

**TURISMO Y LA SITUACION DE LOS
TRABAJADORES EN EL SECTOR
“*SEMINARIO SOBRE TURISMO Y
DESARROLLO 3ra EDICIÓN*”**

Managua, 7, 8, 9 AGOSTO 2012.

Marcial Cabrera

marcial1956@yahoo.es

FUTATSCON/Rel-UITA

Breve antecedente

En Nicaragua la actividad turística que se promovió en la década de los años ochenta, estaba orientada de manera básica a cumplir objetivos de carácter político y de poca incidencia económica. El turismo político se encaminaba a presentar la imagen del país cuyo atractivo fundamental, aparte de las riquezas naturales y bio-diversidad, era el de propagar el modelo de desarrollo revolucionario, la gesta de liberación y la heroicidad popular frente a las adversidades generadas por la guerra de agresión promovida y financiada por los círculos de poder norteamericano. En este período el impacto macro-económico no fue sustantivo en el país, no obstante se iniciaron algunas obras de infraestructura en el ánimo de mejorar la capacidad instalada del país en materia turística.

(Caso el complejo turístico Montelimar)

- En este trabajo, estamos involucrando a los agentes claves en el desarrollo del sector y la situación en perspectivas. Hasta la realización del presente mapa puntualizamos los sectores que trabajan sobre la base de planes estratégicos de desarrollo: El gobierno a través del INTUR orienta su actividad sobre un Plan Nacional de Desarrollo Turístico y Social (PNDTS);
- La Cámara Nicaragüense de Turismo con sus asociaciones empresariales; CANTUR, HOPEN, Asociación de Restaurantes, La Escuela Nacional de Hotelería, adscrita al INATEC; y el movimiento sindical a través de la Federación Unitaria de Trabajadores de la alimentación, la Agroindustria, el Turismo Servicio/Comercio y conexos de Nicaragua (FUTATSCON) constituyen los elementos claves, para una formulación estratégica de consenso, que para los fines del presente estudio, estaría enrumada a definir, clasificar y mejorar las condiciones laborales para los trabajadores del sector.

Propósito general del estudio:

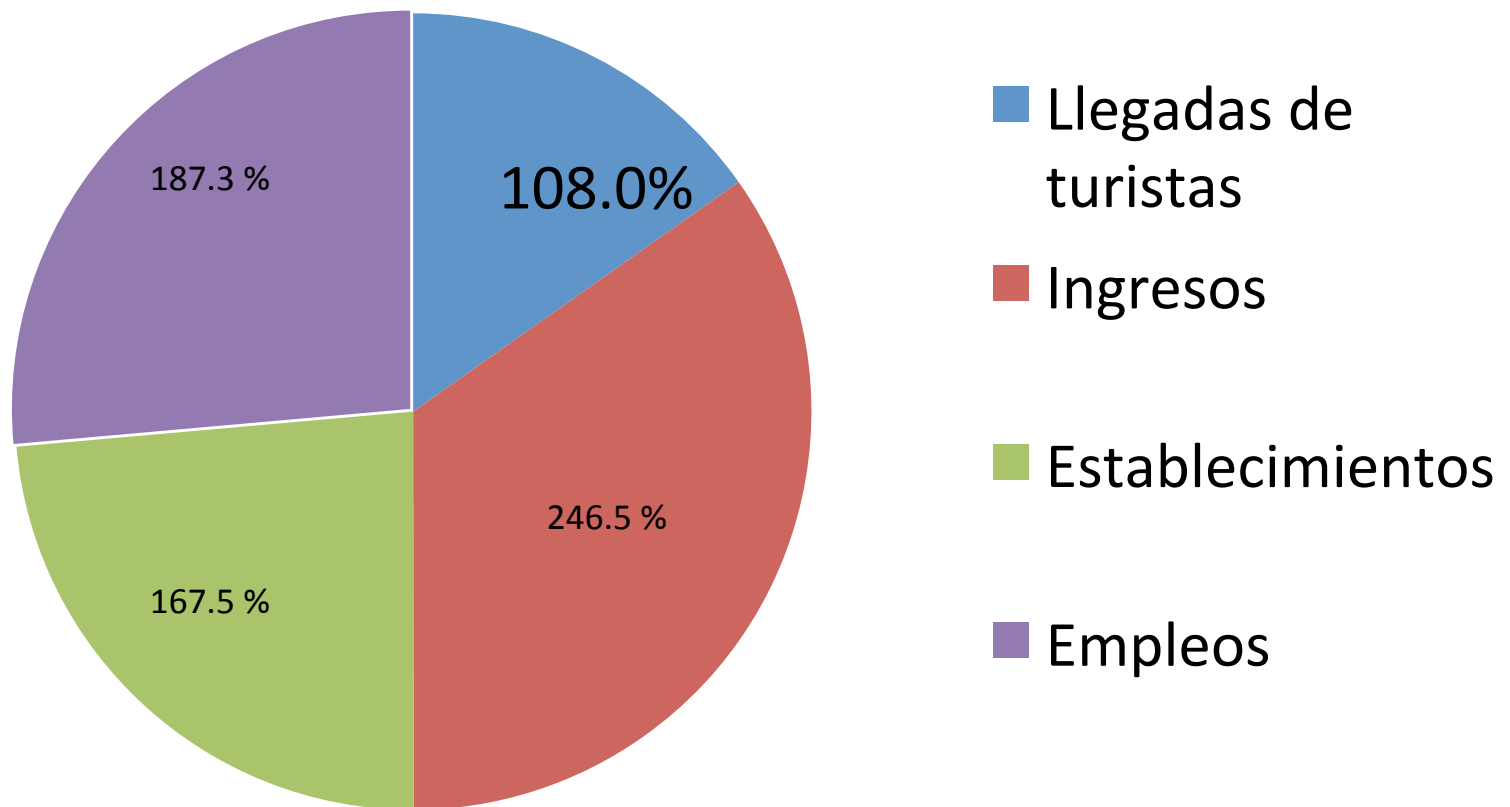
- Desde su conformación, la Federación Unitaria de Trabajadores de la Alimentación, la Agro industria, el Turismo, Servicio/comercio y conexos de Nicaragua (FUTATSCON) integró a su visión estratégica; el contribuir desde el sindicalismo a la construcción de estrategias de desarrollo en los sectores de la economía que atiende, especialmente la Industria Turística, la cual ha mantenido un crecimiento significativo en los últimos años y donde se propone destacar un rol de incidencia protagónico en la protección de los derechos laborales.
- Para cumplir con el propósito que antecede, FUTATSCON, elaboró el presente mapeo exploratorio de la situación de la Industria turística en Nicaragua, para obtener los datos, proyecciones y evolución del sector, con la finalidad de poder elaborar estrategias acertadas de organización, planes de viabilidad sustentable con la finalidad de alcanzar un posicionamiento que le permita convertir a la Federación en agente clave con capacidad de incidencia para impulsar transformaciones. De esta manera se logra superar la carencia de información, sistematizar la dispersión de la misma, y derivar estrategias acertadas que se construyen sobre la base de una información sólida de calidad y confiable.
- Otro de los propósitos que orientan este trabajo es contribuir junto con los otros actores involucrados a; implementar una verdadera estrategia nacional de desarrollo turístico sostenible que involucra a los trabajadores, al gobierno y la empresa privada. En este orden se estaría aportando a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, mejorar la oferta turística e incidir en la formación técnica de la mano de obra que participa en esta actividad.

