



Casa abierta al tiempo

Universidad Autónoma Metropolitana

Unidad Iztapalapa

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**“CONDICIONES DE TRABAJO Y CALIFICACIÓN LABORAL EN
TURISMO: CUATRO ESTUDIOS DE CASO EN RESTAURANTES”**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIATURA EN SOCIOLOGIA

P R E S E N T A N:

**MENDEZ ALBA MOISÉS
TREJO OLGUIN SUSANA**

Directora de Tesis: Mtra. Rosana Guevara Ramos

MÉXICO D. F. JULIO 2004



Casa abierta al tiempo

Universidad Autónoma Metropolitana

Unidad Iztapalapa

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA**

**"CONDICIONES DE TRABAJO Y CALIFICACIÓN LABORAL EN
TURISMO: CUATRO ESTUDIOS DE CASO EN RESTAURANTES"**

T E S I S A

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIATURA EN SOCIOLOGIA**

P R E S E N T A N:

**MENDEZ ALBA MOISÉS
TREJO OLGUIN SUSANA**

Directora de Tesis: Mtra. Rosana Guevara Ramos

 **UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
METROPOLITANA**
UNIDAD IZTAPALAPA

JUL. 19 2004

C. S. H.

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

MÉXICO D. F. JULIO 2004

Rosana Guevara Ramos

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo 1. La reestructuración y flexibilización del sector turístico.....	6
1.1 El neoliberalismo y la globalización como modelo económico.....	6
1.2 La reestructuración y la flexibilización productivas.....	13
1.3 Reestructuración y flexibilización del sector turístico.....	27
Capítulo 2. El contexto actual del sector turístico.....	33
2.1 Breve historia del turismo.....	33
2.2 El turismo en México.....	37
2.3 Los restaurantes en México.....	44
Capítulo 3. Condiciones de trabajo y calificación laboral en el sector turístico.....	49
3.1 Reflexiones en torno al concepto de trabajo.....	49
3.2 Principales enfoques del estudio de las condiciones de trabajo.....	52
3.3 Determinantes de las condiciones de trabajo.....	70
3.4 Condiciones laborales, un nuevo concepto.....	78
3.5 Capacitación y calificación de la fuerza de trabajo.....	88
Capítulo 4. Evaluación de la calificación y condiciones laborales de la fuerza de trabajo en el ramo restaurantero. Análisis de cuatro estudios de caso.....	100
4.1 Restaurante “La Huerta” del Hotel Camino Real Polanco.....	101
4.2 Restaurante “Ponteavecchi” del Hotel Plaza Florencia Palace.....	103
4.3 Restaurante “University Club of Mexico” Santa Fe.....	104
4.4 Restaurante “Bellinghausen”.....	106
4.5 Análisis de resultados.....	108

Conclusiones.....	154
Anexo metodológico.....	169
Bibliografía.....	174

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación consiste en identificar las condiciones de trabajo existentes dentro del sector restaurantero y su posible mejoramiento vinculado con la capacitación y calificación laboral, en algunas empresas turísticas, a fin de redefinirlas, caracterizarlas y evaluarlas; así como para señalar su alcance en las condiciones de vida.

La metodología utilizada para obtener la información en las organizaciones se detalla con mayor amplitud en el Anexo metodológico. Sin embargo, mencionaremos que se seleccionó la encuesta, como principal técnica de recolección de la información y fue aplicada a la mayor cantidad posible de empleados de cuatro empresas del ramo restaurantero, localizadas en el Distrito Federal, dichas empresas son los restaurantes: “La Huerta” del Hotel Camino Real, “Pontevecchi” del Hotel Plaza Florencia, el “University Club of México” y el “Bellinghausen”. Además de la encuesta, se utilizó la técnica de entrevista para obtener información sobre la opinión personal de algunos trabajadores; por lo anterior podemos calificar a la presente investigación como un estudio básicamente exploratorio y de carácter descriptivo.

La justificación de realizar este estudio, se debe a los grandes cambios en la economía mundial y al rezago del estudio de temas relacionados con el de las condiciones de trabajo, pues la evolución éstas afectan o benefician la integridad de los trabajadores. Las condiciones de trabajo, por otro lado se están precarizando y degradando cada vez más; y por ello se necesitan enriquecer los metodos de estudio, asi como generar nuevos conceptos que respondan a las necesidades que la tranformación de las Condiciones de Trabajo plantea e incidir en la generación de beneficios para los trabajadores y sus empresas, a traves de un respeto y colaboración mutuos.

Aunado a lo antes expuesto, no se han desarrollado suficientes estudios que sean precisos e integrales acerca de las condiciones de trabajo ni por el lado académico ni gubernamental. Asimismo, la Ley tampoco ha logrado conformar de manera integral y adecuada los aspectos que describan a las Condiciones de Trabajo. Por parte, de los actores que intervienen en la regulación del mercado laboral dan por hecho que solamente por mencionarlas en el discurso, el incremento de la calidad, productividad y competitividad mejoraran de manera mecánica las condiciones de trabajo y de vida de la población trabajadora.

En ese sentido, el marco teórico metodológico para abordar este estudio de las condiciones de trabajo se inscribe dentro de una nueva tradición sociológica que busca recuperar la perspectiva humana dentro de sus análisis, reconociendo con ello la importancia que tiene el factor humano dentro de éste como de cualquier otro sector productivo, por lo que el presente trabajo de investigación se ha estructurado a través de cinco capítulos que buscan contextualizar la situación del modelo económico actual a nivel nacional y a nivel sector y rama en cuestión para vincularlos con la situación de las condiciones de trabajo de las personas que en el laboran.

El primer capítulo constituye una reflexión sobre la reestructuración y la flexibilización productiva dentro del contexto neoliberal de la economía mundial y nacional, lo cual genera el marco económico de nuestro estudio. Si bien, este breve análisis de la reestructuración y flexibilización del sector no es el eje central de esta investigación, lo utilizamos para identificar el contexto actual del sector, también para identificar algunas determinantes de la situación de las condiciones de trabajo de una parte de los trabajadores del sector en el ramo restaurantero.

El segundo capítulo caracteriza de manera general al sector productivo que es el turístico, incluyendo una breve reseña de su historia, así como su situación actual en el país en términos cuantitativos en aspectos referidos a la composición de la rama o actividad productiva por sexo, estado civil y otros factores que dan cuenta de la estructura de estas empresas en el país y de manera específica en la Ciudad de México.

El tercer capítulo, comprende un recuento de los estudios realizados sobre las condiciones de trabajo, a través del tiempo por diferentes autores para obtener los aspectos que nos parecieron relevantes e integrar un concepto propio, que nos ayudará a conformar los aspectos mínimos que deben estar dentro de las diferentes determinantes y dimensiones para identificar, describir, analizar y evaluar las condiciones de trabajo. Para alcanzar dicho objetivo, hemos buscado por medio de los actores dentro del ambiente laboral vistos como objetos y sujetos de estudio, vinculados por y en una actividad productiva.

Partiendo de este enfoque tratamos de identificar las condiciones de trabajo existentes en cada empresa. Para ello conceptualizamos una definición diferente a las que hemos utilizado de diferentes autores, planteándola de una manera más integral ya que comprende el planteamiento y descripción de los factores que hemos considerado como las determinantes de las condiciones de trabajo enmarcadas en diferentes tipologías, los cuales son: los factores sociodemográficos, los factores socioeconómicos, los factores de la trayectoria laboral y de vida y por último los factores de la formación, (educación, capacitación y adiestramiento laborales). También, se plantean las dimensiones que consideramos como necesarias para la definición y observación de las condiciones de trabajo, con sus respectivas variables e indicadores, mismos que conforman nuestra propia definición denominada

condiciones laborales para dar un diagnóstico, lo más aproximado posible de la situación actual de las condiciones laborales de una rama del sector turístico.

El cuarto capítulo y sus apartados hacen una descripción de los resultados obtenidos de la información aportada por el personal de las cuatro empresas analizadas. Comprende el análisis de los factores que definen las determinantes de las Condiciones laborales como son: factores sociodemográficos, socioeconómicos, de trayectoria laboral, de vida y de formación. Asimismo, se analizan las dimensiones en las que consideramos deben ser observadas las condiciones de trabajo, con sus respectivas variables e indicadores, integrados en nuestra definición, Condiciones laborales.

Después de haber definido nuestro “nuevo” concepto y a partir de la elaboración del análisis de los datos obtenidos de los trabajadores en nuestros estudios de caso, hemos elaborado una descripción y evaluación de dichos indicadores sobre sus condiciones laborales, ya que la inserción de nuevas políticas laborales de cada empresa para reestructurar y flexibilizar los procesos productivos, influyen notablemente en las condiciones laborales, incrementando su flexibilización y reduciendo al máximo los beneficios que los trabajadores pueden obtener por su trabajo.

Finalmente se presentan las conclusiones a las que llegamos después de haber realizado el análisis correspondiente de la información. Hemos buscado participar en la solución a esta problemática de la precarización del trabajo y es importante señalar que el presente trabajo es crítico con el fin de incidir en la construcción de sugerencias y alternativas que ayuden a mejorar las condiciones laborales por lo menos en las empresas analizadas e influir para que los planes y programas gubernamentales no sólo sean documentos que

ofrezcan acciones que no estén apegadas a la realidad¹. Sin embargo, la amplitud y dimensión de esta investigación tiene límites bien marcados, de tal suerte que buscará ofrecer una visión de la realidad laboral y social a partir de ejemplos puntuales constituidos en los cuatro casos citados, y de ellos derivarán las alternativas propuestas.

¹ Puesto que no sólo se trata de generar empleos sino se debe buscar la generación de empleos de calidad para que ese crecimiento económico sea autosustentable y no mero discurso como lo señala el Plan Nacional de Turismo 2001-2006, "En México, de acuerdo con lo que señala la Cuenta Satélite de Turismo, la actividad ha significado en los últimos años una importante oportunidad de crecimiento económico y **ha contribuido a elevar la calidad y el nivel de vida de sus habitantes** dado que genera, según estimaciones de INEGI, alrededor de 1.9 millones de ocupaciones". Sobre todo porque el trabajo trasciende el espacio laboral permeando el espacio privado del trabajador, por lo que hay que tomar en cuenta al trabajo y al trabajador como a un sujeto y no como mero objeto de estudio. **Programa Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo: la fuerza que nos une.** Secretaría de Turismo. México. 2001. p 37.

CAPÍTULO 1. La reestructuración y flexibilización del sector turístico

1.1 El neoliberalismo y la globalización como modelo económico

La crisis petrolera, la deuda externa y la inflación en el inicio de la década de los ochentas², nos llevó a experimentar con un nuevo modelo económico de corte neoliberal. Es decir, mediante un proceso largo, complejo y aún no concluido la economía mexicana quedó abierta y supeditada al mercado mundial, en especial a la economía de Estados Unidos. Este nuevo modelo ha pretendido delegar al "mercado" una serie de aspectos comerciales y sociales que antes se regulaban por y desde el Estado y que ahora se "controlan" a través de instituciones y tratados internacionales como la Organización Mundial de Comercio (OMC), el Banco Mundial y el Tratado de Libre Comercio con América del Norte (TLCAN), entre otras instancias multilaterales.

Por otro lado, la economía se ha organizado desde hace mucho tiempo bajo la lógica del sistema producción capitalista. Sistema que crea y engendra sus propias crisis según Marx³, a través de su principal objetivo que es el obtener

² Como se menciona en un estudio realizado en América Latina para la CLACSO "En la segunda mitad de los '80 y durante los '90, el énfasis pasó a la noción de "ajuste estructural", entendido como un proceso de políticas y reformas que apuntaban a crear ciertas condiciones básicas para poner en marcha otra modalidad de desarrollo. El contenido de estas reformas (apertura, privatizaciones, desregulación del sistema financiero, de los mercados de bienes y del régimen laboral) figuraba muchas veces como condición para el apoyo financiero que requirieron los países de la región..." como México. Calcagno, Alfredo F. En **El ajuste estructural en América Latina. Costos sociales y alternativas**. Sader, Emir (compilador). CLACSO. p.76. Documento descargado de www.clacso.org.mx. 1989.

