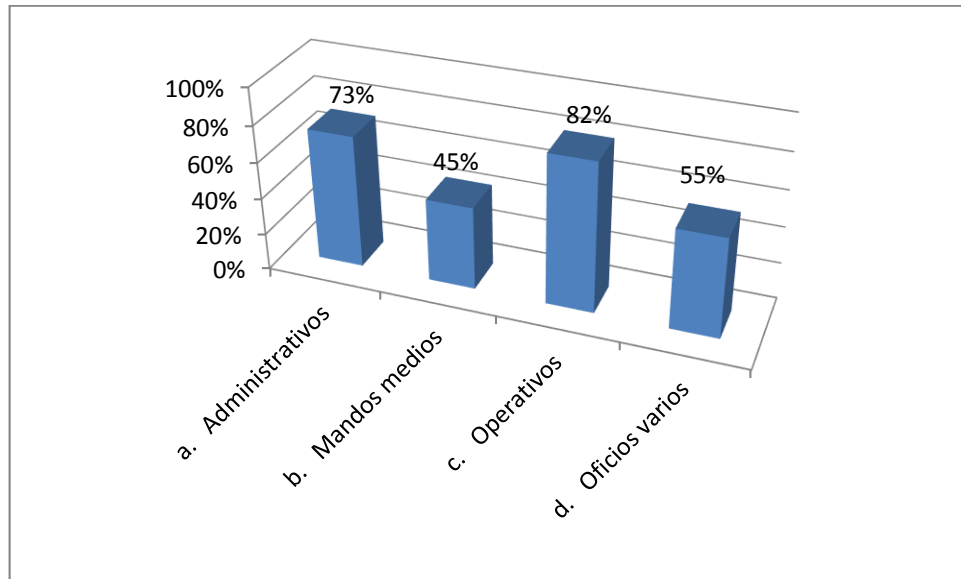


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

De acuerdo a la anterior gráfica, se puede indicar que los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot cuentan con personal calificado pues presentan niveles de escolaridad con predominancia de estudios profesionales, técnicos y tecnológicos, lo que representa una importante oportunidad para la productividad del sector.

- Cargos del personal

Gráfica 9. Cargos del personal

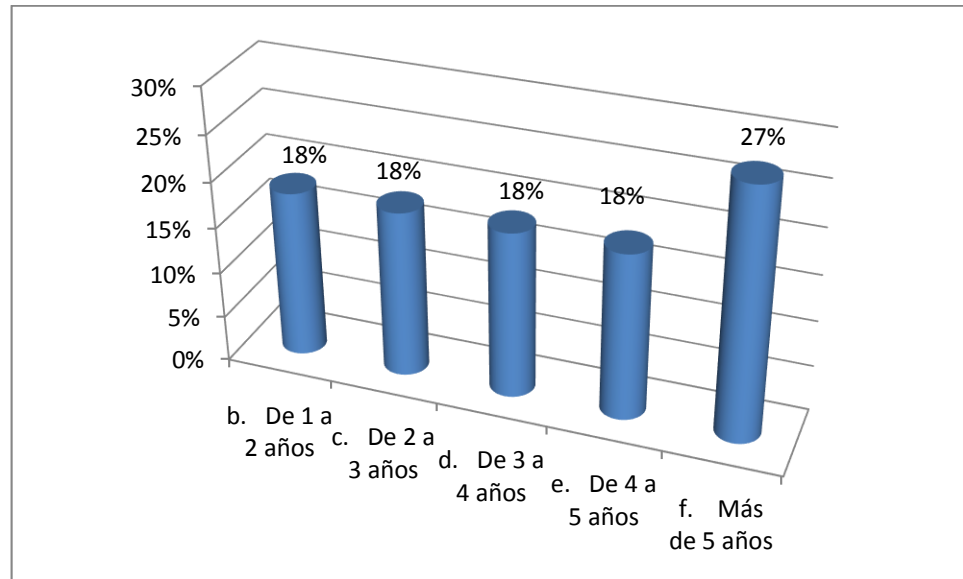


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Aunque los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot cuentan con personal calificado, se hace evidente que este tipo de establecimientos demanda mayor cantidad de personal para actividades operativas y de oficios varios, lo cual es concordante con la operatividad de los hoteles pues estos se deben a garantizar la calidad en el servicio y esto en su mayor parte lo atiende este tipo de personal.