- Se parte del principio de que ningún plan nacional de desarrollo será coherente, si en él no está involucrado el sector laboral a través de sus expresiones organizativas naturales, sean sindicatos o federaciones que concurren en este mercado. Esto en definitiva es lo que permitirá al turismo mejorar los indicadores macro-económicos del país, que la población pueda disfrutar del derecho al esparcimiento, recreación sana que abona a elevar la calidad de vida de los ciudadanos/as nicaragüenses.

La estrategia del sector turístico en Nicaragua:

- A partir del año 2007 se definió una estrategia para potenciar las oportunidades que presentaba y presenta el sector turístico en el país, básicamente los ejes que se enfocaron para el sector son los siguientes:
- -Implementar una estrategia nacional de desarrollo turístico sostenible concertada entre el Gobierno, la empresa privada y los ciudadanos.
- -Contribuir al mejoramiento de la oferta turística, implementando programas sostenidos de capacitación y formación laboral.
- -Posicionar la imagen del país como destino turístico, implementando una estrategia de promoción y mercadeo.
- -Fortalecer la capacidad y liderazgo institucional del INTUR.
- - Estimular la inversión público-privada en el sector turismo.
- En este programa que aquí se presenta vale destacar que el sector obrero organizado, queda totalmente invisibilizado, bajo la difusa figura de “ciudadanos”, no obstante se menciona la capacitación y formación laboral, lo que deja al sector laboral, más que como un protagonista, participante del esfuerzo concertado, como simples proveedores de mano de obra.

Evolucion del turismo 2000-2010



	Llegadas de turistas	Ingresos (millones de USD)	Establecimientos	Empleos
Año 2000	485,909	111.30	3,320	76,432
Año 2010	1,010,670	383.00	8,880	140,404
Crecimiento 2000-2010	524,761	281.0	5,560	63,972
Tasa de crecimiento (%)	108.0	246.5	167.5	187.3

DEPARTAMENTOS	EMPRESAS AUTORIZADAS			
	CANTIDAD	GENERACION		DE
		M	F	
BOACO	126	163	308	471
CARAZO	146	332	348	680
CHINANDEGA	386	915	1,086	2,001
CHONTALES	488	476	1,185	1,661
ESTEJ	222	448	666	1,114
GRANADA	259	856	801	1,657
JINOTEGA	374	411	834	1,245
LEON	316	794	974	1,768
MADRIZ	114	140	255	395
MANAGUA	1,758	7,663	7,361	15,024
MASAYA	260	914	849	1,763
MATAGALPA	303	592	956	1,548
NUEVA SEGOVIA	235	292	497	789
RAAN	132	328	402	730
RAAS	186	298	480	778
RIO SAN JUAN	189	261	382	643
RIVAS	368	1,024	1,143	2,167
TOTAL	5,862	15,907	18,527	34,434

La Seguridad Social de los trabajadores presenta algunas inconsistencias que consideramos conveniente señalar en el presente trabajo:

Datos del empleo de INTUR 2011	Datos del INSS para la actividad de Hoteles y restaurante 2011
34, 434 trabajadores	12,278 (36%)

Debilidades y fortalezas del sector turístico nacional:

Según un estudio elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en nuestro país se identifican algunos puntos fuertes y débiles del turismo

nicaragüense.