³ El verdadero límite de la producción capitalista lo es el propio capital; es éste: el capital y su autovalorización aparece como punto de partida y punto terminal, con motivo y objetivo de la producción, que la producción sólo es producción para el capital, y no a la inversa, que los medios de producción son meros medios para un desenvolvimiento constantemente ampliado del proceso vital, en beneficio de la sociedad de los productores. Los límites dentro de los cuales únicamente puede moverse la conservación y valorización del valor de capital, son los que se basan en la expropiación y empobrecimiento de la gran masa de los productores, esos límites entran, por ello, constantemente en contradicción con los métodos de producción que debe emplear el capital para su objetivo, y que apuntan hacia un aumento ilimitado de la producción, hacia la producción como fin en sí mismo, hacia un desarrollo incondicional de las fuerzas productivas sociales del trabajo. El medio desarrollo incondicional de las fuerzas productivas sociales

una mayor rentabilidad a costa de los factores inmersos en la producción: materias primas, capital fijo como, inmuebles, maquinaria, equipo y del capital variable o fuerza de trabajo incluida como una mercancía más en esta lista.

La lógica capitalista neoliberal en la ahora llamada "globalización", propone una apertura total de mercados que amplía la competencia entre empresas. El abanico de posibilidades crece y la demanda recibe una variedad más amplia de productos y servicios; para ello es necesario aplicar cambios radicales en la forma de comercialización, mercadeo, etc.; así como en los mecanismos de regulación y de derechos que obstaculicen su expansión, incluso de los propios gobiernos donde se instale (Tokman y Martínez, 1999). Dichos cambios podrían impactar derechos constitucionales de trabajadores, campesinos y de la sociedad en su conjunto en aras del libre mercado; para el caso particular de los trabajadores, por ejemplo, se trata de "Eliminar la liquidación por despido, los contratos colectivos, el reparto de utilidades, la obligación empresarial de capacitar a su personal y las limitaciones a empleos temporales y de aprendizaje," lo anterior "son algunas de las recomendaciones que en materia laboral plantea al gobierno de Vicente Fox el Banco Mundial (BM)"⁴.

Debido al contexto económico neoliberal que impone una competencia mundial por incrementar la productividad, captar una mayor inversión de capital y la falta de políticas laborales eficientes apuntan en perjuicio de los trabajadores, reflejándose directamente, en la situación de los mercados de trabajo. Es

entra en constante conflicto con el objetivo limitado, el de la valorización del capital existente. Por ello, si el modo capitalista de producción es un medio histórico para desarrollar la fuerza productiva material y crear el mercado mundial que le corresponde, es al mismo tiempo la constante contradicción entre esta su misión histórica y las relaciones sociales de producción correspondientes a dicho modo de producción. Marx, Karl. **El Capital Tomo III. Capítulo IV El proceso de la producción capitalista.** Documento descargado de www.clacso.org.mx

importante señalar también que los adelantos tecnológicos y las nuevas formas de organizar el trabajo, han ayudado a generar la eficiencia productiva y el incremento de la ganancia capitalista aunque con costos sociales sin precedentes. Por ejemplo, si en una misma empresa hay recortes de personal para reducir las plantillas de trabajadores por causa de un incremento en capital fijo (tecnología principalmente), puede provocarse un incremento en la oferta de fuerza de trabajo desocupada, causando un desequilibrio en el mercado de trabajo.

Por otro lado, se generarán desequilibrios en el mercado de trabajo interno de dichas empresas, dado que los empleados que sobrevivieran al recorte tienen que realizar un mayor número de actividades por el mismo salario, en un ambiente de mayor competencia interna. Esto podría terminar deteriorando el ambiente laboral, el poder adquisitivo, las condiciones de trabajo y de vida.

De manera general, podríamos decir que en México, como en otros países que están integrados al mercado internacional y en fase de transición, se ha desarrollado una idea equivocada de lo que es la productividad, ya que la mayoría de las veces se basa en una sobreexplotación de los trabajadores, creando un escenario de nuevas formas de trabajo y de relaciones laborales que provocan una degradación o precarización del trabajo en el marco de la globalización. Otro escenario es, cuando existe un verdadero aprovechamiento de los factores productivos: inversión, tecnología, capital humano, etc. Sin embargo, se ha buscado cumplir con el "*slogan*" *producir más con menos*, pero nunca en *producir más, en mejores condiciones de empleo* que podría dar como resultado una rentabilidad sustentable y más humana; pero como lo menciona Calcagno "La crisis económica de los años 80, así como las medidas

⁴Velasco C. Elizabeth, **Conquistas laborales, cuña impositiva para empresas y molestia a socios**

de ajuste estructural, han deteriorado la situación laboral... Aumentaron las tasas de desempleo abierto, cayeron los salarios, se incrementaron la informalidad y la precarización del trabajo, y entraron en crisis las formas tradicionales de organización sindical y negociación colectiva..."⁵

La situación anterior se ha agravado después de la firma del TLCAN, pues éste ha resultado desventajoso para el país en términos económicos y productivos para la industria nacional, dejando al país a merced del libre mercado internacional, de transnacionales y del capital extranjero⁶. En tal sentido la circulación y realización de mercancías y servicios en economías abiertas, tienden a cambiar los límites y parámetros de la productividad y competitividad de las empresas y a incrustarlas en un dinámica de productividad competitiva que muchas veces se traduce en sobreexplotación laboral.

La tendencia mundial obliga a reorganizar los procesos productivos y la organización del trabajo, privilegiando los bajos costos, la más alta calidad y la satisfacción del cliente o consumidor. El enfoque y acercamiento a las necesidades del cliente ha sido el primer paso de muchas empresas para crear elementos únicos que proporcionen ventajas comparativas en el contexto de la "globalización". Bajo esta línea, que consiste en generar la calidad total como un valor agregado para los clientes en productos y servicios, han surgido aspectos como: cambios rápidos en el diseño de la organización, entrega justo a tiempo ("*just in time*"), servicios de posventa, flexibilidad de volumen, precios bajos, atención personalizada, diversificación y ampliación de productos y

comerciales: BM en La Jornada, 25 de mayo de 2001. www.jornada.uam.mx

⁵ Calcagno, Alfredo F. En **El ajuste estructural en América Latina. Costos sociales y alternativas**. Sader, Emir (compilador). CLACSO. p.80. Documento descargado de www.clacso.org.mx

⁶ Según datos del INEGI la balanza comercial de México en el 2000 fue de 332 909.6 millones de dólares en exportaciones y 348 915.6 millones de dólares en importaciones lo cual nos deja con déficit de 16 006 millones de dólares. Además de los servicios generados indirectamente que no son tomados en cuenta en estos indicadores.

servicios, entre otros, como estrategias para sobrevivir en el mercado a costa de otros factores de la producción (entre estos particularmente la mano de obra).

Por lo anterior, es importante destacar que la reducción de costos podría impactar sobremanera la calidad de los empleos en cuanto a salarios, funciones ocupacionales y sus respectivos contenidos y muchas veces cambia las relaciones laborales en perjuicio de los trabajadores. Lo anterior, impacta necesariamente las condiciones de trabajo.

La "globalización" es una fase en la que se encuentra actualmente el modo de producción capitalista el cual ha permeado a todos los sectores de la economía mundial y nacional, por la razón imperante de permanecer en el mercado compitiendo para conservar e incrementar el nivel de acumulación de capital, lo cual supone altos niveles de calidad internacional, creando mayores exigencias de productividad y competitividad. Así, las empresas que están en posibilidades financieras de realizar una reestructuración y sin la oposición del sindicato, en caso de que existiera, normalmente inician la modernización de segmentos o fases de sus procesos productivos desagregándolos, por medio de la incorporación de nuevas tecnologías y la reorganización de las relaciones laborales. Esto se realiza normalmente reorganizando la producción, reduciendo su plantilla de personal al máximo y sustituyéndola vía subcontratación, entre otros métodos o bien combinando los anteriores.

Esta situación impacta también a la demanda de fuerza de trabajo e incide en la transformación y dinámica del mercado interno y externo de trabajo, así como a las instituciones reguladoras del Estado, dejando todo en la "mano invisible" del mercado como la solución a cualquier desequilibrio. Sin embargo, esta corrección de desequilibrios -en realidad es un mito de los economistas clásicos y neoclásicos; mito que carece de toda evidencia histórica- pues dicho

equilibrio no se da automática ni necesariamente. Si bien es cierto como dice Boyer "... el crecimiento y mejoramiento de los niveles de vida dependen de la progresión acumulativa y continua de la productividad," también es necesario tomar en cuenta "que ni la modalidad de los contratos de trabajo, ni la flexibilidad de la remuneración de los salarios puede garantizar"⁷. En ese sentido, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y de vida dependen de la productividad pero no se derivan necesariamente de ésta ya que se requiere de acciones conscientes y deliberadas de todos los actores involucrados.

Por otro lado, el sector turístico, no ha quedado fuera de esta realidad. Además hay que considerar que lo anterior se acentúa, ya que es un sector que tiene la singularidad de ser un sector que requiere de una gran cantidad de mano de obra durante períodos prolongados de tiempo y; por otra parte, los bienes y servicios son producidos, prestados y consumidos de una manera directa y simultánea. En tal sentido, como lo menciona Molina, las empresas turísticas tendrán que transformarse, modernizándose para ser más competitivas y productivas, así como, los bienes y servicios ofrecidos, ya que con la apertura comercial su variedad se amplía. Dentro de esta modernización podrían buscar: "ampliar la participación tanto social, así como en el interior de las organizaciones, mantener e incrementar la productividad del trabajo y del capital, incorporar a las tareas productivas, tecnologías de alta eficiencia, internacionalizar procesos y promover la apertura de mercados" como es "... la llamada cultura de la calidad total... cabe señalar que la modernización no supone un esfuerzo para hacer mejor y con mayor eficiencia lo que se hacía antes... Modernizarse no es hacer más de lo mismo, aún cuando esto esté mejor hecho. Es en síntesis, hacer cosas nuevas y de nuevas maneras"⁸.

⁷ Boyer, Robert. en **La ocupación del futuro. Flexibilización y desregulación laboral**. Gutiérrez Garza, Estela. Coordinadora. Fundación Friederich Ebert - México. Ed. Nueva Sociedad. Venezuela. 1990 p 25.

⁸ Molina, Sergio. **Modernización de empresas turísticas**. Ed. Diana. México. 1994. p 17 y 18.

La modernización incluye una cultura de calidad que involucra una nueva gestión del trabajo, la cual supone una mayor participación por parte de los trabajadores en la organización o empresa para incrementar la productividad y el capital; así como, la incorporación de alta tecnología. Sin embargo, en la mayoría de las empresas la desigual distribución de los beneficios generados por el incremento de la productividad y el capital a todos los involucrados, no se evita y se puede observar en los bajos salarios, la baja calificación laboral y la poca o nula representación laboral, entre otros.

La reestructuración de las organizaciones productivas es un medio de lograr esta modernización. En México y su gobierno podemos observar esta modernización con la adopción de políticas de planeación para insertar al país y poder competir en el mercado mundial en materia turística⁹. Sin embargo, la modificación de las estructuras productivas permean las estructuras ocupacionales provocando una reconfiguración de procesos, métodos, habilidades, conocimientos y capacidades, así como de las condiciones de trabajo; lo cual nos hace reflexionar en un nuevo concepto de condiciones y calificación laborales que bien merecen ser estudiadas en espacios productivos concretos.

⁹Ver **Gran visión del turismo en México**. FONATUR. México. 2000; **Programa Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo: la fuerza que nos une**. SECTUR. México. 2001 y el **Plan Nacional de Desarrollo** publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de mayo de 2001. Segunda edición.

1.2 La reestructuración y la flexibilización productivas

Objetivos de la reestructuración y la flexibilización

En el contexto del libre mercado a nivel mundial, el principal objetivo de la reestructuración productiva en las empresas turísticas como en cualquier otra, puede ser explicado a partir de la búsqueda de la mayor obtención de ganancia, de aquí surge la necesidad de hacer recomposiciones y repensar estrategias que apunten a un proceso de mayor acumulación; es por eso que la modernización de las industrias por medio de la reestructuración genera nuevas formas de trabajo que a veces distan mucho de las formas clásicas.

Con esta lógica, se busca encontrar los medios a través de los cuales se logre reducir los costos de producción y operación para incrementar la rentabilidad. En ese sentido, suponemos que las antiguas formas de organizar la producción y el trabajo tienen un tope y no pueden alcanzar dicho objetivo debido a su rigidez para organizar la producción y el trabajo; debido a la alta especialización y a la parcialización de los procesos productivos. Por ello, según el discurso empresarial, se busca romper con estas determinantes e inventar formas nuevas.