- Rotación del personal

Gráfica 10. Rotación del personal

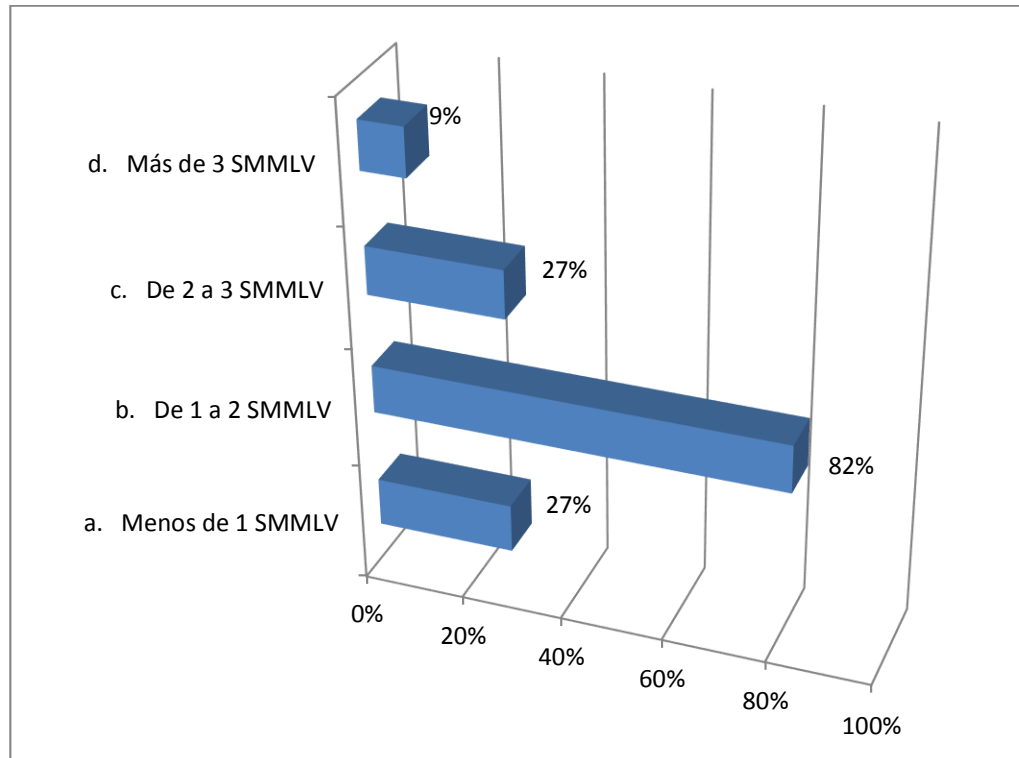


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Se puede percibir que los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot brindan estabilidad a los empleados pues la rotación de éstos supera los cinco años en su mayoría. Esto es alentador para la operatividad de los hoteles pues contar con personal calificado y estable garantiza altos niveles de desempeño, y en consecuencia, estándares de productividad idóneos para la obtención de resultados.

- Remuneración de los empleados

Gráfica 11. Remuneración de los empleados

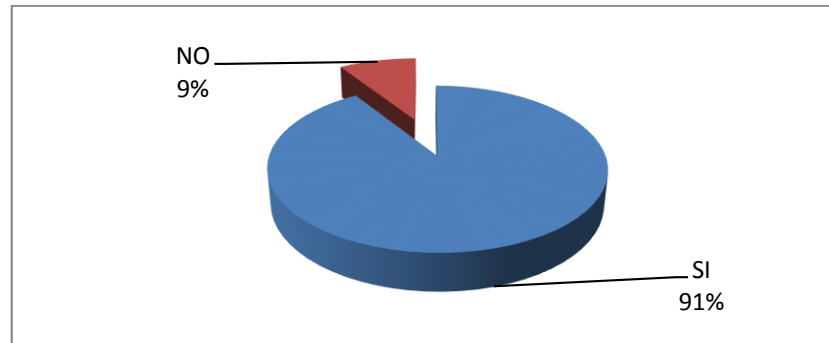


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot ofrecen buenas garantías a los empleados en términos de remuneración, lo cual es concordante con el nivel de escolaridad, pues perciben ingresos en un rango entre 1 y 2 salarios mínimos legales vigentes lo cual es significativo para el sector pues genera motivación en los empleados, pertenencia y buen ambiente laboral.

- Afiliación al Sistema de Seguridad Integral en Salud

Gráfica 12. Afiliación al Sistema de Seguridad Integral en Salud

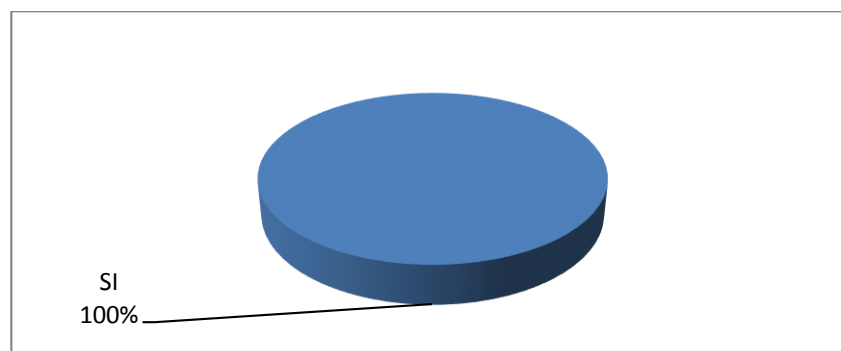


Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot brindan a sus empleados las condiciones óptimas para desempeñarse en sus puestos de trabajo pues los tienen afiliados al Sistema de Seguridad Integral en Salud: salud, pensión y riesgos laborales; esto favorece el clima organizacional haciendo que los empleados se sientan satisfechos y generen sentimientos de correspondencia para con los hoteles.