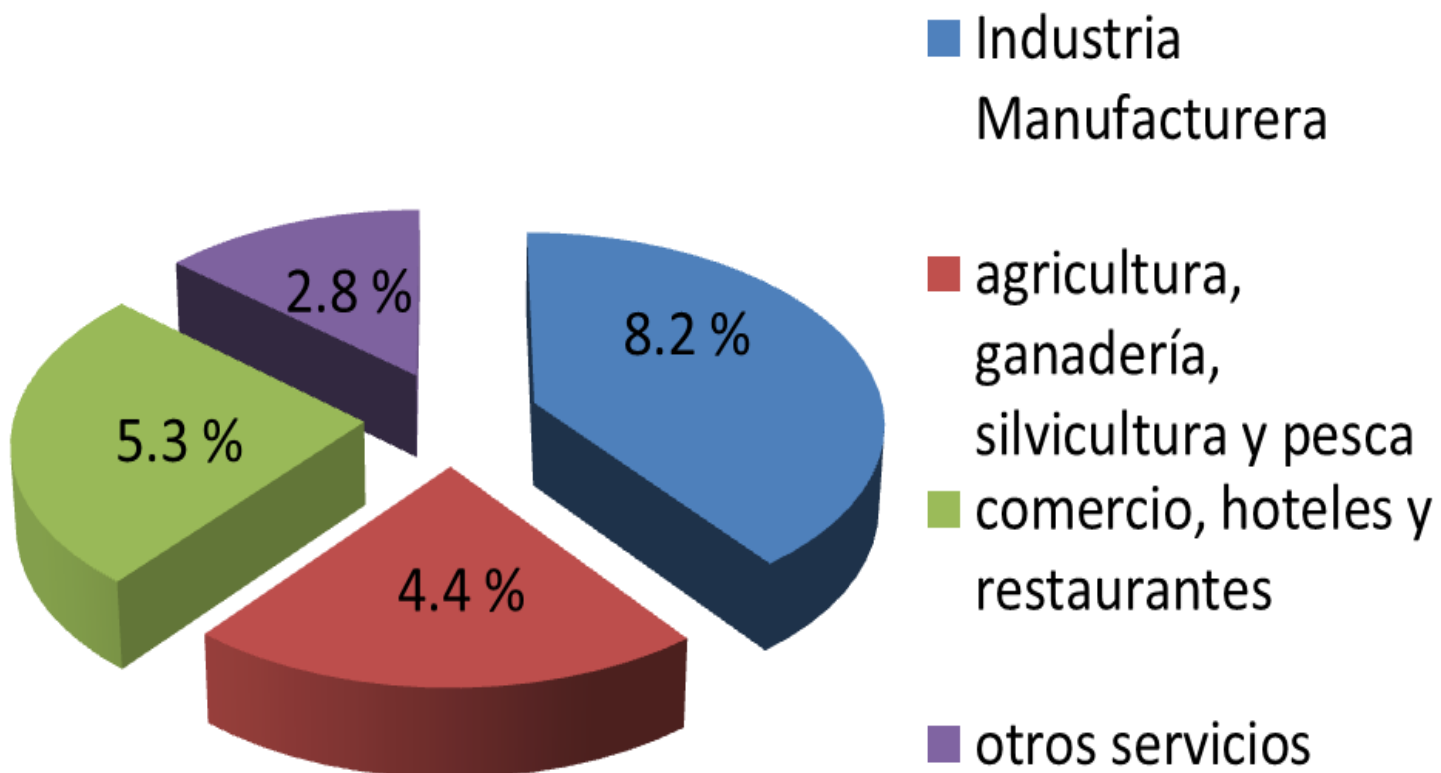
PUNTOS FUERTES DEL TURISMO NICARAGÜENSE	PUNTOS DÉBILES DEL NICARAGÜENSE
-Abundancia de recursos y atractivos	-El escaso aprovechamiento de Recursos turísticos.
-Existencia de un Sistema turístico Estructurado.	-Bajo desarrollo de la dotación de Servicios básicos.
-Implicación de las entidades internacionales y de cooperación en el Desarrollo turístico.	- La escasez de conexiones Internacionales.
-La dinámica de la industria turística Nicaragüense.	- Desconocimiento local del turismo desconocimiento internacional del Destino.
-La infraestructura de conectividad Interna.	- La concentración de la oferta por Demanda.
-	-El reducido tamaño de la oferta Turística.
	-La debilidad del Sistema turístico

La sindicalización en el sector:

- La presencia sindical se estableció de manera específica desde hace algunas décadas en el sector de Hoteles y restaurantes, desde su etapa inicial hasta la fecha, se ha mantenido en el sector de manera tradicional, es decir, no se han incorporado las nuevas transformaciones del sector en el aspecto socio-económico y no se han analizado los nuevos actores del entorno tales como; tour operadores, guías turísticos, hotelería ecológica entre otros. El incorporar estos nuevos actores estaría permitiendo a FUTASTCON, un evidente semillero de crecimiento y expansión dentro del sector.
- Fue a partir de 1990 con la llegada de gobiernos “democráticos” y la implementación de políticas neoliberales y privatizadoras que ese crecimiento sindical se vino al piso golpeando fuertemente a los trabajadores del sector, en este proceso hay que destacar que comenzaron a llegar las cadenas hoteleras extranjeras tal es el caso de la cadena hotelera española Barceló que adquirió el Hotel Montelimar lo que significó el despido de más de doscientos trabajadores y trabajadoras y la eliminación del sindicato como una condición de “comprar” el bien estatal, fueron 16 años de gobiernos neoliberales que aunque promovieron el desarrollo del turismo también promovieron el trabajo precario, el desempleo, la tercerización, abandono en la formación profesional de los trabajadores y la exclusión de miles de trabajadores a la seguridad social.