El alcance de una mayor productividad y competitividad para incrementar la acumulación de capital –menciona Molina- se puede lograr por medio de la reestructuración de la producción, que busca crear nuevas formas de organizar la producción, administrar el trabajo de una manera más flexible, rompiendo con el esquema de las estructuras anteriores¹⁰ (taylorismo y fordismo principalmente). En esta nueva forma de obtener mayores ganancias, llamada

¹⁰ "Uno de los obstáculos que impide a las empresas turísticas de primera generación su evolución y desarrollo se encuentra en la base de su constitución. En este plano se puede afirmar que el modelo tayloriano limita las posibilidades de la organización y de los individuos". Molina, Sergio. **Modernización de empresas turísticas**. Ed. Diana. México. 1994. p 85.

reestructuración se encuentran la mayoría de empresas turísticas, las cuales compiten en un mercado sumamente abierto y su sobrevivencia en él, depende de una mayor productividad y competitividad.

Modalidades de flexibilización

Las nuevas tendencias del mercado de trabajo, debido a las crisis económicas, apuntan hacia el lado opuesto de las premisas que permearon a casi todo el planeta, entre las décadas de los cuarenta y setenta. Dichas premisas, buscaban dar a los trabajadores la máxima protección y seguridad mediante la legislación y regulación que garantizaban a los trabajadores pleno empleo, ingresos mínimos y seguridad en el trabajo. Para romper con ésto, se necesitaba desregular y así remover aquellos obstáculos institucionales que bloqueaban los ajustes estructurales del mercado que se necesitaban para las nuevas condiciones de producción y de la competitividad mundial.

En ese sentido, en países con bajo desarrollo como el nuestro, no se tiene un alto grado o claridad en lo que a reglamentación se refiere, adicionalmente las instituciones vigentes son incapaces de hacer respetar esas normas. Por ello, es fácil “flexibilizarlas” y con ello romper con la poca regulación o reglamentación o bien, aprovechar las lagunas existentes en materia laboral.

Por lo anterior, es que la flexibilización surge como el principal instrumento de la reestructuración productiva. Es decir, a través de la flexibilización se busca romper con la rigidez de los modelos u organización de la producción y del trabajo consideradas como inflexibles, tal como lo menciona Piore "La inflexibilidad surge del hecho de que, porque fueron los trabajadores concentrados en la ejecución de estas tareas específicas, no se está en

condiciones de trasladarse y realizar otras tareas cercanas"¹¹. Asimismo, estas formas de organizar la producción y el trabajo, comienzan a debilitarse gracias a su rigidez¹² y a su incapacidad de no poder producir más con menos recursos, en otras palabras, con menores costos; por esta razón se han buscado nuevas formas de organizar la producción y el trabajo.

Sin embargo, cabe señalar que la reestructuración vía flexibilización, no ha venido a sustituir del todo a los anteriores esquemas productivos, sino que se han logrado combinar y conjugar dentro de los sectores productivos. Consideramos que la clave que utilizan las empresas para elevar su productividad y competitividad, es una combinación de las existentes y para lograrlo es necesario hacer algunos ajustes: por un lado, los que se van dando con los adelantos tecnológicos y por otro, con las nuevas formas de organizar la producción, volviéndola más flexible. En lo que a la organización del trabajo se refiere, más adelante observaremos algunos ajustes que se pueden realizar a las formas de contratación y de remuneración, con ello podría lograrse dar una nueva dirección a la producción en masa.

Como es sabido la producción en masa es un modo de estructurar los procesos productivos, las formas de trabajo, las organizaciones, el consumo y a la sociedad. Es una forma de crear estructuras económicas y sociales, su rigidez y su especialización tan puntual fue necesaria en el tiempo de su creación, donde se necesitaba estabilidad, se concentraban grandes proporciones de fuerza de trabajo descalificada en cierto sentido, pero altamente especializada

¹¹Piore, Michael en **La ocupación del futuro. Flexibilización y desreglamentación laboral**. Gutiérrez Garza, Estela. Coordinadora. Fundación Friederich Ebert - México. Ed. Nueva Sociedad. Venezuela. 1990. p 14.

¹²"La excesiva centralización del poder y de las decisiones, junto a la presencia de líneas duras de mando, definen por sí solas a las empresas con falta de flexibilidad, con rigidez en sus propósitos y estrategias, hechos que combinados, necesariamente levantan barreras para el logro de la calidad total,

en los diferentes segmentos productivos, debido a la alta parcialización de la producción. De tal modo, evolucionó y se fortaleció, pero hoy, entra en crisis por la disminución de la productividad, la tecnología y la influencia del capital dentro de la producción.

En el modelo de producción en masa, la tecnología jugó un papel fundamental y determinante, pues ha logrado superar este dilema; por ejemplo, la informática y la computación. Con esto, se ha eficientado la producción en masa a través de una "especialización flexible" (Boyer, 1990), logrando una adaptación a las nuevas condiciones necesarias de productividad, a través de la polifuncionalidad de los trabajadores. Pero los ajustes medulares de la flexibilización productiva, no sólo incluyen ajustes en la producción a través de la tecnología y el incremento de habilidades, sino que, van más allá tocando aspectos como la contratación, el tiempo de trabajo, los recortes de personal, la subcontratación, etc.

La flexibilización y su impacto en el trabajo

La flexibilidad del trabajo está contenida en las nuevas formas de organizar la producción y el trabajo, desde el punto en que se puede provocar una reducción de empleos y contrataciones, hasta su congelación trastocando las relaciones laborales para transitar a la subcontratación; incrementar las cargas o tareas (multihabilidad o polivalencia), incrementando la libertad de gestión de las mismas, que redundan en una mayor responsabilidad en cada cargo y función productiva, entre otros aspectos.

Es fácil suponer que, el incremento de la productividad en países subdesarrollados como el nuestro, donde también se ha empezado la

e incluso explican los bajos niveles de productividad". Molina Sergio. **Modernización de empresas**

reestructuración y flexibilización ¹³ -con problemas de democracia y representatividad social en todos los espacios, particularmente en el laboral y productivo; con bajos niveles de escolaridad y calificación laboral; con esquemas de distribución de la riqueza totalmente inequitativos y polarizados, entre otros-¹⁴ haya seguido el camino de la flexibilización salvaje o por medio de lo que los estudiosos llaman *low road* o "vía baja"¹⁵; esto se ha adoptado donde existe baja calificación laboral, bajos salarios y por ende bajas condiciones de trabajo como lo menciona Calcagno "... el estilo de reestructuración productiva predominante, desde el ajuste en las empresas (lo interpretamos como flexibilización) se efectúa fundamentalmente a través de la disminución del nivel de empleo como mecanismo para aumentar la productividad y recuperar los márgenes de ganancia, ... y el ritmo todavía alto de la población económicamente activa..." este incremento provoca la "... incorporación de la mujer a la fuerza de trabajo..."¹⁶ por ejemplo; a diferencia

turísticas. México. 1994. p 85.

¹³ En México se han empleado diferentes formas para lograrlo como lo menciona De la Garza "... En cuanto a estrategias de producción, puede haberlas de tipo tecnologicista, que ponen el acento en la automatización; de reorganización del trabajo y cambio en las relaciones laborales; de simple reducción de costos en particular los laborales. Pueden darse además combinaciones entre dichas estrategias..." De la Garza Toledo, Enrique. **Reestructuración productiva, mercado de trabajo y sindicatos en América Latina.** CLACSO. Documento descargado de la pagina www.clacso.org.mx/bibliotecavirtual

¹⁴ En un estudio realizado por investigadores de la OIT en países de América Latina se ha encontrado que: "La vía escogida por gran parte de las empresas de la región para reducir los costos nacionales consistió en disminuir los costos laborales mediante dos maneras: primero con la reducción de personal y la rebaja de los costos, principalmente de los no salariales, y segundo con la flexibilización laboral a través de la ampliación de las modalidades de contratación y de los causales de despido". Tokman, Víctor E.; Martínez, Daniel. **Inseguridad laboral y competitividad: modalidades de contratación.** OIT. Perú. 1999. p 11.

¹⁵ "La vía baja se basa en la reconsideración de la autoridad administrativa o patronal dentro del lugar de trabajo, la reubicación de la producción a zonas de bajos salarios y en la difícil negociación de los precios entre firmas predominantes y sus abastecedores... La vía baja en la manufactura se resume en la producción en masa tradicional pero con salarios y prestaciones mucho menores" ver Herzenberg, Stephen en **Estándares laborales después del TLCAN. El ACLAN y el desarrollo de una alternativa al neoliberalismo: desmintiendo a Maggie.** Graciela Bensusán, compiladora. Plaza y Valdez. México. 1999. pp.30-31.

¹⁶ Calcagno, Alfredo F. En **El ajuste estructural en América Latina. Costos sociales y alternativas.** Sader, Emir (compilador). CLACSO. p.80. Documento descargado de www.clacso.org.mx

de los países desarrollados, donde se ha implementado la *high road* o "vía alta"¹⁷.

Dentro del sector turístico también ha comenzado la reestructuración y la flexibilización de los procesos productivos (OIT, 2001). Asimismo, en México se está llevando a cabo esta ola reestructuradora y la podemos observar en parte en los planteamientos de la Secretaría de Turismo que busca el incremento de la productividad por varios caminos: diversificación de las actividades y productos turísticos ofrecidos, la adhesión de nuevos territorios y regiones haciéndolos más integrales y como un punto de poca importancia la capacitación y las condiciones de trabajo de la fuerza de trabajo (SECTUR, 2001), ya que en los programas gubernamentales el factor humano solamente está tomado en cuenta como un factor o insumo de la producción, sin rescatar el sentido equitativo y humano constituido socialmente, hasta hoy, por los movimientos obreros.

En este orden de cosas, plantearíamos que los cambios estructurales a través de la reforma laboral que supone la flexibilización productiva, se aplican y explican de una manera similar al de otro tipo de industria como el de las maquiladoras y probablemente, como ya lo hemos mencionado, se aplica bajo la estrategia de la flexibilización salvaje o *low road* (vía baja).

¹⁷ "La vía alta se centraría en la calidad, el servicio y la elevación de la productividad. Estos logros dependerán de una cooperación menos forzada por parte de los trabajadores, es decir, de una "flexibilidad negociada". Una cooperación más extendida entre y con las organizaciones permitiría elevar las ganancias basadas en una reorganización que rebasaría el nivel de las operaciones menores." **Y lo más importante** "La vía alta también dependería de contar con trabajadores mejor capacitados." ver Herzenberg, Stephen en **Estándares laborales después del TLCAN. El ACLAN y el desarrollo de una alternativa al neoliberalismo: desmintiendo a Maggie**. Graciela Bensusán, compiladora. Plaza y Valdez. México. 1999. p.31.

En México, la aportación de divisas al Producto Interno Bruto es encabezada por el petróleo, seguido por el turismo por ello cuenta con la capacidad de absorber una cantidad importante de mano de obra.

Otras características del turismo son la conjugación de bienes y servicios ya que los servicios se van produciendo y consumiendo a la vez y en la mayor parte de los casos existe un bien de por medio, por lo que se genera una relación directa entre el productor y el consumidor; asimismo, tiene un gran dinamismo y la estacionalidad en sus actividades, de esta última depende la mayoría de las personas, es decir, se contrae y expande absorbiendo a una gran cantidad de fuerza de trabajo por lo que, en temporadas altas se solicita y contrata a una mayor cantidad de personas. Sin embargo, en temporadas bajas la reacción es inversamente proporcional creando trabajadores denominados “golondrinos”. Debido a la característica inherente del sector que es la estacionalidad, se busca flexibilizar a los factores involucrados en la producción y uno de los más flexibles es la fuerza de trabajo.

La flexibilidad del factor fuerza de trabajo, ayuda también a reducir costos laborales, como mencionan Tokman y Martínez (1999), flexibilizando el empleo y el trabajo para reducir costos laborales no incluidos en el salario, como aguinaldo, vacaciones y prestaciones sociales y también para modificar la forma tradicional de la contratación, por medio de horarios y funciones flexibles.

Debido a lo anterior, se han buscado nuevas formas de contratación que distan mucho de la tradicional o vitalicia (trabajo por tiempo indefinido, prácticamente asegurado de por vida, característico de la época de la industrialización). Estas

nuevas formas en el ámbito de las relaciones laborales¹⁸ traen como consecuencia la reducción de las posibilidades de permanencia en el empleo y de hacer carrera dentro de la empresa¹⁹; por lo que suponemos que la aspiración de los trabajadores por obtener mayores ingresos disminuye por la competencia interna en las empresas. Esta estrategia que podría redundar en el incremento del desempleo, ampliando los límites de cobertura y de regulación del mercado laboral.