- Reconocimiento de prestaciones sociales

Gráfica 13. Reconocimiento de prestaciones sociales



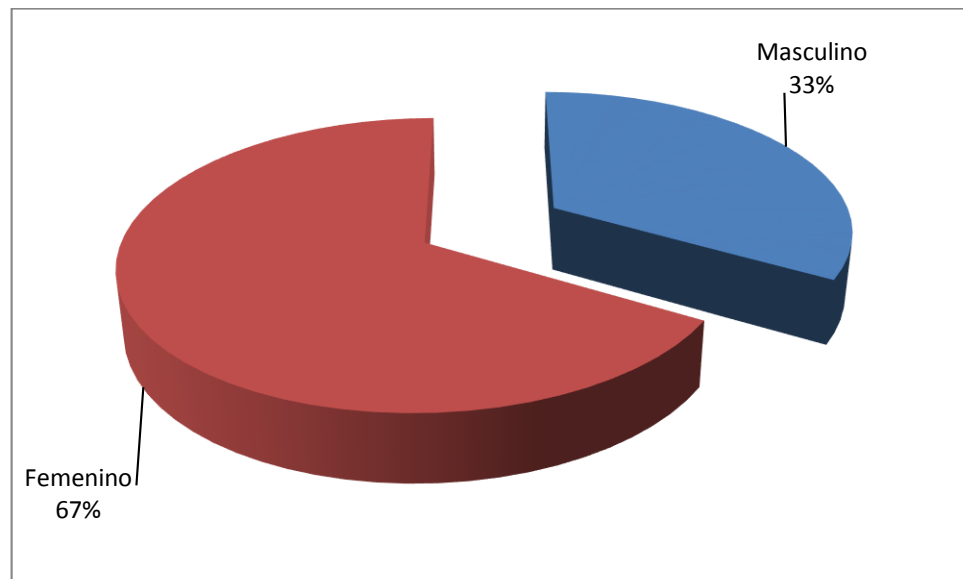
Fuente: Encuesta a prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Girardot – 2017

Otro aspecto favorable de los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot es el reconocimiento de las prestaciones sociales a los empleados, este es un factor motivacional significativo pues garantizar este tipo de contraprestaciones genera satisfacción, y por ende, compromiso y entrega del recurso humano.

6.2 CARACTERIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL DE LOS HOTELES DE LA ZONA CENTRO DE GIRARDOT

- Sexo de los empleados

Gráfica 14. Sexo de los empleados

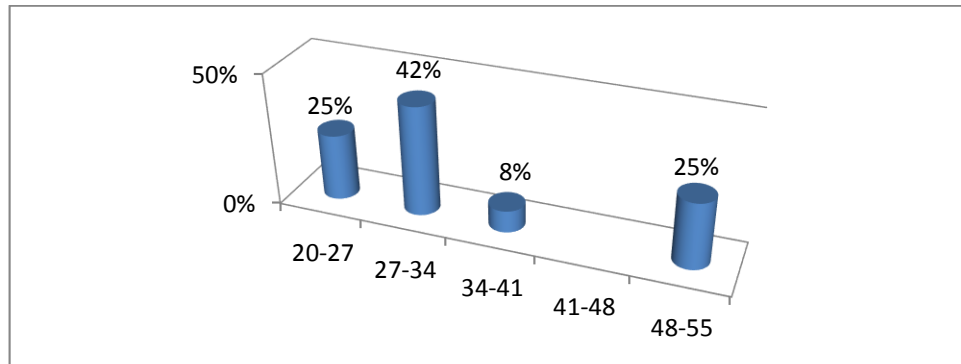


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

En los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot existe una fuerte tendencia hacia el género femenino en la ocupación, ya que el 67% de los cargos son provistos por mujeres.

- Edad

Gráfica 15. Edad

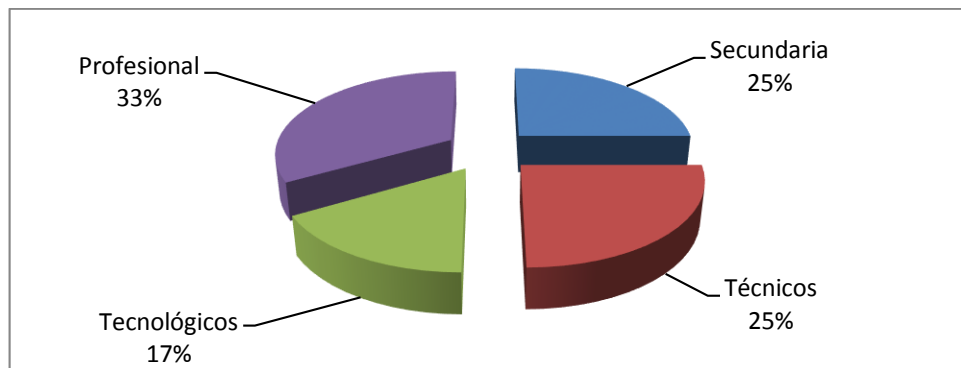


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

Existe en los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot una diferencia marcada en los rangos de edad de los empleados; por un lado, un amplio segmento de empleados son jóvenes y adultos, mientras que otro segmento importante se encamina hacia personas mayores de edad, que seguramente desempeñan funciones operativas o de oficios varios.