- En estos tiempos como veremos más adelante en los anexos de este mapeo, se ha mejorado el crecimiento de la industria turística en infraestructura, cantidad de camas, habitaciones, generando más empleo, mas ingresos (divisas liquidas) y beneficios económicos a los empresarios y al país en general porque ayuda como sector al crecimiento del PIB en **5,3%**, pero no se traduce en mejoría económica a los trabajadores, ni en mejores salarios, cobertura de la seguridad social ni en un trabajo decente.
- Como podemos observar el crecimiento del turismo ha sido importante en los últimos años porque contribuye a la estabilidad macroeconómica del país. Los datos fijados por el BCN al 2011, expresan que las actividades, de mayor contribución al crecimiento se recibió de la industria manufacturera (8.2%); agricultura, ganadería, silvicultura y pesca (4.4%); comercio, hoteles y restaurantes (5.3%); y otros servicios (2.8%).

Crecimiento del PIB al 2011



- Actualmente la federación cuenta con 20 sindicatos de estos cinco son del sector turismo con 1.201 trabajadores afiliados que comparado con los 34.000 trabajadores del sector no llega ni siquiera al 1%, por lo que un desafío importante es desarrollar políticas y planes de trabajo para el crecimiento sindical.
- Otro desafío será la organización de sindicatos en las cadenas hoteleras extranjeras; Holiday Inn, Intercontinental, Hilton Princess, Barceló (Managua y Montelimar), Camino Real, Hotel Seminole, Gran Pacifica.
- Tomando en cuenta las nuevas realidades y la dinámica del turismo, se abren importantes espacios para la participación y crecimiento del movimiento sindical. Puntualizamos: Canatur, Intur y la ENAH, en el aspecto institucional y las perspectivas de crecimiento sindical al operar el entorno, mas allá de Hoteles y restaurantes. Es importante tomar nota del crecimiento del último quinquenio de la actividad hotelera, restaurantes y la generación de empleos que se moviliza en la actividad turística.

Los espacios de participación sindical:

- En los gobiernos anteriores 1990-2006 la participación de los trabajadores por medio de la organización sindical en todo este proceso de crecimiento turístico prácticamente fue nula, incluso aun con la entrada en los primeros años del nuevo gobierno del FSLN 2007, no se registra una participación activa en los diferentes procesos del desarrollo y crecimiento de la actividad turística, ni en la instancia de participación en los procesos de formación profesional a través de la Escuela Nacional de Hotelería (INATEC) y el Instituto de Turismo INTUR, instancias autorizadas para conducir los procesos de formación de los trabajadores del sector.
- En este aspecto- los espacios de participación sindical-, FUTATSCON se ha posesionado mejor porque a partir del 2011, es miembro del Consejo Consultivo Permanente (CCP), una instancia de participación tripartita que la integran; el gobierno por medio de INATEC, MINED, INTUR, MITRAB, la empresa privada por medio de CANATUR, CANTUR, HOPEN, ASOCIACION DE RESTAURANTEROS DE NICARAGUA, y los trabajadores por medio de FUTATSCON, Consejo que está directamente vinculada a la actividad y quehacer de la formación profesional en el sector turismo. En estos espacios de participación sindical hace falta más presencia de la Federación.

Hoteles	Cantidad	Clasificación	Total
Inscritos	9	5 estrellas	9
"	19	4 estrellas	19
"	105	3 estrellas	105
"	120	2	120
"	357	1	357
"	455	0 estrellas	455
"	101	Sin estrellas	101
Formalizados	1,166	7 clasificaciones	1,166

El impacto en el empleo y el salario:

- Como se ha dicho ya, el turismo en Nicaragua en los últimos años ha tenido un crecimiento importante llegando a ubicarse como el rubro de mayor importancia estratégica para el crecimiento económico, contribuyendo con el 5,3% del PIB del país, pero a pesar de ese auge no logra generar empleo de calidad o trabajo decente, es decir un trabajo productivo, con protección de derechos laborales, con ingresos adecuados (salario digno) y con protección social (seguridad social), libertad sindical, derecho a la negociación colectiva, con tripartismo y diálogo social.
-
- Aunque la ENAH está desarrollando una oferta educativa y formativa adecuada al desarrollo del turismo de la mano de obra especializada para el sector, por contar con unas instalaciones modernas y con capacidad una metodología práctica y teórica que facilita el aprendizaje, ya que cuenta con aulas descentralizadas, los trabajadores capacitados en este centro de enseñanza, no se benefician con mejoras salariales, ni en sus condiciones de vida.