En materia de política laboral esto podría transformarse en "desregulación" debido a la violación y falta de aplicación de las normas jurídicas laborales y en la aplicación de métodos de "flexibilidad numérica" más que funcional. Es importante señalar que la flexibilización numérica pone énfasis en los métodos que exteriorizan o expulsan los costos a través de los recortes de personal y subcontratación, coadyuvando con esto al incremento de la precarización de las condiciones de trabajo por medio de la intensificación y ampliación de tareas, extensión de la jornada de trabajo (algo característico de este sector es la violación del pago de horas extras amparadas supuestamente en el pago de propinas como compensación), abaratamiento de salarios y eliminación de prestaciones, entre otros.

¹⁸"En cuanto a la flexibilización de las modalidades de contratación, ésta se ha orientado en dos direcciones principales. La primera es abrir opciones alternativas al contrato de trabajo por tiempo indeterminado mediante la introducción de contratos temporales y eventuales. La segunda es facilitar el despido y disminuir su costo, eliminando la obligación de reintegro en caso de despido injustificado, reduciendo el monto de las indemnizaciones, añadiendo nuevas causales para proceder al despido por causas económicas y tecnológicas e introduciendo nuevos costes colectivos (Bronstein, 1998). La primera de las direcciones seguidas ha llevado a que la creación de nuevos empleos se concentra no sólo en formas contractuales atípicas (Córdova, 1986) sino también, y como efecto no buscado, en empleos no registrados". Tokman, Víctor E.; Martínez, Daniel. **Inseguridad laboral y competitividad: modalidades de contratación**. OIT. Perú. 1999. p 12.

¹⁹Ya que otra manera de reestructurar la producción vía flexibilización, es la modificación de la duración del tiempo de trabajo o formas de contratación quedando como si fuera "... el resultado de las estrategias que utiliza la empresa capitalista para dar respuesta a una serie de tensiones que padece". Recio Andreu, Albert. **Capitalismo y formas de contratación laboral**. Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Madrid. 1988. p 225.

Es decir, con la flexibilización numérica, de horarios y jornadas de trabajo, de actividades o tareas, de contratación, de remuneración; de calificación, etc.; se van creando también en su mayoría condiciones de trabajo flexibles, pero también degradadas y precarizadas en la medida en que impactan las prestaciones, garantías y/o derechos de los trabajadores afectando las expectativas de desarrollo y de vida porque se genera incertidumbre en el empleo, lo cual crea normas y valores diferentes sobre el trabajo relativizándolo, reflejando un desarraigo y comportamiento laborales.

La reestructuración productiva también impacta de manera significativa los contenidos del trabajo, este aspecto en nuestra opinión es de suma importancia pues es un aspecto clave que permite obstruir o abrir paso a la flexibilización salvaje. Es decir, las habilidades, conocimientos, destrezas o competencias laborales adquiridas por la fuerza de trabajo y requeridas en una empresa para cierto proceso y función productivas, a nuestro juicio, son necesarias para realizar una reestructuración sostenida y exitosa. Además de que, las nuevas formas de trabajo han necesitado la experiencia de la fuerza de trabajo como factor importante para establecerse.

Ahora, se busca combinar los diferentes niveles de calificación de manera flexible, ya que su buena utilización ayuda a reducir los costos. A esto podemos agregar que "ello refleja en toda su pureza la logística consistente en tratar a la fuerza de trabajo como un elemento del capital, con la consiguiente búsqueda de la máxima plasticidad y adaptación de la fuerza de trabajo a las necesidades de producción y del capital"²⁰. No obstante, consideramos que es posible que la calificación laboral puede ser usada por los trabajadores como un mecanismo de defensa de sus derechos y estabilidad laboral, a través de la

creación de gremios más preparados como solía ser en la época de los artesanos.

La polivalencia (de saberes y funciones) también busca reorganizar el trabajo; así como las condiciones de trabajo, además de ser un factor condicionante para conservar el empleo; refleja la versatilidad para realizar tareas dentro de una función productiva, y ha empezado a trastocar otros niveles sociales como es lo relacionado al género; es decir, han comenzado a existir actividades que solían ser desempeñadas por un sexo o grupo de trabajadores en específico y ahora se han vuelto indistintas a este respecto, con ésto también se amplían los límites del mercado de trabajo incluyendo a las mujeres²¹ y a jóvenes creando con su combinación empleos atípicos como el estacional y de tiempo parcial (medio tiempo).

Dentro de la flexibilización se puede observar según Albert Recio la aplicación de "... tres tipos de ajustes practicables por la empresa: el que afecta al contenido de las variables de la actividad laboral en si - **variaciones en el contenido de trabajo**, el que afecta a los costos salariales -**ajuste salarial** - y el que afecta al número de horas trabajadas - **variabilidad en la jornada de trabajo** (negritas nuestras)"²². Estos ajustes afectan las formas de contratación, formación y calificación, remuneración y jornada de la fuerza de trabajo, así como de sus inherentes condiciones de trabajo y de vida cuando se establece

²⁰Vegara, J.M. **La organización científica del trabajo. ¿Ciencia o ideología?** Fontanella. México. 1971. p 128.

²¹ En el Encuentro con Mujeres México-Americanas celebrado en México el 7 de marzo de 2002, la secretaria de turismo Leticia Navarro Ochoa señaló que "El turismo es una de las industrias que emplea un mayor número de mujeres, prácticamente a la par que los hombres, lo que significa más de 900 mil empleos femeninos en el sector. Ellas prestan sus servicios principalmente en las ramas de alimentos y bebidas, restaurantes y bares, comercio, alojamiento, producción de artesanías, así como agencias de viajes,..." reseña descargada de www.sectur.gob.mx

²²Recio Andreu, Albert. **Capitalismo y formas de contratación laboral**. Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Madrid. 1988. p 232.

o existe una relación laboral. Cuando se aplican estos ajustes simultáneamente surge la flexibilización salvaje; provocando en nuestra opinión, un círculo perverso con muy pocas alternativas de solución en perjuicio de los trabajadores de casi todas las ramas productivas del sector, debido a las características específicas del turismo.

Adicionalmente, "... en el mundo actual, donde los nuevos empleos son pocos y las reducciones de personal en las empresas muchas, debido a las nuevas técnicas y el imperativo de la competitividad. Más aún, la dinámica y la tendencia son: o la exclusión, o la condena a una compulsiva búsqueda de empleo con muy poca posibilidad de encontrarlo"²³

El círculo perverso que se menciona consiste en: el estancamiento de alguno o algunos aspectos que inciden directamente en los factores de la producción de bienes y servicios y contrarrestan los beneficios de la producción. Dichos costos que inciden sobre los beneficios, deben ser absorbidos por alguno de los factores de la misma, éste puede ser a través del capital o el trabajo. De acuerdo al funcionamiento del modelo de producción capitalista, el cual busca el más alto beneficio y además tiene la mayor factibilidad y probabilidad de lograrlo, con respecto a su contraparte el trabajo, podemos suponer que quien absorbe dichos costos es el trabajo o fuerza de trabajo. También podría darse el caso de que el costo sea absorbido por ambos pero el que tiene que pagar más será el que menos ventajas tenga; es decir, la fuerza de trabajo.

Aunado a esto la reestructuración y la "flexibilización salvaje" han venido a derrumbar prácticamente del todo a las ventajas que pudiese tener la fuerza de trabajo. Al respecto, para el caso de la industria turística se observa lo siguiente:

1) Por la estacionalidad de la actividad turística se dan altas y bajas en el empleo. Esto genera incertidumbre en la estabilidad del empleo y una aguerrida competencia por la permanencia en él, por lo que suponemos que la calificación laboral podría llegar a ser el pase a esa permanencia. Ya que partimos de la hipótesis de que a mayor calificación, más aptitudes o facilidad para realizar más actividades (polivalencia) –aunque no necesariamente, ya que existen muchas otras variables que podrían determinarlo, pero lo tomaremos como tal- se tiene una mayor probabilidad de permanecer en el empleo.

2) A su vez la estacionalidad reduce la cantidad de empleos y sienta las condiciones para degradar y precarizar los empleos fijos, en cuanto a sus condiciones y beneficios. La reducción de empleos desequilibra al mercado laboral permeando sectores vulnerables, que se orientan a través de estrategias de sobrevivencia disminuyendo con esto sus expectativas laborales y profesionales. Lo que nos hace plantear que a mayor demanda de empleo, menor posibilidad de estipular “buenas” condiciones de trabajo o de mejorarlas.

3) En cuanto a la subcontratación, recurso ahora muy utilizado, la reducción de empleos fijos, amplía la oferta de fuerza de trabajo en el mercado de trabajo y facilita la búsqueda de fuerza de trabajo más dispuesta y menos exigente, la cual puede ser contratada indirectamente por otras empresas, reduciendo costos adicionales al salario. Adicionalmente a esto, a los trabajadores se les coarta la identidad con la empresa para la que trabajarán pues podría ya no importarles quien sea su patrón ni las prestaciones que pudiesen tener, las cuales son otorgadas automáticamente por la Ley.

²³ OIT. La calidad del empleo. la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados

4) A través de la multihabilidad o multifuncionalidad (polivalencia) suponemos que a una mayor cobertura de tareas conllevará a una mayor y más amplia calificación laboral, que incrementará la posibilidad de permanecer en el empleo; así como también, a una mayor carga de trabajo y responsabilidad, implicando un mayor compromiso generado por la gestión de actividades ajenas a la actividad por la que originalmente fue contratado.

Así, la multihabilidad implica una mayor capacidad de realizar más tareas. Por ejemplo, para operar tecnología avanzada, para gestionar o resolver problemas difíciles, etc. También, gracias a ello se genera un incremento en el grado de empleabilidad superando problemas de las empresas como la reducción de puestos de trabajo diferentes a los que existían. En ese sentido, la multihabilidad es una forma de flexibilizar los procesos porque abarata los costos que no son retribuidos al trabajador. Ya que la multihabilidad no sólo está relacionada de manera directa a una mayor y amplia calificación, sino que también puede ser interpretada simplemente como una mayor cantidad de actividades a realizar y su sinónimo podría ser multifuncionalidad. Sin embargo, para realizar una mayor gama de actividades o funciones se requiere necesariamente de una mayor y amplia calificación o variedad de calificaciones.

A pesar de lo anterior, creemos que el grado de empleabilidad es multivariado pues no sólo depende de una mayor calificación, sino además, del incremento en el tiempo de trabajo, de la flexibilización y contratación a través de empleos atípicos (contrataciones parciales, eventuales, por honorarios, por horas, etc.). Por otro lado, mucho de ello depende de la sobrevivencia con sueldos bajos, generados por la competencia desleal en el mercado de trabajo, la cual es

propiciada involuntariamente por la población desempleada, subempleada o de grupos vulnerables de la población y que bien podría ser como De la Garza lo propone "... La nueva cohorte de trabajadores probablemente forme parte de estrategias de supervivencia que implican el trabajo de varios miembros de la familia para subsistir. Se trata de una nueva clase obrera, posiblemente con un concepto de lo que significa el trabajo y el empleo diferente que el de la generación anterior de trabajadores. Menos apegada al trabajo, con una mayor propensión a la rotación externa, con un concepto poco claro de lo que sería una carrera ocupacional. Esta nueva clase obrera se enfrenta con condiciones muy desventajosas en la búsqueda de empleo. Por un lado, con la política económica del gobierno que privilegia la acumulación del capital sobre el bienestar social."²⁴

Con esta sistematización se trata de explicar que el aspecto referido a la calificación laboral vista como multihabilidad es la que podría romper o mantener el círculo perverso generado en la industria turística por la "flexibilización salvaje". Por lo tanto, se analizará en esta investigación si la calificación puede ser la llave para abrir puertas a la fuerza de trabajo en vías de mejorar sus condiciones de trabajo y de vida ya que creemos que este aspecto es resultado de la suma de varios factores como la educación formal, la capacitación, el adiestramiento, la experiencia y trayectoria laboral que constituyen un campo de alternativas que deberían explorarse.