- Escolaridad

Gráfica 16. Escolaridad

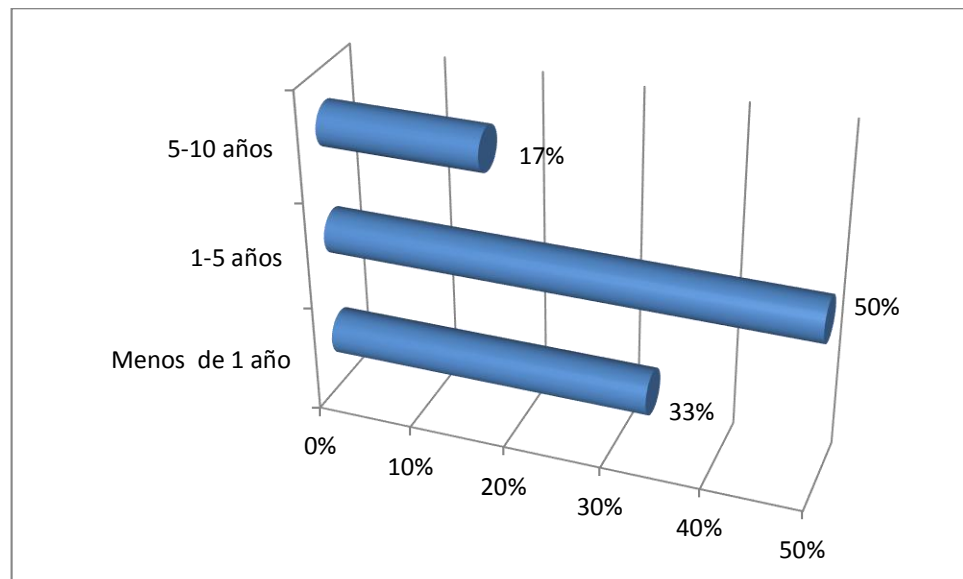


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

Los estudios profesionales en los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot resaltan lo que representa un indicador de cualificación del recurso humano favorable y un importante factor de competitividad pues el profesional posee conocimientos, habilidades y destrezas que puede potencializar en los hoteles para generar acciones estratégicas que conlleven al crecimiento y desarrollo del sector.

- Tiempo de servicio

Gráfica 17. Tiempo de servicio

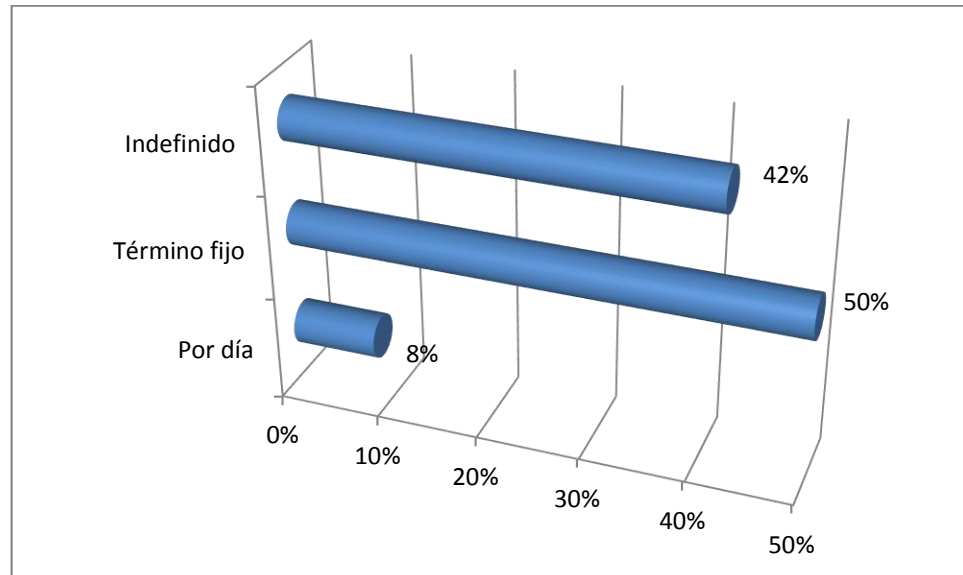


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

En términos generales, los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot brindan estabilidad a los empleados pues la medición del tiempo de servicio indica una fuerte tendencia, entre 1 y 5 años de permanencia en el puesto de trabajo, lo que se traduce en un indicador satisfactorio de productividad.

- Tipo de contratación

Gráfica 18. Tipo de contratación

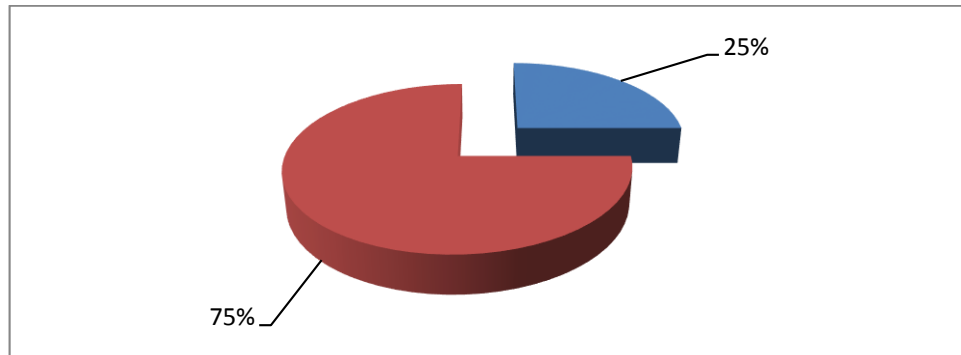


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

Las condiciones laborales que ofrecen establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot son favorables para la productividad del sector pues los empleados poseen contratos de trabajo formales, a término fijo e indefinido, lo que favorece el ambiente laboral y genera pertenencia en el recurso humano, además de compromiso para el logro de los objetivos de los hoteles.