-
- **Tercerización de personal.-** Cada vez con mayor frecuencia las empresas hoteleras están subcontratando un alto porcentaje de su personal a otras empresas. Encargan a terceros servicios como la vigilancia y seguridad o la limpieza, mantenimiento por ejemplo. Esta estrategia divide a los trabajadores dentro de un mismo hotel y los sitúa en distintas situaciones contractuales, al mismo tiempo que diluye las responsabilidades de la empresa. Ejemplo de esto lo encontramos en todas empresas grandes y pequeñas del sector, incluyendo los servicios de personal “extra” como; meseros, bell boys, Stewart, ama de llaves y lavandería. Todo este personal en estos puestos de trabajo en su mayoría no goza de seguridad social y es una forma de tercerización que se pueden definir unos como prestadores de servios tercerizados individuales, porque en muchos casos no pertenecen a ninguna compañía tercerizadora.
-
- Otro elemento a tomar en cuenta como una afectación a los trabajadores en sus salarios es el sistema de **“todo incluido”** que por el momento solo se está aplicando en el hotel Barceló Montelimar (generalmente se aplica en hoteles de sol y playa), pero con las perspectivas de crecimiento del sector turismo que cada vez más crecen las inversiones extranjeras de grandes y pequeñas compañías y en un futuro seguramente se van a generalizar ese tipo de servicio que trae nefastas consecuencias para los trabajadores porque se reduce la mano de obra (se contrata menos personal del requerido), además que se contrata personal menos calificado lo que permite la explotación más fácilmente.
-

- Según un informe preparado por la UITA “Las cadenas españolas en América Latina y Las Libertades Sindicales” se concluye que “La oposición sindical a este sistema es frontal y se considera que sólo debería permitirse cuando el hotel esté ubicado en lugares en los que no haya ningún otro tipo de negocio cercano que permita la atención de los huéspedes”, porque también afecta a otros negocios que estén cerca de estos hoteles porque les ofrecen todo tipo de servicios en un mismo lugar y a la larga hace quebarar a otros negocios que generan empleos y tributos al país.
-
- Desde el punto de vista de los salarios mas del 95% de los trabajadores del sector ganan el salario minimo legal o menos que eso, que en la actualidad es de C\$ 3,747.00 (US \$ 162.91) y que apenas puede cubrir el 32% del valor de la canasta básica familiar, lo que indica que una tarea permanente es luchar porque los grandes y medianos hoteles eleven los salarios de los trabajadores en esas empresas.

- Las universidades privadas y los convenios con los hoteles privados para cumplimiento de horas prácticas, son utilizadas para la explotación de la mano de obra, ya que por su carácter de “estudiantes no gozan de ninguna protección laboral”.
- Las proyecciones establecidas para el 2012 es que se van a generar unos 7,537 empleos transitorios y 2,539 nuevos empleos permanentes.
-

DIAGNÓSTICO SOBRE TRABAJADORES Y TRABAJADORAS EXTRAS EN HOTELES Y RESTAURANTES SELECCIONADOS DE MANAGUA

- **Introducción**
- La situación de trabajadores de las diferentes ramas de la producción, tanto a nivel internacional como nacional, se ha visto afectada por un proceso de “tercerización” de la economía. Proceso al cual se ha denominado a la subcontratación (outsourcing) en tareas especializadas, tales como la distribución de mercancías, recuperación de deudas, asesorías, campañas publicitarias, y los más conocidos: servicios de vigilancia, atención al cliente en servicio de alimentación (principalmente en hoteles, restaurantes y comedores) y aseo.
- En este sentido, la relación laboral con las grandes empresas se ha transformado en una actividad que convierte a trabajadores en sujetos dispersos (que asumen un parte) en el proceso de producción o servicios para que de forma individual o colectiva se concentren en una relación de sub-empleo bajo la modalidad de “contratos” temporales o por tareas.

Conceptos sobre la tercerización

- La tercerización es una práctica basada en la especialización en uno o varios oficios o profesiones, pero no resuelve el problema de empleo, sino que se aprovecha del desempleo para ofertar plazas temporales de trabajo y con bajos salarios y prestaciones sociales, desnaturalizando la esencia de la relación laboral.
- Otro enfoque supone que la tercerización, como una práctica empresarial enmarcada en las políticas neoliberales de flexibilización laboral, ha tenido auge a partir de la firma de los TLC y su implementación. En un primer momento como instrumento de las transnacionales para trasladar actividades no esenciales de sus empresas de los países desarrollados a los países del tercer mundo, donde los costos sociales son mucho menores. Todo esto con la finalidad de reducir sus costos de producción.
- La tercerización *“viene a ser un concepto de la misma globalización que se ha venido implementando en los últimos tiempos y que consiste en la subcontratación de pequeñas empresas dentro de las grandes empresas, para la realización del trabajo y de esta manera obviar responsabilidades laborales”* (Carlos Mancilla)
- Desde el punto de vista legal, el debate de la tercerización se ha centrado en la diferencia entre lo civil y lo laboral. La contratación de un servicio o parte del mismo se puede observar de diferentes ámbitos: como contrato civil o como contrato laboral. La discusión se plantea cuando una empresa contrata a otra lo que establece es un contrato mercantil, en el que las condiciones se establecen para ambos, según lo determinan las cláusulas del mismo. Mientras que para otros esta relación no es más que una relación laboral en la que el tipo de contrato es un contrato de trabajo.