²⁴ De la Garza Toledo, Enrique. **Reestructuración productiva, mercado de trabajo y sindicatos en América Latina**. CLACSO. Documento descargado de la pagina www.clacso.org.mx/bibliotecavirtual

1.3 Reestructuración y flexibilización del sector turístico.

En países como México, los problemas estructurales de producción han dificultado la absorción de la población en empleos productivos, estables y bien remunerados, en empleos de calidad. Una parte considerable de la población ocupada se desempeña en actividades informales y de subempleo, las cuales han sido un paliativo ante el poco crecimiento de los empleos de calidad en el sector formal.

El sector turístico como parte del sector servicios ha sufrido transformaciones en el mismo contexto de la globalización y el neoliberalismo. En este marco podemos suponer que éste también ha entrado al proceso de reestructuración productiva y por consecuencia a la flexibilización.

Utilizaremos algunas investigaciones realizadas al respecto para caracterizar este proceso de reestructuración productiva y sus consecuencias para las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores empleados en el turismo. Una de las investigaciones que nos parece de las más relevantes para este y los siguientes apartados del presente trabajo, por su actualidad y representatividad y por los temas abordados es el de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2001)²⁵, que entre otros iremos utilizando para el análisis del sector turístico.

La transformación o reestructuración de este sector obedece también como ya lo mencionamos a la crisis producida por el libre mercado, que deriva en mayor

²⁵ OIT. **El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Informe para el debate de la Reunión paritaria sobre el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo.** 2001. Documento descargado de la pagina www.ilo.org

competitividad y ésta a su vez puede traducirse como el resultado del incremento de la acumulación de capital. Retomaremos el argumento de Rosa Marrero, de un artículo publicado en la revista Sociología del trabajo, donde hace un resumen de los factores que han provocado la crisis económica y del sector, “Los factores generales son los siguientes:

- a. La recesión económica acaecida en los comienzos de los setenta.
- b. La diversificación de la demanda que introduce nuevos productos de ocio en el mercado.
- c. La internacionalización de la economía que pone en marcha a nuevos núcleos en zonas del planeta con climas óptimos para el turismo de sol y playas y con una fuerza de trabajo más barata”²⁶ como el caso de México.

Haciendo referencia a Esteve Secall y a Becerra y Navarro en cuanto a problemáticas del sector, Marrero cita lo siguiente, “Los elementos relativos al sector turístico serían:

- a. El agotamiento de la fase expansiva del turismo del sol y playas, basado en la puesta a explotación de nuevos objetos. La presencia muy frecuente de criterios más rentistas que empresariales ha acompañado el desfase problemático entre oferta y demanda.
- b. La existencia de intermediarios entre oferta y demanda, las operadoras turísticas, que han acrecentado con los años su poder de mercado y por tanto, de presión sobre los precios. Ello está unido a la complejidad que implica una actividad con oferta y demanda ubicadas – en muchas ocasiones – en países distintos.

²⁶ Marrero Rodríguez, J. Rosa. **Semejanzas y diferencias en la producción de bienes y servicios. Una reflexión sociológica a partir de la reestructuración de la actividad turística.** En revista Sociología del trabajo. Num. 26. Invierno de 1995/1996. Ed. Nueva Epoca. México. p.45

- c. Unos actores sociales, empresariales, sindicales e instituciones públicas, desconcertados ante el cambio de rumbo de un sector mimado por las coyunturas económicas”²⁷ y continua diciendo.

“Con estos factores condicionantes, el sector turístico inicia durante la década de los ochenta un proceso de reestructuración basado en la reducción de costes e **incremento de la flexibilidad** (negritas nuestras)”²⁸. Coincidimos en que ciertamente estas son algunas causas o factores por los que el sector turístico entra a la nueva dinámica del libre mercado, de la reestructuración y la flexibilización. En el mismo sentido y con lo planteado en los apartados anteriores suponemos que las empresas del sector turístico en México han comenzado a implantar esquemas flexibles para lograr su reestructuración y permanecer en el libre mercado.

Si diéramos por hecho que en México se está dando esta flexibilización, podríamos analizar cómo se ha aplicado en el sector turístico y cómo ha impactado de manera general a las empresas y a la fuerza de trabajo que labora en ellas. En el apartado anterior, hemos mencionado algunos ajustes que se aplican en la organización del trabajo y procesos productivos de las empresas para volverse flexibles en relación a las características del sector como: la integración e incremento de tecnología, incremento de la calificación de la fuerza de trabajo, nuevas y variadas formas de contratación que reduzcan costos laborales, esto último visto como flexibilidad numérica; en cuanto a características del sector están la estacionalidad y la ampliación del mercado laboral hacia grupos vulnerables, entre otros. Sin embargo, la aplicación y efecto de estas medidas no es lineal ni continua sino que puede existir la combinación simultanea de ambas, que crean contextos laborales particulares

²⁷ Ibid. p.45

²⁸ Ibid. p.45

de cada centro de trabajo pero siempre repercutirán en la situación laboral de la fuerza de trabajo: aquí la importancia de describir de que manera afectan o benefician la aplicación de dichos ajustes.

Teniendo como base el análisis de la OIT analizaremos de qué manera las empresas turísticas a nivel mundial y del país y particularmente las del ramo restaurantero han implementado esquemas flexibles en su organización y producción y como se vinculan con las condiciones de trabajo y de vida.

La inversión en tecnología ha facilitado la aplicación de cambios que permiten flexibilizar la organización y la producción de las empresas turísticas, como por ejemplo el avance que han tenido el manejo de información y la velocidad para comunicarla eliminando tiempos, funciones y por tanto fuerza de trabajo innecesaria. Dentro de estas innovaciones tecnológicas se encuentran, los métodos de reservación, compra y pago por la Internet, las llaves electrónicas para habitaciones que sirven de tarjetas de crédito o los sistemas informáticos para el control de las habitaciones y de “comandas” para las órdenes en los restaurantes –en ocasiones- del mismo hotel que son transferidos automáticamente a la cocina para su preparación y para que se registre en la cuenta del cliente para su pago. Es importante mencionar que el uso de esta nueva tecnología en el país generalmente se realiza en empresas vinculadas al mercado externo.

La aplicación de las nuevas tecnologías es con la finalidad, como todas las estrategias aplicadas por las empresas, de reducir costos. La tecnología contribuye a reducir costos de la siguiente manera “... se puede programar de forma más eficaz el servicio de las habitaciones; y del personal de limpieza equipado con ordenadores de bolsillo conectados al sistema de gestión de la propiedad del hotel, de forma que se puede centralizar y actualizar

constantemente la información en tiempo real...” también cargar las cuentas de alimentación y bebidas de los huéspedes por medio del mismo sistema. Sin embargo, se puede observar como la tecnología repercute directamente sobre los trabajadores, como lo menciona la Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación Agrícola, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA) en el análisis que hace la OIT cuando dice que “... dar prioridad a las tecnologías que ahorran trabajo significa también que el ritmo de trabajo es más rápido, y que en realidad, el “ahorro” de trabajo y de tiempo significa normalmente reducir el número de trabajadores empleados.”²⁹

El elemento tecnológico es a nuestro parecer el factor que puede ayudar a romper con el círculo perverso que marca la flexibilización de las empresas del sector turístico. Este aspecto, como lo dice la OIT en un ejemplo “La tecnología que permite hacer reservas en línea en hoteles, restaurantes y teatros u organizar viajes entrañará reducciones de personal de recepción de los hoteles que solían desempeñar estas funciones. Esta tecnología exige además de los trabajadores una gama de calificaciones diferente... será una formación continua, y los trabajos que permanezcan requerirán mayores calificaciones”³⁰. Es decir, podrían cerrarse o congelarse puestos y/o funciones pero se abren o crean otras, aunque sea a través de la subcontratación. Asimismo, como se abren y cierran puestos y/o funciones, se abren y cierran o combinan calificaciones, sin olvidar que para este sector es vital el servicio o atención del cliente por lo que se tienen que combinar conocimientos y capacidad de

²⁹ OIT. **El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Informe para el debate de la Reunión paritaria sobre el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo.** 2001. Documento descargado de la página www.ilo.org. P57 y 58.

³⁰ *Ibíd.* Págs. 56-57

servicio. Aunada al cambio en la organización de la producción de las empresas como la generación del cambio de la calificación laboral en el ramo restaurantero. Estos cambios se pueden dar solamente mediante la capacitación de los recursos humanos ya sea de manera formal o por el aprendizaje empírico dentro de la trayectoria laboral. Por lo que suponemos que el factor capacitación laboral es factor también para mejorar las condiciones de trabajo, tanto como para mejorar la productividad, calidad y competitividad de las empresas.

Para el caso del ramo restaurantero la OIT señala que “Las nuevas tecnologías darán también lugar a cambios estructurales en las cocinas de los restaurantes. La utilización de la técnica al vacío, con la cual se suministran directamente alimentos, que ya han sido total o parcialmente elaborados, lo que supone que ahora se pueden subcontratar una gran cantidad de ocupaciones de cocina a proveedores independientes o a cocinas en cadena centralizadas”, que incluso podría pertenecer a la misma empresa. “ Los nuevos métodos de conservación de alimentos, tales como la congelación, el secado, la irradiación y el envasado al vacío o en atmósfera modificada, aumentan el tiempo de conservación de los productos, y reducen aún más las operaciones de última hora”³¹.

³¹ Ibid. p.58

CAPÍTULO 2. El contexto actual del sector turístico.

2.1 Breve historia del turismo

En el marco de la modernización, la reestructuración y la "globalización", el turismo ha tenido grandes cambios a nivel mundial y, como es de esperarse comienza en los países desarrollados terminando en la periferia y de los sectores productivos tradicionales a los de nuevos y crecientes³². El turismo se ha transformado y para explicar esta transformación utilizaremos como base los estudios que hacen Sergio Molina³³, FONATUR³⁴ y Oscar De la Torre Padilla³⁵ para describir la evolución y situación actual del sector turístico.

A través del tiempo ha pasado de ser turismo de masas y no de élite como el de los años 50, que consistía en hoteles de gran lujo, en grandes y famosas ciudades -París, Nueva York, Londres- transporte de lujo como limosinas; excelentes restaurantes con gastronomía exótica e internacional; así como excursiones con guías privados o exploradores, entre otras cosas. Después con el desarrollo económico mundial y sus beneficios sociales, el turismo se transformó en turismo de masas -décadas cincuentas a noventas- creándose con esta transformación paquetes turísticos estándares y homogéneos, con hoteles y servicios populares; viajes colectivos con un guía de turistas en común, aunado a esto, se abren los destinos sol y playa.

³²"En todo el mundo, el empleo tiende a desplazarse desde los sectores productivos de bienes (agricultura e industria) hacia los sectores de servicios. Esta tendencia es más acusada en los países desarrollados". Doohan, John. **¿Trabajar más, trabajar mejor?** en Trabajo. Revista de la OIT. No. 31. Sep-oct. OIT. Madrid. 1999. p 6.

³³ Molina Sergio. **Modernización de empresas turísticas**. México. 1994.

³⁴FONATUR. **Gran visión del turismo en México 2000**. FONATUR. México. 2000.

³⁵ De la Torre Padilla, Oscar. **El turismo fenómeno social**. FCE. México. 1991.

En el presente, el turismo se ha segmentado de acuerdo a la diversificación de estratos sociales y gustos que, para satisfacerlos, se buscan experiencias inusuales, aventuras, fantasías y sueños; algunos de ellos se realizan en viajes temáticos, destinos nuevos, incrementando la variedad de productos turísticos y alojamientos típicos rescatados del destino turístico.

Analizaremos la clasificación que hace Sergio Molina de las etapas del turismo, que es una de las más recientes, señalando sus principales características. La primera etapa que él clasifica, termina a fines de la década de los setenta y de acuerdo a la época se caracterizó por tener una estandarización o uniformización de productos y servicios; centralización del poder y toma de decisión en muy pocas instancias, lo cual limitó sobremanera esta actividad productiva.

En la segunda fase, Molina se refiere al inicio y al contexto mundial de la década de los ochentas; en la cual existía un gran desarrollo científico y tecnológico poniéndolo al alcance de las diferentes sociedades, provocando cambios culturales por el intercambio de éstos. Dichos avances generaron, nuevas formas de diversión para la sociedad y cambios en la visión del sector turístico en dimensiones políticas, económicas y sociales.