- Escala salarial

Gráfica 19. Escala salarial

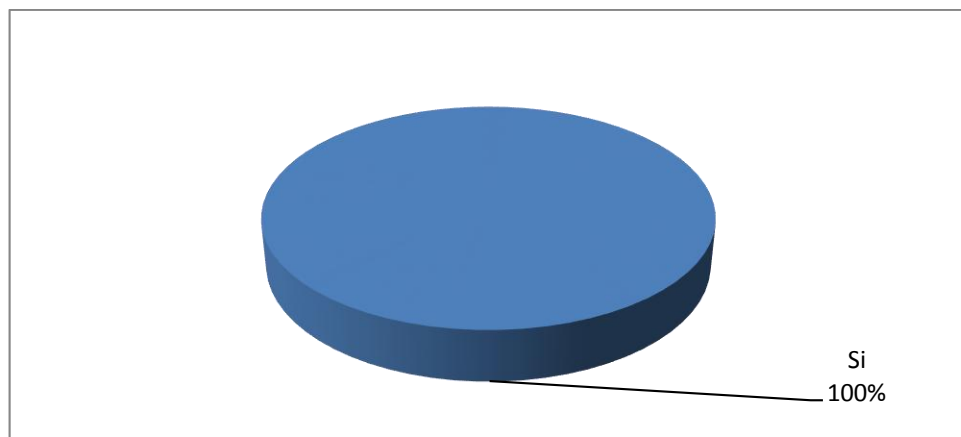


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

Los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot ofrecen una escala salarial acorde con las necesidades de los empleados pues devengan entre 1 y 2 salarios mínimos legales vigentes, ingresos que les permita vivir dignamente y mejorar la calidad de vida.

- Reconocimiento del subsidio de transporte

Gráfica 20. Reconocimiento del subsidio de transporte

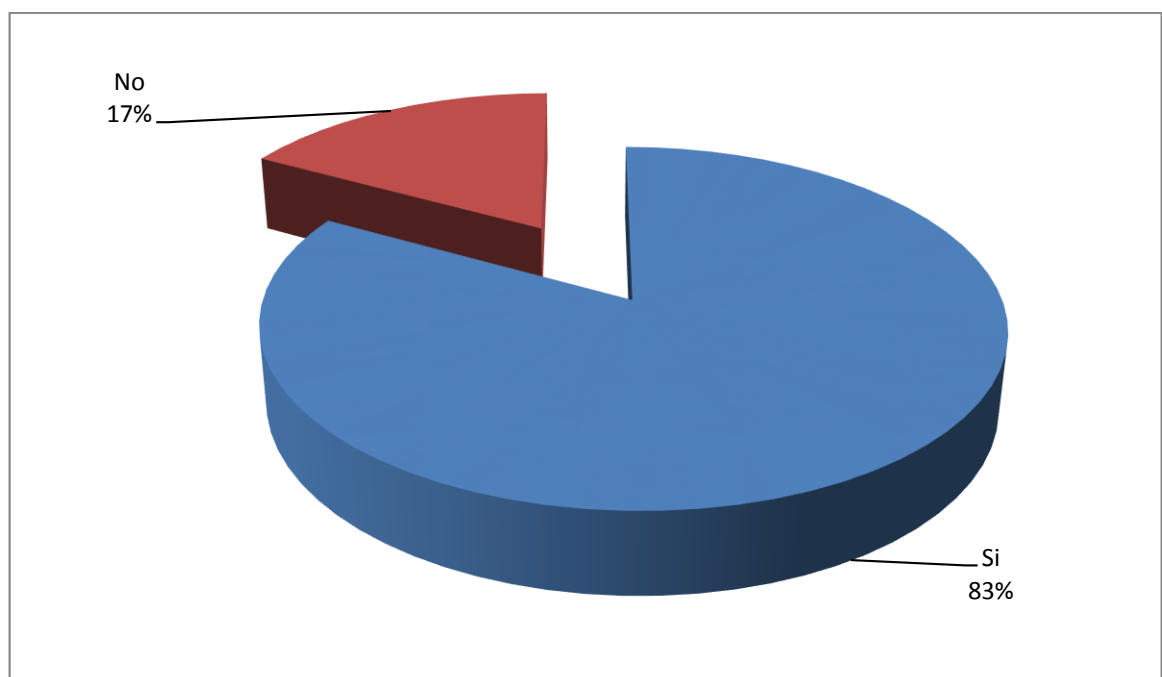


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

Al 100% de los empleados les reconocen el subsidio de transporte por parte de los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot, esto es favorable por cuanto disminuye los índices de ausentismo asociados a problemas económicos.