La percepción de la tercerización por la dirigencia sindical

- Para la dirigencia sindical de Centroamérica y el Caribe, *“depende del ángulo político en que se quiera definir el tema. En el caso nuestro, la tercerización es un instrumento que utilizan los empresarios, los grupos de explotadores de la mano de obra, para evadir responsabilidades de carácter social para los trabajadores”* (Israel Salinas, CUTH).¹⁹
- De acuerdo a la dirigencia sindical nicaragüense, la tercerización se refiere a *“la nueva modalidad que ha encontrado el capital de cómo evadir la responsabilidad social empresarial y la responsabilidad que tiene ante el Estado de pagar sus impuestos, no solamente en Nicaragua.”*
- *“Sólo la mitad de las más de 80 mil personas que trabajan en los sectores de hoteles, restaurantes, bebida y vigilancia privada gozan de la seguridad social. Lo mismo ocurre en la construcción, donde sólo el 60 por ciento de los 102 mil trabajadores con que cuenta el sector está en la informalidad y la inmensa mayoría no está asegurada”* (Luis Barbosa, CST-JBE/FNT).
- *“La tercerización es un flagelo que va diezmando a los trabajadores y trabajadoras nicaragüenses, quienes sufren las consecuencias de los bajos salarios, pésimas condiciones laborales, sin prestaciones sociales, ni derechos sindicales”,* dijo Marcial Cabrera, secretario general de la Federación Unitaria de Trabajadores de la Alimentación de Nicaragua (FUTATSCON). Según el dirigente sindical, la creciente complejidad de los fenómenos laborales y productivos en el marco de la globalización, *“han determinado el surgimiento de figuras y formas de contratación no conocidas anteriormente, tales como la tercerización, la*

El caso de los trabajadores extras de hoteles y restaurantes

- En el caso de los trabajadores extras de hoteles y restaurantes la relación que se establece no es la intermediación de una empresa con otra más pequeña que realiza parte del producto o servicio que brinda, sino que se trata de una relación *individual* de trabajo sólo que ahora bajo la modalidad de subcontrato temporal. Este criterio difiere en mucho de quienes sostienen las ventajas de la tercerización, dado que no se trata de acuerdos entre empresas sino entre las empresas y trabajadores (muchas veces extrabajadores de las mismas empresas), sólo que ahora bajo una nueva modalidad de contrato.
- Aquí se observa claramente la perversión del contrato laboral tratando de aducir una contratación mercantil, porque la relación laboral permanece intacta. Los trabajadores y trabajadoras extras se subordinan directamente a las órdenes de gerentes o supervisores de la empresa que los contrata y hace uso de sus servicios al igual que lo hace con el resto de sus trabajadores. La única modalidad que se cambia es el tipo de contrato, para los extras es temporal y el resto del personal es un contrato permanente de trabajo.

Propuestas globales para enfrentarla

- La discusión sobre qué hacer ante este fenómeno es si normar la tercerización como hecho consumado o impedir que se practique en la forma en que se viene realizando.
- La recomendación 198 de la OIT orienta que los Países Miembros deberían formular y aplicar una política nacional encaminada a examinar a intervalos apropiados y, de ser necesario, clarificar y adaptar el ámbito de aplicación de la legislación pertinente, a fin de garantizar una protección efectiva a los trabajadores que ejercen su actividad en el marco de una relación de trabajo.
- La política nacional debería incluir medidas para adoptar normas aplicables a todas las formas de acuerdos contractuales, incluidos las que vinculan a varias partes, de modo que los trabajadores asalariados tengan la protección a la que tienen derecho.
- Realizar una auditoría por país de las empresas que se dedican a promover este fenómeno de la tercerización, que permita terminar de identificar el mapa de realidad, pero, sobre todo, cuál es la cantidad actual y potencial de mano de obra que absorben.
- Iniciar un proceso de organización de trabajadores tercerizados, ya que es un contingente creciente día a día.

- Incluir el tema de la tercerización en el empleo en la agenda permanente de los sindicatos para reflexionar, diseñar estrategias y fomentar el tratamiento del problema desde la perspectiva sindical.
- Definir en unidad, si las iniciativas de ley existentes en los países, son la respuesta o si son otras alternativas y de esa decisión avanzar para enfrentar el fenómeno.
- Mantener el vínculo y la solidaridad con los trabajadores tercerizados manteniéndolos unidos alrededor del sindicato y procurando revertir, por medio del convenio colectivo, su estatus actual.
- Trascender de negociaciones de convenios colectivos de empresas y pasar a convenios colectivos ramales y nacionales (caso de maquila y la construcción en Nicaragua) para que los beneficios sean para todas y todos y dejen de ser sólo para la empresa que negocia.
- Ver el fenómeno de la tercerización a largo plazo y en función de eso diseñar la estrategia.
- En Nicaragua, las organizaciones sindicales han planteado la urgente necesidad de aprobar la Ley de Regulación de la Tercerización, y anunciaron fuertes movilizaciones ante eventuales tácticas dilatorias.
- “Queremos que se regule ese fenómeno –dijo Cabrera– y que los empresarios que subcontratan o contratan a empresas tercerizadoras, asuman de forma solidaria las violaciones que cometen estas mismas compañías. Hacemos un llamado a los miembros de la Comisión de Asuntos Laborales y a los empresarios para que recapaciten.
- No se puede seguir construyendo riqueza a costa de la sangre de los trabajadores tercerizados. Vamos a movilizarnos y a emprender acciones hasta que se anruebe la

El recorrido de edad oscila de los 16 años a los 58 años.