El turismo se transformó y el cambio se observa en el potencial que el sector ahora tiene, dicho potencial se refleja en la amplitud de la variedad de destinos turísticos, clientes, productos y servicios que se pueden ofrecer a los consumidores, pero como señala Molina, para aprovecharlo sugiere se utilicen las siguientes estrategias: calidad total, para elevar la competitividad como primera estrategia; contrariamente a las características de la primera etapa planteada por él.

En la segunda estrategia, se debe buscar ampliar la variedad de productos y servicios para responder a las necesidades de los consumidores, ofreciendo además ventajas comparativas en un mercado tan competido. Por último, Molina señala a la descentralización como factor de la modernización del sector y en congruencia con la desestandarización de productos y servicios, buscando con esto la participación de todos los actores involucrados, empresa, trabajadores, gobierno y sociedad.

En la actualidad, ésto es posible gracias a la búsqueda de nuevos consumidores y destinos por parte de las empresas del ramo que ofrezcan nuevas experiencias al consumidor; por ejemplo, integrar lugares como el campo, el bosque, la montaña, la selva exótica, con adecuaciones del hospedaje, diversión y alimentación de acuerdo al entorno natural y social del destino.

Los cambios en el sector turístico consisten no sólo en nuevas formas de hospedaje, transportación y alimentación que ahora ofrecen servicios más amplios y con una atención más personalizada, sino que hoy en día el turismo se ha diversificado con actividades que van más allá del lugar del hospedaje, como es el turismo de aventura, deportes acuáticos, paseos por zonas aledañas (zonas arqueológicas, parques temáticos, golf, etc.), hasta viajes de trabajo. Estas nuevas modalidades, cambian la orientación de los actores involucrados hacia la modernización del sector.

Adicionalmente de que, el turismo es y seguirá siendo uno de los pilares económicos más importantes en el mundo ya que "se estima que el empleo en la industria del turismo, asciende a 192.2 millones de puestos de trabajo... Para

2010, esta cifra debería ascender a 251.6 millones de puestos de trabajo"³⁶ y según cifras de la Organización Mundial de Turismo los ingresos turísticos en el 2020 alcanzarán los dos billones de dólares (SECTUR, 2001).

³⁶Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC): Tourism Satellite Accounting Research. Estimates and Forecast for Governments and Industry. Year 2000 (CD-ROM) en **El Desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo**. OIT. Ginebra. 2001.

2.2 El turismo en México

El sector turístico en México ha tenido una importancia crucial en los ingresos de divisas al país y a contribuir a la estabilidad de la balanza comercial. Desde 1970 el turismo internacional se ha incrementado gracias a la nueva creación de centros turísticos edificados en lugares naturaleza de gran belleza y principalmente ubicados en el Pacífico y el Caribe mexicanos.

Lo anterior, ha traído como consecuencia la creación de importantes cantidades de fuentes de empleos directos e indirectos, gracias al eslabonamiento de “clusters” o cadenas productivas como son la construcción, la preparación y venta de alimentos y bebidas, así como los transportes entre otros³⁷.

El turismo en la actualidad aporta una cantidad sustancial al PIB mundial, aproximadamente el 8% considerando todas las actividades que abarca (transporte, hospedaje, alimentación, agencias de viajes y comercio turístico entre otras), colocándose por encima de los productos automotrices. México es uno de los primeros países en el ámbito turístico, según datos de la Organización Mundial de Turismo ocupó en el 2000, el 8º lugar en la recepción de turismo internacional, con 10.591 millones de turistas extranjeros que aportaron 8, 295 millones de dólares, por lo que México fue el 12º lugar en lo que ha ingresos por turismo internacional se refiere (SECTUR, 2001).

El turismo en México se divide en diferentes ramas o actividades productivas entrelazadas fuertemente unas con otras, que de acuerdo a la Ley Federal de Turismo (ENECST, 1993) se dividen de la siguiente manera:

³⁷ Ver introducción en STPS e INEGI. **Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo**. INEGI. México. 1993. Tomo I. p. 3

- a) Hoteles, moteles, albergues, habitaciones de tiempo compartido o de operación hotelera y demás establecimientos de hospedaje, así como paraderos y casas rodantes.
- b) Agencias, subagencias y operadoras de viajes, y operadoras de turismo.
- c) Arrendadoras de automóviles, embarcaciones y otros bienes muebles y equipo destinado al turismo.
- d) Transportes terrestres, marítimos, fluvial, lacustre y aéreo para el servicio exclusivo de turistas.
- e) Los servicios prestados por los guías de turistas.
- f) Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares.
- g) Los demás servicios que la Secretaría de Turismo considere preponderantemente turísticos.

El sector turístico en México tiene una importante relevancia en el sector laboral, su participación a nivel nacional según resultados de la Encuesta Nacional de Empleo 2000 (ENE), en la rama de actividad económica denominada "hoteles, restaurantes y similares" la población ocupada fue de 1'832,739 personas, en ocupaciones directas al ramo, pero si tomamos en cuenta los empleos indirectos que se generan en el comercio y otros servicios se suman 8'572,792 empleos, que significan en conjunto el 26%, casi la tercera parte de la población económicamente activa (PEA).

En el marco de la modernización del sector, el gobierno mexicano ha dictado políticas para establecer mecanismos que desarrollen y eficienten los recursos que tiene el país. Las políticas adoptadas están incluidas en el ***Plan Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo: la fuerza que nos une***, presentado por la Secretaría de Turismo en 2001, el cual retoma parte de la

planeación estratégica de documentos anteriores que van desde el Plan Nacional de Desarrollo Turístico de 1963 hasta su predecesor el Programa de Desarrollo del Sector Turismo 1995-2000. Retoma varios temas en los que destacan el desarrollo regional, a través de corredores turísticos. Y la importancia de las micro y pequeñas industrias por mencionar algunos. En general es una propuesta de esta dependencia que sigue los lineamientos del proyecto de nación llamado Plan Nacional de Desarrollo³⁸.

El Plan Nacional de Turismo 2001-2006 trata de seguir las estrategias de modernización trazadas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), en este intento se buscará hallar cierto grado de congruencia entre los lineamientos del Plan Nacional de Turismo (PNT) y el Plan Nacional de Política Laboral (PNPL)³⁹ de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social con la realidad observada en los estudios de caso analizados con referencia a la incidencia de la mejora o deterioro de las condiciones y la calificación laborales del sector.

Es importante señalar que los documentos en conjunto buscan integrar al sector turístico del país a la economía global. Planteamos que las siguientes estrategias dictadas en el PND muestran una clara visión empresarial que busca una integración a la economía mundial por medio de una mayor competitividad y productividad a través de la "Formación de recursos y una nueva cultura laboral" apostando al incremento de la calificación de la fuerza de trabajo para alcanzar una mayor competitividad, calidad y eficiencia por parte de las empresas con el apoyo estatal; "impulsar una nueva cultura laboral y una reforma del marco laboral que amplíe las oportunidades de desarrollo de

³⁸ Gobierno de la República. **Plan Nacional de Desarrollo** publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 30 de mayo de 2001. Segunda sección.

³⁹ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. **Programa Nacional de Política Laboral** publicado en el Diario Oficial de la Federación del día de de 2001. Segunda sección.

los trabajadores", el discurso del PNPL cita como necesario que el trabajo sea digno y realizador para que éste, eleve la calidad de vida del trabajador y de su familia; también sugiere reformar la Ley Federal del Trabajo, para hacerla flexible y ayude a promover el empleo y el mejoramiento salarial y con ello alcanzar un mayor nivel de vida de los trabajadores.

El PNT busca dar los lineamientos y estrategias para "generar el desarrollo económico y social", tiene la misma visión del PND y a lo largo de su discurso menciona la importancia de los recursos humanos. Sin embargo, dicha importancia no se ve reflejada ya que no se enuncia ninguna estrategia para mejorar las condiciones de trabajo y de vida de la fuerza de trabajo y no se rescata ni se ve reflejada la importancia que tiene ésta en el sector, así como, en todos los servicios⁴⁰. Los siguientes objetivos, estrategias y acciones del PNT muestran un panorama más amplio de lo que busca:

"Objetivo sectorial 1: desarrollar e impulsar una política de Estado en materia turística.

Estrategia 2. Articular las políticas concurrentes.

Política de desarrollo sustentable del turismo. Se habrá de consensuar, valorar y privilegiar con las instancias de gobierno las acciones del turismo como factor capaz de generar recursos que contribuyan al desarrollo social

Política de capacitación y formación de recursos humanos. Que privilegie el desarrollo de las comunidades locales, impulsando la educación de los jóvenes

⁴⁰ A pesar de que dicta lo siguiente: "El turismo es una actividad altamente interrelacionada con los diversos sectores... se convierte en una actividad sumamente frágil ante la reacción de alguno de los elementos con los que está vinculada", si bien es cierto lo anterior, creémos que entonces se deben tener en cuenta acciones concretas para proteger a la industria turística y la fuerza laboral que ocupa. SECTUR. Op. Cit. p 24.

para detonar la actividad turística, incentivando la capacitación para el trabajo"⁴¹.

"Objetivo sectorial 8: mejorar la calidad de los servicios turísticos. En un entorno caracterizado por la intensa competencia, los turistas nacionales e internacionales demandan servicios de calidad y esta condición se convierte, de hecho, en una ventaja o desventaja competitiva.

El alto número de empleos que genera la actividad turística propicia que no siempre se cuente con el personal ni con la capacitación adecuada de la misma manera, la incorporación de nuevas tecnologías en cada una de las áreas del negocio turístico requiere el personal que ya presta su servicios se actualice y adapte a las nuevas condiciones.

El sector turístico se beneficiará al contar con cuadros mejor preparados, lo que redundará en un mejor servicio para los turistas. No hay empresas de calidad sin personas de calidad.

Estrategia 1. Desarrollar programas de mejoramiento de los recursos humanos del sector turismo.

La Secretaría de Turismo desarrollará acciones y programas para propiciar el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, de manera que los trabajadores y las empresas aporten sus capacidades para lograr turistas totalmente satisfechos.

Se continuarán los esfuerzos para consolidar un Sistema de Capacitación Turística eficiente, fundamentado en normas técnicas de competencia laboral y con el respaldo de gobiernos estatales y municipales, de instituciones educativas y de empresarios.

⁴¹Ibid. pp. 81-84.

Estrategia 2. Programas para asegurar la calidad de los servicios turísticos.

Estrategia 3. Propiciar el mejoramiento de la calidad de la enseñanza en México"⁴².

En todas estas referencias observamos, que si bien, a la Secretaría de Turismo no le competen directamente los aspectos laborales, creemos que debería dar su justo peso al capital humano inmerso en el sector y sustentar el argumento de "Es necesario partir de una nueva dinámica que incorpore la dimensión del turismo en el discurso y acciones de otros sectores y dependencias, en temas tales como transporte, medio ambiente, facilitación y participación social entre muchos otros... En este sentido el desarrollo plantea la urgente necesidad de fortalecer los instrumentos administrativos y jurídicos del Estado que resuelvan los problemas de atribución, coordinación, **profesionalización y desempeño**"⁴³ (negritas nuestras).

Por lo que, la relevancia de uno de los factores más importantes del turismo, debería hacerse notar; sin embargo, no parece ser así por lo que es difícil creer que las políticas planteadas originen un desarrollo sustentable. Además, podemos ver que el PNT se concreta solamente al ámbito turístico con una visión empresarial y todo lo referente a la fuerza de trabajo o recursos humanos, lo toma como un simple componente más para el desarrollo del sector.

Por lo anterior, se recomienda crear objetivos para este imprescindible componente del sector y sus actividades; que tengan un mayor alcance y cobertura; incluso se aterricen en acuerdos interinstitucionales, por ejemplo,

⁴²Ibid. pp. 113-115.

⁴³Ibid. p. 55.

buscar la protección de los trabajadores y no sólo de los inversionistas; promover políticas de bienestar social que impacten al trabajador. Asimismo, políticas que promuevan una mejor y más eficiente representación laboral a través de organizaciones gremiales profesionalizadas y no corporativistas como las que hasta hoy aún existen.

Lo anterior se basa en el hecho de que las condiciones de trabajo que pudieran generarse con los objetivos y estrategias sugeridas dentro de ambos documentos, no se han contemplado, ya que sólo se limitan a plantear que el mejoramiento de dichas condiciones de trabajo y de vida se darán en la misma medida que el crecimiento económico en el sector ⁴⁴. Esto último, no necesariamente podría suceder, a menos que se generen políticas laborales específicas que lo aseguren dentro y fuera de las organizaciones productivas, así como también se proponga una distribución de la riqueza más equitativa a través del salario y las prestaciones laborales.