- Afiliación Régimen de Seguridad Social en Salud

Gráfica 21. Afiliación Régimen de Seguridad Social en Salud

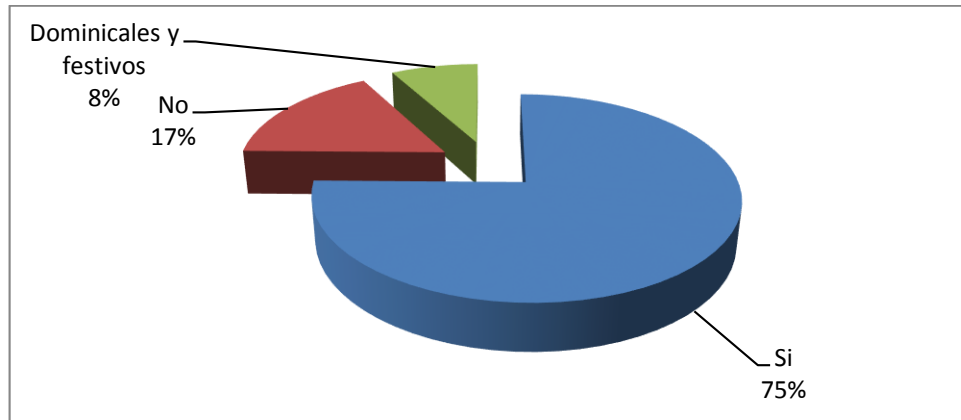


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

En general los empleados de los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot se encuentran afiliados al régimen de seguridad social en salud, esto garantiza la protección de los derechos mínimos de éstos salvaguardando la integridad, el derecho a la salud y cotizar al sistema de pensiones.

- Factores salariales

Gráfica 22. Factores salariales

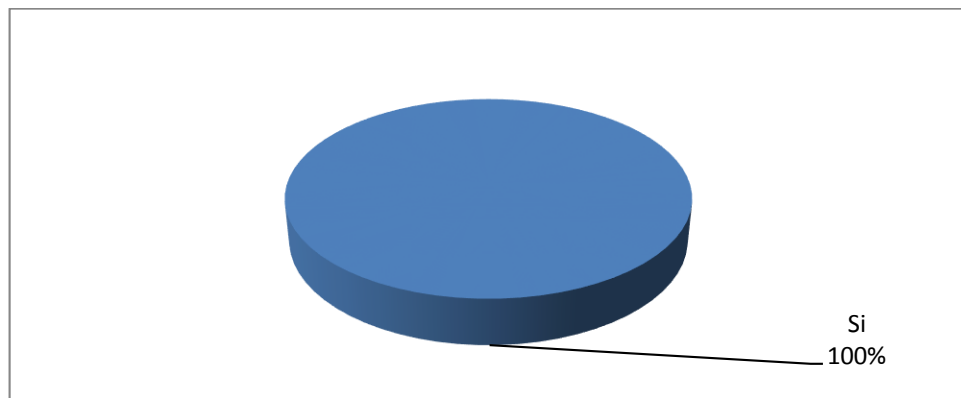


Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

Los empleados de los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot cumplen con los pagos de los factores salariales correspondiente a horas extras, recargos nocturnos, entre otros, favoreciendo el nivel de ingresos de los empleados.

- Nivel de satisfacción

Gráfica 23. Nivel de satisfacción



Fuente: Encuesta a empleados de los hoteles de la ciudad de Girardot – 2017

Existe consenso generalizado entre los empleados de los establecimientos dedicados a prestar servicios de hospedaje y alojamiento de la zona centro de la ciudad de Girardot respecto del nivel de satisfacción de éstos en los hoteles, sintiéndose satisfechos y por ende desempeñándose eficientemente en los puestos de trabajo que ocupan.

Tabla 1. FODA

FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trayectoria y posicionamiento. 2. Personal con sentido de pertenencia. 3. Amplio portafolio de servicios. 4. Personal calificado. 5. Alta capacidad directiva y de gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta afluencia de turistas. 2. Entidades de formación gratuita (SENA) 3. Doble calzada. 4. Fortalecimiento del turismo. 5. Alto dinamismo del comercio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de competencias en el personal. 2. Deficiencias en el servicio al cliente. 3. Falta de incentivos. 4. Faltan condiciones mínimas laborales. 5. Alta rotación de personal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Altos precios de la gasolina. 2. Alto costo de vida. 3. Aumento Inseguridad y delincuencia. 4. Deterioro de la imagen de Girardot. 5. Deterior físico de los atractivos turísticos.

7. PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL EMPLEO EN LOS HOTELES DE LA ZONA CENTRO DE GIRARDOT

7.1 FACTORES CLAVE DE MEJORAMIENTO

Con base en el diagnóstico del mercado laboral de los hoteles de la zona centro de Girardot, se identificaron los siguientes aspectos clave:

- Motivación
- Reconocimiento
- Relaciones humanas
- Satisfacción con la remuneración

7.2 PRINCIPIOS

1. Todo proceso de desarrollo conlleva un proceso de autodesarrollo.
2. Los planes de desarrollo de personal deben ser auténticos y no imitados de otras sociedades, otros países u otras empresas.
3. Para el desarrollo de personal se debe establecer una escala individual o colectiva de valores.
4. El desarrollo del personal está a cargo directo de cada jefe inmediato.
5. El clima de la organización es determinante para fomentar el desarrollo.
6. Debe primar potencializar al empleado para el desarrollo del trabajo actual y no para puestos futuros.