Edad	Recuento	%
16 a 19 años	6	7.1%
20 a 29 años	31	36.9%
30 a 39 años	28	33.3%
40 a 49 años	11	13.1%
50 años y más	8	9.5%
Total	84	100.0%

Cantidad de hijos de los entrevistados

Cuadro No. 1. ¿Cuántos hijos o hijas tienes?						
Cantidad	Sexo				Total	
	Masculino		Femenino			
Ninguno	8	18.2%	3	7.5%	11	13.1%
Uno/a	9	20.5%	9	22.5%	18	21.4%
Dos	14	31.8%	22	55.0%	36	42.9%
Tres	8	18.2%	4	10.0%	12	14.3%
Cuatro o más	5	11.4%	2	5.0%	7	8.3%
Total	44	100.0%	40	100.0%	84	100.0%

Nivel de escolaridad o estudios

Cuadro No. 1.

Nivel de escolaridad de trabajadores extra s de hoteles y restaurantes

Último grado o año aprobado	Recuento	%
Primaria	9	10.7%
Secundaria	44	52.4%
Técnico / Vo cacional	18	21.4%
Universidad	13	15.5%
Total	84	100.0%

Cómo manejan la propina los empleadores

Cuadro No. 1.			
Consideraciones de trabajadores extras sobre prestaciones sociales			
Prestaciones	No sabe/No respondió	Si	No
¿Le entregan su colilla del INSS?	2.4%	92.9%	4.8%
¿Refleja la colilla el pago real que reciben?	1.2%	23.8%	75.0%
¿Paga la empresa la cuota patronal?	4.8%	77.4%	17.9%
¿Considera que el pago del INSS patronal salde de la propina que recibe la empresa?	8.3%	82.1%	9.5%
¿Recibe la empresa propina por evento?	.0%	91.7%	8.3%
¿Recibe propinas el personal fijo?	7.1%	83.3%	9.5%
¿Considera que la empresa paga el arranque a trabajadores extras de las propinas?	3.6%	81.0%	15.5%

Problemas sentidos de trabajadores extras

- Los principales problemas más sentidos de trabajadores y trabajadoras extras se concentran en el salario, los horarios de trabajo, la jornada laboral extensiva, la discriminación y el maltrato por parte del personal superior, la falta de prestaciones sociales y de derechos, el incumplimiento de acuerdos de la contratación, la inseguridad laboral y otros.
- Veamos en detalle esta problemática en las propias palabras de la población entrevistada:

Respecto al salario:

- ☞ Falta de pago
- ☞ El pago incompleto
- ☞ El pago incorrecto de cada evento
- ☞ De la misma propina nos pagan
- ☞ No cumplen
- ☞ No cumplen con las horas ni con el pago acordado
- ☞ No cumplen con lo acordado
- ☞ No cumplen lo que dicen
- ☞ Mala Organización
- ☞ No pagan correctamente en tiempo y forma
- ☞ No pagan lo acordado
- ☞ No pagan muy bien
- ☞ No hay propina completa/ Propina incompleta
- ☞ Se roban las propinas en el hotel
- ☞ Salarios bajos
- ☞ Pagan lo que quieren
- ☞ Irregularidades Administrativas

Sobre las prestaciones sociales

- ☞ No hay horas extras
- ☞ No hay utilidades
- ☞ No hay beneficios
- ☞ No pagan INSS
- ☞ No recibimos Prestaciones Sociales
- ☞ No nos dan transporte
- ☞ Faltan las prestaciones de ley
- ☞ No hay seguridad para los viejos trabajadores
- ☞ No hay prestaciones sociales y nos cobran la cristalería

Sobre las prestaciones sociales

- ☞ No hay horas extras
- ☞ No hay utilidades
- ☞ No hay beneficios
- ☞ No pagan INSS
- ☞ No recibimos Prestaciones Sociales
- ☞ No nos dan transporte
- ☞ Faltan las prestaciones de ley
- ☞ No hay seguridad para los viejos trabajadores
- ☞ No hay prestaciones sociales y nos cobran la cristalería

Respecto a la discriminación y maltrato

- ☛ Demasiada discriminación
 - ☛ Discriminación a los trabajadores
 - ☛ No existimos para el hotel
 - ☛ Maltrato del jefe inmediato
 - ☛ Nos tratan como delincuentes
 - ☛ Que no se protesta
 - ☛ Hay un maltrato al trabajador
 - ☛ Maltrato
-

Inestabilidad y falta de derechos

- ☞ Tienen que andar su propio uniforme
- ☞ No tenemos derecho a nada
- ☞ No hay trabajo
- ☞ No hay estabilidad Laboral

Cuadro No. 1.
¿Qué cargo en la directiva le gustaría desempeñar?

	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
No sabe, No respondió	1	2.3%	0	.0%	1	1.2%
Secretaría General	5	11.4%	3	7.5%	8	9.5%
Organización	19	43.2%	25	62.5%	44	52.4%
Finanzas	4	9.1%	3	7.5%	7	8.3%
Asuntos Laborales	10	22.7%	2	5.0%	12	14.3%
Otro	2	4.5%	2	5.0%	4	4.8%
Ninguno	1	2.3%	0	.0%	1	1.2%
No aplica	2	4.5%	5	12.5%	7	8.3%
Total	44	100.0%	40	100.0%	84	100.0%

A los hombres le suben las propinas
A veces le dan más oportunidades de trabajo a los hombres que mujeres
Creer que no somos capaces de hacerlo (el trabajo similar a los hombres)
El embarazo es una limitante para el trabajo
El machismo
El mal trato a las mujeres
La falta de comunicación
La falta de experiencia
Mala Información
No hay mejorías
No respetan a las mujeres
Responsabilidades son sólo para los hombres