⁴⁴ Y lo podemos observar en la siguiente cita "la actividad turística ha significado en los últimos años una importante oportunidad de crecimiento económico y ha contribuido a elevar la calidad y nivel de vida de sus habitantes dado que genera, según estimaciones del INEGI, alrededor de 1.9 millones de ocupaciones". Esto sólo nos muestra que se toman en cuenta datos cuantitativos pero no son analizados cualitativamente pues no mencionan los tipos de empleo generados y hoy día no existen indicadores que reflejen puntualmente el mejoramiento del nivel de vida de las personas que laboran en el sector. SECTUR. Op. Cit. p. 37.

2.3 Los restaurantes en México

Según datos del PNT, existen en México: 18,728 restaurantes de diversas capacidades; 2,487 bares; 178 centros nocturnos y 784 discotecas, sumando la cantidad de 22,177 establecimientos (SECTUR, 2001). Sin embargo, dicho documento no señala la cantidad de fuerza de trabajo ocupada en la actualidad.

Por otro lado en la ENECST de 1993⁴⁵, se analizaron 581 establecimientos distribuidos de la siguiente forma, 113 restaurantes y cafeterías (19.5%); 135 restaurante-bar (23.2%); 52 bares, discotecas y centros nocturnos (9.2%); 60 fondas y cocinas económicas (10.3%); se excluyeron los establecimientos integrados a hoteles. La selección de establecimientos fue bajo un muestreo por cuotas, no probabilístico y se analizó a un total de 5,688 personas empleadas por todos ellos. Concientes de las limitaciones de esta información, dado que tiene una antigüedad de 10 años. Se utilizarán esos resultados obtenidos para hacer una descripción de aspectos importantes de la rama de restaurantes en México ya que hoy día no existe información oficial actualizada al respecto.

De acuerdo a las tabulaciones de la ENECST las características generales de los establecimientos analizados son los siguientes, sólo el 8.8% pertenecía a una cadena de establecimientos de su tipo, por lo que la organización de la producción se hace de manera independiente y lo más probable es que no exista un vínculo con empresas de talla internacional; el 91% de los establecimientos ofrecía alimentos como parte de sus servicios principales, lo que nos hace inferir que casi todos los establecimientos empleaban personal

⁴⁵ STPS e INEGI. **Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo**. INEGI. México. 1993. Tomo I. p. 3

para las áreas de servicio y de producción, como meseros, garroteros, capitanes, cocineros etc.; el origen de sus clientes fue en un 79.7% clientes nacionales y el 20.3% de extranjeros, con lo que corroboramos que las empresas en ese momento analizadas tenían un vínculo muy débil con el mercado internacional, y muy fuerte a nivel de mercado interno.

Por el lado de la composición de la fuerza de trabajo, la edad de la población empleada iba desde los 17 a los 55 y más, concentrándose entre los 20 y los 44 años de edad (más del 75% del personal oscilaba en estas edades consideradas la más productivas del ser humano); de los cuales sólo el 40% eran mujeres con esto observamos que el mercado de trabajo del sector esta masculinizado pero con una tendencia al equilibrio en cuanto a la importancia de ambos géneros.

En cuanto a información ocupacional, los resultados arrojaron que el 78% de la población empleada estaba directamente involucrada en la producción y venta de bienes y servicios. Reflejándose en, que más del 50% de la población ocupaba puestos dentro de mandos operativos como meseros, cajeros, cocineros cantineros, ayudantes de cocina, de mesero, galopines y fuenteros.

En lo que a condiciones de trabajo se refiere (según sus indicadores), la ENECST reporta que el porcentaje de la remuneración del personal, se destinaba en su mayoría para los puestos de directivos, ya que más del 70% del total era absorbido por estos puestos. Para el resto de los trabajadores, inclusive mandos medios, la remuneración otorgada era la más baja. Con el argumento anterior, podemos observar la polarización de la distribución de riqueza y como afecta de manera significativa a los trabajadores de nivel operativo.

La estabilidad y relaciones laborales se situaban de la siguiente manera sólo el 6.6% del personal tenía una antigüedad mayor a diez años y el 67.5% tenía menos de dos años laborando en la empresa; y casi el mismo porcentaje (60%) correspondía al personal con puestos de operarios y ayudantes existiendo una relación entre el puesto desempeñado y la antigüedad en él, esta situación podría adjudicarse a los datos anteriores; es decir, los malos sueldos se ven reflejados en una alta tasa de rotación para los puestos de personal operario.

La relación contractual existente de la población era de un 90.6% de planta y sólo el 9.4% tenía contratación eventual, del cual el 6.1% estaba en el segmento de servicio o atención al cliente; pareciera que los puestos de menor nivel son los más afectados y, aunque las cifras nos hacen observar cierta estabilidad en el empleo, podemos también, observar que no existe un alto grado de fidelidad para con los establecimientos ya que el promedio de tiempo de permanencia en el empleo es de un año.

La ocupación de fuerza de trabajo durante todo un año fue aparentemente estable, sin denotar altibajos radicales ya que las vacantes ocupadas oscilaron entre el 95.3% al 99.8%, es decir la rotación de personal no se incremento por lo que la cantidad de personal contratado no sufrió alteraciones a lo largo de un año a pesar de las temporadas altas y bajas⁴⁶. A pesar de la “estabilidad” observada en las cifras se observa también que la estabilidad vista como el tipo de contratación no es sinónimo de permanencia del trabajador.

En cuanto a capacitación y formación, refiere que más del 85% de la población no tenía más allá de estudios de nivel básico, dicha población se encontraba

⁴⁶ Podemos decir que la ENECST fue realizada en un espacio de tiempo determinado por lo que es una fotografía de ese momento. En ese sentido, la mayor parte del personal ocupado tuviese contrato de planta. Sin embargo, ello no asegura la permanencia en dichos empleos.

concentrada en los niveles jerárquicos básicos (operarios y ayudantes) y sólo el 10% había recibido capacitación; el 22.5% hablaba otro idioma adicional al español, el cual era principalmente el inglés; existían 45.8% de establecimientos con programas de capacitación internos; 29.8% con programas de capacitación externos y el 24.4% con programas combinados. De la capacitación antes mencionada, el 18.9% fue solicitada por los trabajadores, el 33.2% por resultados de estudios realizados para identificar necesidades de capacitación; el 60.5% por requerimientos identificados en la práctica y el 5% por otras causas.

Es importante mencionar que las cifras citadas no deben ser interpretadas como una suma, ya que se realizó una combinación y se tomaron en cuenta las que tuvieron mayor influencia. Esto se ve reflejado en que la capacitación fue impartida de la siguiente manera el 32.8% fue aportada por la Cámara del subsector; el 7.1% por la STPS; el 18.1% por SECTUR; el 62.2% por sí mismas y el 22.7% por otras instancias. Esta capacitación se impartió a un 17.7% de la población analizada, antes de incorporarse al trabajo; el 54.6% en horas de trabajo y al 40.9% la recibió fuera del horario de trabajo.

Las empresas que proporcionaron capacitación a sus empleados fueron sólo el 31.2% (181) de las cuales el 60.8% invirtieron recursos financieros en capacitación de su personal y ello refleja que las empresas que están convencidas de capacitar a su personal lo ven como una inversión a futuro. El 77.9% de la población requiere de capacitación en todos sus niveles jerárquicos. Sin embargo, esta necesidad se concentra en los niveles más bajos de la estructura ocupacional.

De acuerdo con estos datos y a la poca reorientación del sector turístico a la verdadera modernización podríamos inferir que la situación de dicho sector se

encuentre, tal vez en las mismas condiciones. Es decir, demasiada concentración en puestos de bajo nivel jerárquico, mal capacitado y remunerado, así como personal joven. Por el lado de las empresas podemos inferir que la inversión en capital humano fue relevante y en esta investigación trataremos de identificar el grado de interés que tienen las empresas para invertir en capacitación y a su vez mejorar la situación de sus empleados.

CAPÍTULO 3. Condiciones de trabajo y calificación laboral en el sector turístico.

3.1 Reflexiones en torno al concepto de trabajo

Hablar de condiciones de trabajo nos remite necesariamente a hablar del trabajo en sí mismo. Es decir, tenemos que definir primeramente qué es trabajo para después definir cuales son sus condiciones y ubicarlos bajo un enfoque sociológico, para esto utilizaremos la definición del trabajo de Friedmann derivada de varios estudiosos, principalmente de Marx, que dicta lo siguiente: el trabajo es "... el conjunto de acciones que el hombre ejerce, con un fin práctico" y social para generar riqueza, "con la ayuda de su cerebro, de sus manos, de instrumentos y máquinas, sobre la materia" o sobre situaciones reales para prestar un servicio, "acciones que a su vez, reaccionan sobre el hombre, lo modifican"⁴⁷.

La anterior definición de Friedmann se refiere a acciones realizadas por el hombre que a su vez lo modifican. También contempla que existen diferentes aspectos que inciden sobre el trabajo y ayudan a ampliar su definición. Aspectos como el técnico, que tiene que ver con los conocimientos para realizar esas acciones; el fisiológico que tiene que ver con las características del cuerpo humano o constitución física, este aspecto abarca términos como la fatiga, derivada de varias causas, por ejemplo, de la falta de adaptación al entorno físico laboral (máquinas, herramientas, equipo y en relación a las posturas y esfuerzos), así como de las reacciones físicas por la iluminación, ventilación y ritmos de trabajo entre otras.

⁴⁷ Friedmann, Georges y Naville, Pierre. **Tratado de Sociología del Trabajo I**. FCE. México. 1997. p. 14.

Otro aspecto es el moral o psicológico muy relacionado a cuestiones sociales y emocionales generadas en torno al trabajo. Es decir, aunque lo psicológico tiene que ver más con lo individual, esta individualidad es determinada en su mayoría por la sociedad, por ejemplo cuando hablamos de aspectos morales o psicológicos como el estatus social derivado del trabajo, la satisfacción profesional, la motivación para realizar una actividad productiva, la valoración individual del trabajo para la obtención de satisfactores de la vida cotidiana, la búsqueda de la mejoría dentro del ambiente laboral, etc. Este aspecto es de suma importancia, ya que aquí radica una fuente importante para la generación de cambios por y para el sujeto mismo, el lado subjetivo del trabajador.

Finalmente, Friedmann señala el aspecto social de la siguiente manera: “Existe, pues, un enfoque de los fenómenos del trabajo desde el ángulo social, una “realidad trabajo” considerada sociológicamente...”⁴⁸. El aspecto social del trabajo es considerado así por Friedman, por lo siguiente: un trabajador o grupo de trabajadores pertenecen a otro grupo más grande, a un área, departamento, proceso productivo, empresa o sindicato creando una realidad colectiva. Además, dichos trabajadores pertenecen a otros grupos sociales más grandes y externos que no son del todo ajenos al ambiente laboral como la familia, una clase social, un partido político y una colectividad más amplia como es la sociedad y una nación, tal como el mismo lo menciona “Este aspecto social del trabajo, un rápido esquema del cual sólo puede mostrar su complejidad, comprende además, las relaciones interpersonales que nacen con el trabajo...” de las cuales “... podemos obtener una visión muy amplia y profunda del trabajo como una realidad económica”⁴⁹ y también como una actividad económica dentro de un marco legal para distribuir la riqueza.

⁴⁸ Ibíd. p.20

En este orden de las cosas, enmarcaremos esta investigación en el ámbito de la Sociología del Trabajo definida por Friedmann como “...el estudio, en sus diversos aspectos, de todas las colectividades humanas que se constituyen con motivo del trabajo” para esto Friedmann considera como colectividad de trabajo, misma que puede ser objeto de estudio, a “... una empresa industrial lo mismo que un trasatlántico o una lancha de pesca, una gran explotación de agricultura intensiva o la finca de un pequeño agricultor, una gran tienda departamental o un pequeño comercio que sólo emplea a algunos vendedores, un taller artesano y la oficina de una delegación de policía, el equipo de un avión que se reconstituye a intervalos regulares en una línea aérea o el personal de una automotriz.”⁵⁰

⁴⁹ Ibid. p. 21

⁵⁰ Ibid. p. 28

3.2 Principales enfoques del estudio de las condiciones de trabajo

En este apartado no buscamos hacer un análisis exhaustivo de los estudios realizados en torno a las condiciones de trabajo a lo largo del tiempo de manera retrospectiva, sino simplemente, buscamos identificar algunos de dichos estudios para tratar de elaborar una definición propia, que nos ayude a identificar los aspectos que consideramos necesarios para estructurar una definición integral, así como de sus determinantes. Por otro lado, se tratará de problematizar entorno a como las condiciones de trabajo repercuten en las condiciones de vida.