7. Para lograr el desarrollo de personal se debe diseñar e implementar planes específicos de acción.

7.3 ESTRATEGIAS DEL PLAN DE ACCIÓN

Con base en los factores clave, se diseñaron las siguientes estrategias que se presentan en el siguiente plan de acción:

Tabla 2. Plan de acción

FACTOR	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
<p>MOTIVACIÓN, RECONOCIMIENTO y AFILIACIÓN Y COMPROMISO</p>	<p>Aumentar la satisfacción del empleado a través de la premiación al esfuerzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regalar al empleado que durante un semestre se haya destacado por sus logros y esfuerzo un viaje a la zona cafetera para dos personas, con los gastos de alojamiento y dos comidas pagos por 3 días y 2 noches. • Contratar de forma directa a aquel empleado que durante el año se destacó por ser el mejor empleado. • Reservar un espacio visible en la cartelera para publicar la foto enmarcada del mejor empleado del mes. • Publicar en la cartelera cada mes las fechas de los cumpleaños del personal. • Efectuar un reconocimiento público por parte de las directivas a los empleados que en el mes estén cumpliendo años y hacerles entrega de un obsequio sorpresa. 	<p>Gerente, Director de Recursos Humanos</p>	<p>1 año</p>	<p>\$3'000.000.00</p>
<p>RELACIONES HUMANAS</p>	<p>Generar un ambiente de trabajo caracterizado por la participación e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades extralaborales como comidas informales, actividades de ocio, 	<p>Director de Recursos Humanos</p>	<p>2 meses</p>	<p>\$500.000.00</p>

FACTOR	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO
	integración del grupo	<p>concursos, entre otras, que promuevan la participación e integración del grupo y así fortalecer el vínculo laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrar equipos deportivos para que participen en campeonatos tanto femeninos como masculinos para fomentar la recreación y las buenas relaciones. 			
SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN	Mejorar las condiciones económicas del trabajador y así lograr incrementar su motivación	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un plan de bonificaciones para ser pagados a los empleados destacados por su esfuerzo, desempeño y cumplimiento de metas. Eximir del pago de los aportes a la seguridad social y parafiscales, durante un mes, a aquellos empleados que han cumplido las metas y objetivos. Establecer un programa de remuneración basado en los méritos y perfil del empleado cuyos aumentos o ajustes estén relacionados con el nivel de desempeño y el incremento del nivel educativo. 	Gerente, Director de Recursos Humanos	3 meses	\$2'000.000.00

CONCLUSIONES

- Los hoteles de la zona centro de la ciudad de Girardot se caracterizan por tener un recurso humano con sentido de compromiso y afiliación, esto porque representa para ellos una importante fuente de trabajo y facilita el crecimiento y desarrollo, tanto personal como intelectual, lo que constituye una ventaja competitiva teniendo en cuenta que el cliente interno es esencial para brindar un excelente servicio al cliente, y en consecuencia, posicionar la marca.
- De acuerdo a los resultados del diagnóstico, se puede considerar que la motivación, el reconocimiento, las relaciones humanas y la satisfacción con la remuneración, son piezas claves para fortalecer la calidad del empleo en los hoteles de la zona centro de Girardot; esto garantiza las condiciones ideales que permitirán mantener una tendencia creciente de mejoramiento en el clima organizacional favoreciendo el comportamiento del mercado laboral en cuanto a oferta de oportunidades que brindan las prestaciones necesarias para un empleo digno.
- Es imperativo mantener siempre una constante en las acciones encaminada al mejoramiento de las condiciones laborales en los hoteles de la zona centro de la ciudad de Girardot: mantener buenas relaciones en todos los niveles jerárquicos, formar el capital humano, brindarles las prestaciones de ley, entre otros diversos aspectos, son fundamentales para generar sinergia, compromiso y pertenencia en el empleado, de tal forma que se garantizará el éxito en la gestión administrativa.
- En términos de calidad en el servicio, fundamental para el posicionamiento y sostenibilidad de los hoteles de la zona centro de la ciudad de Girardot, el cliente interno, es decir el empleado, juega un papel crucial en el fortalecimiento de la imagen del sector, por ende es de vital importancia

brindarle las condiciones que requiere para que lleve a cabo las actividades en un contexto de satisfacción que traducirá en un alto nivel de desempeño y eficiencia.

RECOMENDACIONES

- Es importante que el sector hotelero de la zona centro del municipio de Girardot brinde las condiciones ideales para que el empleado se sienta satisfecho, por lo que sería importante que analizaran el clima organizacional de forma periódica de tal forma que identifiquen los aspectos positivos y negativos y generen planes de mejoramiento.
- Sería conveniente que el plan de acción diseñado sea analizado y tomado en consideración por los propietarios y/o gerentes de los hoteles de la zona centro de Girardot ya que es una importante herramienta que contribuye a la potencialización y desarrollo del capital humano de dichas empresas.
- Brindar al recurso humano un clima organizacional satisfactorio representa un proceso de ajuste a los desafíos del entorno en donde la alta competitividad exige altos niveles de desempeño, por lo que contar con este tipo de herramientas de gestión contribuye al logro de las metas y objetivos establecidos, de allí la importancia de adoptarlo.
- Es importante que la empresa privada brinde al futuro profesional un espacio de acción en donde éste pueda interactuar entre conocimiento, experiencia y aprendizaje, para de esa forma concretar un profesional apto para el mercado laboral, de ahí que acrecentar las alianzas para con el sector productivo por parte de las directivas de la UDEC redundará en una mayor participación en el crecimiento socioeconómico de la ciudad así como en una mejor formación del estudiante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, P. (s.f.). *Regimen laboral*. Recuperado de: <http://www.simco.gov.co/?tabid=71>
- Anker, R., Chernyshev, I., Egger, P., Mehran, F. y Ritter, J. (2002). Measuring Decent Work with statistical indicators, Policy Integration Department, Statistical Development and Analysis Group, Working paper No. 2, Geneva.
- Dono, (2016). *Índice Global de Habilidades*. Recuperado de: https://www.hays.com.mx/cs/groups/hays_common/@mx/@content/documents/digitalasset/hays_1787877.pdf
- Portafolio, (2017). *¿Cómo ha cambiado el mercado laboral en Colombia?*. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/economia/empleo/mercado-laboral-en-colombia-para-2017-503619>
- Ramírez, Y. (2013). *La gestión del recurso humano en la actualidad*. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/scm/2013/03/11/la-gestion-del-recurso-humano-en-la-actualidad/>
- Rodríguez, Y. (2013). *Gestión de recursos humanos*. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Ventura, (2007). *Recursos Humanos en Organizaciones*. Recuperado de: <https://www.aiu.edu/spanish/publications/student/spanish/recursos-humanos-en-las-organizaciones.htm>

