

SATISFACCIÓN LABORAL DEL CAPITAL HUMANO FEMENINO EN LAS EMPRESAS DE VIAJES Y TURISMO DE LA CIUDAD DE LA PAZ – BOLIVIA

JOB SATISFACTION OF FEMALE HUMAN CAPITAL IN TRAVEL AND TOURISM COMPANIES IN THE CITY OF LA PAZ - BOLIVIA

AGUILAR GUTIÉRREZ, Diana Luz,
UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE LA PAZ

daguilargu@univalle.edu
LA PAZ

Recibido en 14 junio 2023 Aceptado en 23 junio 2023
--



Resumen

Introducción: El turismo en Bolivia es una industria clave, contribuyendo con el 4.2% al Producto Interno Bruto (PIB) y generando más de 400 mil empleos. La ciudad de La Paz destaca como un destino turístico relevante, con el 70% de los empleos en este sector ocupados por mujeres. Este estudio busca analizar la situación actual del capital humano femenino en empresas de viajes y turismo en La Paz, especialmente en términos de satisfacción laboral y condiciones de trabajo.

Objetivos: El principal objetivo es identificar el nivel de satisfacción laboral de las mujeres que trabajan en empresas de viajes y turismo de La Paz, evaluando su situación en cuanto a tipo de contrato, modalidad de trabajo y acceso a seguros de salud.

Materiales y métodos: La investigación utilizó un enfoque mixto con diseño no experimental y estudio descriptivo. La muestra fue no probabilística y el muestreo bola de nieve fue usado para acceder a las trabajadoras, ya que no existe un registro formal de mujeres en este sector. Se realizaron encuestas en línea y en persona entre julio y agosto, distribuidas por asociaciones del sector y aplicadas en zonas turísticas clave de La Paz. También se realizaron entrevistas a profundidad con cinco trabajadoras del sector.

Resultados y conclusión: El 72% de las encuestadas fueron mujeres, confirmando que este sector es predominantemente femenino. La mayoría de ellas se encuentran entre los 25 y 34 años. El 75% trabaja de forma presencial, aunque el 42% no tiene contrato laboral y el 53% no cuenta con seguro de salud. A pesar de esto, las trabajadoras expresan satisfacción con su empleo, aunque preocupa la falta de protección laboral y social, atribuida en parte a la pandemia.

Agradecimientos a la Dirección Nacional de Investigación de la Universidad del Valle a cargo del M.Sc. Jorge Ruiz de la Quintana; director nacional de investigación, a la Paola Antezana; Coordinadora de Publicaciones y al Héctor Acebo; Coordinador de investigaciones sociales de UNIVALLE por su apoyo en esta investigación y por propiciar espacios de apoyo a los investigadores y la difusión científica en la universidad. Asimismo, agradecer por el apoyo recibido por parte de la Dirección de Investigación de

UNIVALLE sede La Paz a cargo de la Susan Velasco ya que gracias a los aportes y comentarios se pudo mejorar el contenido y la calidad de la investigación.

Palabras clave: Turismo, Satisfacción laboral, Capital humano femenino.

Abstract

Introduction: Tourism in Bolivia is a key industry, contributing 4.2% to the Gross Domestic Product (GDP) and generating more than 400 thousand jobs. The city of La Paz stands out as a relevant tourist destination, with 70% of the jobs in this sector occupied by women. This study seeks to analyze the current situation of female human capital in travel and tourism companies in La Paz, especially in terms of job satisfaction and working conditions.

Objectives: The main objective is to identify the level of job satisfaction of women working in travel and tourism companies in La Paz, evaluating their situation in terms of type of contract, type of work, and access to health insurance.

Materials and methods: The research used a mixed approach with a non-experimental design and descriptive study. The sample was non-probabilistic and snowball sampling was used to access the workers, since there is no formal registry of women in this sector. Online and in-person surveys were conducted between July and August, distributed by associations in the sector and applied in key tourist areas of La Paz. In-depth interviews were also conducted with five female workers in the sector.

Results and Conclusion: 72% of the respondents were women, confirming that this sector is predominantly female. Most of them are between 25 and 34 years of age. Seventy-five percent of the workers work on-site, although 42% do not have an employment contract and 53% do not have health insurance. Despite this, the workers express satisfaction with their jobs, although the lack of labor and social protection, attributed in part to the pandemic, is a cause for concern.

Jorge Ruiz de la Quintana; National Director of Research, Paola Antezana; Publications Coordinator and Héctor Acebo; Coordinator of Social Research at UNIVALLE for their support in this research and for providing spaces to support researchers and scientific dissemination at the university. We would also like to thank for the support received from the Research Department of UNIVALLE La Paz, headed by Susan Velasco, since thanks to their contributions and comments we were able to improve the content and quality of the research.

Key words: Tourism, Job satisfaction, Female human capital.