Situación de pasantes de la Escuela de Hotelería y Turismo

- La Escuela Nacional de Hotelería y Turismo tiene como objetivo formar personas con más posibilidades de insertarse en el mercado de trabajo de este sector. La Escuela ha creado un perfil profesional y técnico a partir de las reuniones con empresarios, sindicatos, el Instituto de Turismo y otras instancias con quienes se determinan los requerimientos profesionales que se demanda, así como las capacidades necesarias.
- El método es formación por competencia, es decir, aprender a hacer haciendo, para que sean capaces de aplicar los conocimientos transversales que les transmite la Escuela.
- Las prácticas pre-profesionales en todas las especialidades son un requisito para graduarse al final del estudio y se realizan dentro de las empresas hoteleras y de turismo. Según cada especialidad se deben realizar de 200 a 400 horas de prácticas
- Se parte del criterio que el alumnado ya ha aprendido y debe demostrar prácticamente lo que es capaz de realizar. Un elemento clave para la Escuela de Hotelería y Turismo es la determinación de que sus egresados y egresadas tienen las cualidades y habilidades necesarias para desempeñarse en la especialidad que ha cursado.

- De acuerdo a entrevista sostenida con el Consejero Técnico de la Escuela de Hotelería y Turismo, Mikel Varcárcel Gómez, el proceso de gestionar con las empresas hoteleras y de turismo se realiza tanto en el Consejo de Hotelería y Turismo, para garantizar que el alumnado tenga la oportunidad de realizar sus prácticas. De esta forma “la empresa conoce al alumno y el alumno a la empresa”. En teoría las empresas debe asignar un tutor al estudiante que está realizando su pasantía y al final la empresa debe presentar un informe evaluativo de su actividad.
- Al consultarle sobre la reducción de trabajo de los trabajadores extras de hoteles y restaurantes y la posible competencia que realizan estudiantes en la pasantía, Varcárcel señala que el objetivo inmediato es culminar la capacitación con una experiencia práctica, que en algunos casos estudiantes que realizaron su pasantía se quedan trabajando en la empresa. Pero si hay reclamos de que se está utilizando a estudiantes de la Escuela de Hotelería para reducir la contratación de trabajadores extras, los empresarios están “pervirtiendo el proceso”. Sin embargo, está fuera del alcance de la Escuela incidir en el tipo de relación y contratación que las empresas de hoteles y restaurantes realizan.
- Partiendo de la experiencia, igual a como sucedió en España hace algunas décadas, se requiere de un cambio de mentalidad del empresariado en donde se contribuya a crear un sólido sector de turismo con profesionales y técnicos preparados para hacer una propuesta frente al crecimiento que se observa del turismo en el país y a dedicarle esfuerzos para su superación profesional.

- En algunos casos se ha mencionado de empresarios que no son capaces de proporcionar mayor capacitación a sus empleados bajo el temor de que una vez con conocimientos calificados y certificados se vayan a otras empresas. Este criterio, según se observa, es parte de la política de recursos humanos que tenga cada empresa y que potenciar las capacidades de sus empleados debe ser una de ellas, la otra, es el mecanismo que tenga en base a promociones e incentivos para retener al personal calificado.
- La expectativa es que se pueda contar como parte del curriculum del estudiantado que realiza pasantías la experiencia del trabajo tal y como es en la realidad y no en las aulas. Aunque para un pequeño sector de estudiantes también es que puedan posteriormente se contratados como fijos.
- Para los docentes de la Escuela de Hotelería y Turismo, Rafaela Ruiz y Marcio Munguía, la pasantía de estudiantes en las empresas de turismo es un ahorro de mano de obra por cierto período. No obstante, este aspecto se ha abordado en diversas ocasiones porque se valora más el hecho de la oportunidad que tiene el estudiante de practicar lo aprendido. Si se cuenta con la disposición del empresariado también se puede llegar a acordar un pago mínimo para estos estudiantes durante su pasantía. La Escuela no exige nada a cambio de que estudiantes realicen su pasantía.

- Respecto a trabajadores y trabajadoras extras de hoteles y restaurantes señalan que algunas empresas prefieren y se aprovechan del personal empírico, conscientes de que tendrían que mejorar la relación salarial con el personal profesionalizado. Esta limitación es parte de la falta de visión de algunos empresarios en la promoción de la industria del turismo y fomentar la especialización a través de la cualificación del personal.
- Consultados algunos estudiantes que estaban en ese momento realizando su pasantía, señalan que están realizando las actividades que le corresponde al cargo que desempeñan. Si se trata de meseros o cocineros hacen lo que corresponde a su cargo. No tienen hacia ellos ninguna consideración especial.
- En pocos casos las empresas exigen que se compren su uniforme, que lleguen o salgan a horas donde no hay acceso a transporte colectivo, compensan con alimentación, durante el turno que les corresponde, y en otros le brinda transporte. Daniela Rocha, que ya había concluido su pasantía, señala que en el Crown Plaza es donde mejor se ha atendido a alumnado durante su pasantía, dado que le brindan horarios accesibles, viáticos, uniforme y alimentación, mientras que en el Intercontinental en algunos casos se les ha proporcionado viáticos y uniforme.