Wanda, (2014). Importancia de la gestión de recursos humanos en la actualidad.
Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/17/importancia-de-la-gestion-de-recursos-humanos-en-la-empresa-actual/>

Weller, J. y Roethlisberger, C. (2011). *La calidad del empleo en América Latina*.
Recuperado de:
<file:///C:/Users/Guillermo/Desktop/LAURA%20MARTINEZ/calidad%20del%20empleo.pdf>.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta a Prestadores de Servicios Turísticos de la ciudad de Girardot

Objetivo. **Caracterizar el mercado laboral de los hoteles de la zona centro del municipio de Girardot para determinar la calidad del empleo**

I. CARACTERÍSTICAS GENERALES:

1. Perfil del Empresario:

- a. Gerente/Administrador
- b. Propietario
- c. Encargado

2. Nivel de formalidad:

- a. Cámara de Comercio
- b. RUT
- c. RNT
- d. Sin Registros
- e. Otro ¿Cuál?: _____

4. Servicios de Alojamiento:

- a. No. de Habitaciones _____
- b. No. de Camas _____

5. Servicios ofrecidos:

- a. Habitaciones con baño y TV
- b. Restaurante
- c. Bar
- d. Discoteca
- e. Salón de eventos
- f. Piscina
- g. Salón de juegos
- h. Otro ¿Cuál?: _____

6. Cuantos empleados tiene:

- a. De 1 a 2
- b. De 2 a 3
- c. De 3 a 4
- d. De 4 a 5
- e. De 5 en adelante

7. Qué tipo (s) de contratación maneja:

- a. Término fijo
- b. Indefinido
- c. Verbal

- d. Al día
- e. Ninguno
- f. Otro ¿Cuál? _____
- g. De 5 en adelante

8. Cuál es el nivel de escolaridad de los empleados:

- a. Primarios
- b. Secundarios
- c. Técnicos
- d. Tecnológicos
- e. Profesionales
- f. Especialización

9. Qué cargos ocupan los empleados:

- a. Administrativos
- b. Mandos medios
- c. Operativos
- d. Oficios varios

10. Cuánto dura en promedio un empleado en el cargo:

- a. Menos de 1 año
- b. De 1 a 2 años
- c. De 2 a 3 años
- d. De 3 a 4 años
- e. De 4 a 5 años
- f. Más de 5 años

11. Cuál es la remuneración de los empleados:

- a. Menos de 1 SMMLV
- b. De 1 a 2 SMMLV
- c. De 2 a 3 SMMLV
- d. Más de 3 SMMLV

12. Se encuentran afiliados al sistema de seguridad social a los empleados (SALUD, PENSIÓN, RIESGOS):

- a. SI
- b. NO

13. Se les reconoce prestaciones sociales a los empleados:

- a. SI
- b. NO

Anexo B. Encuesta a Empleados de los establecimientos de hospedaje y alojamiento de la ciudad de Girardot

Objetivo **Caracterizar el mercado laboral de los hoteles de la zona centro del municipio de Girardot para determinar la calidad del empleo.**

I. CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEADO

1. Sexo:

- a. Masculino
b. Femenino

2. Edad: _____

3. Nivel de escolaridad:

- a. Primaria
b. Secundaria
c. Técnicos
d. Tecnológicos
e. Profesional
f. Especialización

4. Cargo u ocupación: _____

II. CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD LABORAL

5. Tiempo de servicio: _____

6. Tipo de contrato:

- a. Verbal
b. Por día
c. Término fijo
d. Prestación de servicios
e. Indefinido

7. Remuneración

- a. Menos de 1 SMMLV
b. De 1 a 2 SMMLV
c. De 2 a 3 SMMLV
d. Más de 3 SMMLV

8. Subsidio de transporte:

- f. Si
g. No

9. Afiliación seguridad social:
- a. Salud
 - b. Pensión
 - c. Riesgos profesionales
 - d. Todas las anteriores
 - e. Ninguna de las anteriores

10. Prestaciones sociales:
- a. Prima de servicios
 - b. Cesantías
 - c. Interés a las cesantías
 - d. Vacaciones

11. Reconocimiento de otros factores salariales:
- a. Horas extras
 - b. Recargo nocturno
 - c. Dominicales y festivos
 - d. Compensatorios
 - e. Incapacidades
 - f. Licencias
 - g. Otra ¿Cuál?: _____
 - h. Todas las anteriores
 - i. Ninguna de las anteriores

12. Se siente satisfecho en el puesto de trabajo:
- a. Si
 - b. No

¿Por qué?

Anexo C. Aplicación encuestas hoteles zona centro de la ciudad de Girardot-
Cundinamarca.