Las condiciones de trabajo se han estudiado desde hace mucho tiempo, Marx y Engels fueron pioneros en el estudio de éstas, en sus obras siempre aparece el trabajo, que a la vez encierra las condiciones del mismo. Ambos se preocuparon en cómo se podrían mejorar esas condiciones y siempre formulaban sus análisis en el ámbito económico y en la organización política, como vía de un mejoramiento, camino que aún no ha logrado alcanzar todas las prerrogativas laborales.

Jürgen Kuczinski estudió las condiciones de la clase obrera a través de un estudio estadístico de indicadores que analizaban las condiciones de vida otorgadas por el producto del trabajo (salario). Por otro lado, están los estudios más recientes de Elton Mayo realizados directamente en una fábrica de componentes eléctricos, pero se observan limitaciones que residen en que solamente se concentró en aspectos específicos de las condiciones de trabajo que incidían sobre la productividad de las empresas dejando de lado a los trabajadores, esto tal vez se deba a la orientación que pudo haber tenido dicha investigación. También, veremos los estudios realizados por Julio Cesar Neffa, por una parte, y los de Juan José Castillo y Carlos Prieto sobre las condiciones

de trabajo, mismas que se definen posteriormente. Estas definiciones servirán para proponer una perspectiva nueva de análisis en esta investigación. En ese sentido, clasificaremos las definiciones encontradas por Castillo, Prieto y Neffa de la siguiente manera:

Pimeramente, tenemos las a las definiciones que aportan poco a la construcción de una definición integral debido a su ambigüedad, ya que no existe una conformación de componentes ni límites claros para enmarcar los aspectos que se deben tomar en cuenta para definir lo que las condiciones de trabajo son como lo menciona Guy Roustang, para algunos las condiciones de trabajo son: “esencialmente al ambiente físico del trabajo; para otros por el contrario, condiciones de trabajo englobaría la higiene y la seguridad, la representación de los asalariados en la empresa, la remuneración, la distribución del tiempo de trabajo, la organización del trabajo, la carga de trabajo..., sin que existan criterios decisivos para señalar los límites o las razones por las cuales no se pueden englobar también las condiciones de vida o de transporte, la seguridad en el empleo, etcétera”⁵¹.

Un enfoque de estudio de las condiciones de trabajo, que en su momento funcionó, fue el de la ergonomía, la cual estaba directamente relacionada con la productividad, como es el caso del Laboratorio de Estudios Sociales del Trabajo quien definió a las condiciones de trabajo como, “el contenido del trabajo, las repercusiones que puede haber sobre la salud y sobre la vida personal y social de los asalariados.” Y continúa diciendo “Nosotros excluimos el nivel de remuneración, los beneficios sociales y la seguridad en el empleo

⁵¹ Roustang, Guy. citado por Neffa, Julio César en **Proceso de trabajo, división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo**. INET y STPS. México. 1980. p. 130 y por Castillo, Juan José y Prieto, Carlos en **Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo**. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. 1998. p.116.

que, nos parece, competen a otros campos de estudio. Más precisamente, el análisis de las condiciones de trabajo que nosotros proponemos concierne al ambiente físico del trabajo (temperatura, ruido, iluminación, vibraciones, etcétera), las posturas del trabajo, el gasto de energía, la carga mental con sus riesgos de fatiga nerviosa; todos estos temas pueden clasificarse bajo la etiqueta de Ergonomía en el sentido clásico, y se refieren a la carga de trabajo y del esfuerzo. Dicho de otra manera: todo aquello que puede poner en peligro la salud del asalariado, su equilibrio fisiológico y nervioso. Además, -continúan diciendo- nosotros buscamos así aprender en qué medida el asalariado tiene una cierta autonomía en su trabajo, y en qué medida hay relaciones sociales establecidas a partir del mismo. Entonces, -continúan- nosotros nos proponemos conocer menos los peligros para la vida y la salud del trabajador, que los riesgos de empobrecimiento de sus capacidades de creación, de reflexión, de comunicación, que resultan de un trabajo aislado, parcializado y repetitivo. Estos riesgos pueden no aparecer sino a mediano y a largo plazo, pero sería peligroso limitarse a las solas consecuencias a corto plazo.”⁵²

Otros ejemplos de la limitación de los estudios ergonómicos, a pesar de la intención ampliar la definición son: i) la del ergónomo Jacques Christol quien nos dice que: “las condiciones de trabajo pueden ser consideradas como el resultado de la interacción entre los diversos elementos técnicos, organizacionales, humanos (individuales y colectivos) del complejo sistema que constituye toda empresa, establecimiento o taller, elementos que están ellos mismos en relación con el contexto económico, tecnológico, institucional, cultural y social, cuyos constituyentes están en interacción”⁵³. ii) Para De Montmollin “las condiciones de trabajo son, en primer lugar, las condiciones físicas ambientales: ruidos, polvo, calores... Son también las exigencias

⁵² Op. Cit. p.130 en Neffa.

impuestas por la maquina o los procesos: posturas, gestos, cadencias y presiones horarias (trabajo en equipos alternados). Son también aunque este aspecto sea menos frecuentemente citado las condiciones cognitivas del trabajo: dificultades y estrés debidos a una mala inteligibilidad de las señales y consignas.”⁵⁴ Igualmente es una propuesta que se encuentra ambigua y se centra en aspectos ergonómicos definidos con mayor claridad, por lo que no se puede utilizar para elaborar nuestro concepto propio.

Asimismo, Leplat y Cuny opinan que las condiciones de trabajo son “el conjunto de los factores que determinan la conducta del trabajador. Estos factores están constituidos, en primer lugar, por las exigencias que le son impuestas al trabajador: un objetivo con criterios fijos de evaluación (fabricar tal tipo de pieza con tales tolerancias), unas condiciones de ejecución (medios técnicos utilizables), ambientes físicos, reglamentos a observar, etc. (...). La conducta depende también de las características del operador humano (físicas, de personalidad, nivel intelectual y de conocimientos, formación anterior, etcétera). Por tanto, estas características constituyen también una clase de condiciones de trabajo en el sentido que son factores determinantes de la conducta.”⁵⁵

Por otro lado, para Laville y Teiger “las condiciones de trabajo no son factores “exteriores” al empleo y pueden ser definidas como los factores que determinan esa actividad del hombre en su puesto de trabajo, así como sus consecuencias directas sobre la salud del trabajador. Luego, desde una perspectiva ergonómica, los factores determinantes pueden ser agrupados de la siguiente manera:

⁵³ Op. Cit. p.134 en Neffa.

⁵⁴ Op. Cit. p.117 en Castillo.

⁵⁵ Op. Cit. p.119 en Castillo.

- 1) La tarea realmente ejecutada y los medios de producción a través de los cuales actúa el trabajador.
- 2) Las condiciones de ejecución de esa tarea.
- 3) El estado en que se encuentra trabajador y que depende de su formación, de su experiencia, de sus características socioeconómicas además de los aspectos físicos y psíquicos.”⁵⁶

Estas dos últimas definiciones proponen varios y diferentes aspectos importantes pero no logra dar una definición clara y precisa y aunque no cae de manera simplista en aspectos de la ergonomía, no logra definir exactamente que aspectos tomaría en cuenta para definir las condiciones laborales.

En ese orden de ideas, estamos de acuerdo en rescatar aspectos claros y precisos que nos ayuden a definir lo que son las condiciones de trabajo de una manera integral, como lo es el aspecto jurídico-normativo, que sin ceñirnos a él, y en el sentido que lo mencionan Molosa y Vilert, las condiciones de trabajo son “todas aquellas características de la situación en la que los trabajadores desarrollan la actividad a la que les obliga el contrato de trabajo”⁵⁷. Asimismo, para Valdés Dal Re “las condiciones de trabajo... son, en términos técnico-jurídicos, los contenidos de la prestación del trabajo que sirve, en última instancia, de referencia para definir la condición obrera” e incluye “la jornada y el horario de trabajo y la seguridad e higiene del trabajo”⁵⁸.

Finalmente, también para Bauce las condiciones de trabajo se definen a partir de un enfoque jurídico y de las normas legales quedando de la siguiente manera: “las condiciones de trabajo son las modalidades de ejecución del

⁵⁶ Op. Cit. p. 134 en Neffa.

⁵⁷ Op. Cit. p.117 en Castillo.

⁵⁸ Op. Cit. p. 117 en Castillo.

trabajo, normadas por el empleador en el marco de su poder de dirección, eventualmente corregidas por la Ley o las Convenciones Colectivas, y que influyen sobre el tiempo, la organización, el ambiente material y psicológico del trabajo”⁵⁹.

Con estas tres propuestas, podemos ver que los aspectos jurídico-normativos son los que deberían regir de manera “ordenada y sistematizada” las obligaciones y derechos que contraen la empresa y el trabajador al momento de entablar una relación laboral, en un marco jurídico-normativo que haga cumplir sus estatutos y contribuyan a la mejora para la vida laboral y por lo tanto a las condiciones de trabajo mismas.

En la opinión de la Comunidad Económica Europea las condiciones de trabajo son: “la ejecución de trabajo (trabajo por turnos, trabajo de proceso continuo con trabajo nocturno...), el ambiente profesional (ambiente físico, carga mental, etcétera), la distancia entre el domicilio y los lugares de trabajo, los medios de producción utilizados. Dicha definición está hecha a partir de una descripción de los diversos factores o elementos que integran las condiciones de trabajo.”⁶⁰ La anterior definición contempla de manera general aspectos referidos al tiempo de trabajo, a la seguridad dentro del lugar de trabajo y a las relaciones que surgen de una convivencia entre ellos mismos trabajadores y los contenidos de la actividad o función productiva realizada por el trabajador. Sin embargo, aun no logra contemplar aspectos como la formación dentro del trabajo.

En la siguiente definición propuesta por Forni y Novick que dicta que “las condiciones de trabajo serían los factores que constituyen el ambiente físico y

⁵⁹ Op. Cit. p. 131 en Neffa.

social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo que actúan sobre la salud del trabajador (considerando a ésta en un sentido integral), y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto.”⁶¹ Esta definición, contempla los mismos aspectos que la anterior y le agrega lo referente a la formación dentro del espacio de trabajo, con esto se establece que la empresa es una centro de aprendizaje por y para si misma.

Los aspectos que F. Guelaud contempla para dar su definición de condiciones de trabajo son “el contenido del trabajo (en sentido amplio) y las repercusiones que pueden tener sobre la salud y la vida personal y social de los asalariados” ⁶². Esta definición enriquece las anteriores ya que se toman aspectos aun no contemplados, en las ya citadas, como lo son los contenidos y satisfacción de la actividad desempeñada y como esto repercute en la salud del propio trabajador.

La definición elaborada por Marc Bartoli sobre las condiciones de trabajo, las cuales deben ser definidas por los trabajadores. Por lo que, sugiere que “las condiciones de trabajo comprenderían todo lo que es vivido y percibido en el trabajo-actividad, como una fuente de pena y de riesgo para la salud, dando a ésta un sentido diferente de la simple ausencia de enfermedad y reconociendo al trabajador sus dimensiones personales, familiares y sociales.” Por lo tanto “las condiciones de trabajo serían entonces un conjunto de exigencias propias del puesto de trabajo dentro de un sistema productivo, y que son definidas como factores de carga de trabajo. Ésta es el resultado de esas "restricciones", tal y como son asumidas por el trabajador, así como de su capacidad de

⁶⁰ Op. Cit. p.130 en Neffa.

⁶¹ Op. Cit. p. 131 en Neffa.

⁶² Op. Cit. p.119 en Castillo.

adaptación a ellas, teniendo en cuenta las variaciones inter e intra-individuales que son dependientes de las condiciones concretas del ejercicio de la actividad asalariada.”⁶³ Si bien es de suma importancia, contemplar la opinión de los trabajadores para elaborar una definición ontegral no podemos dejarlas dispersas por lo que habría que sistematizar de una manera funcional para poder llegar a obtener los mejores resultados y apegados a la realidad. Para ello no puede quedar a la libre opinión del trabajador, al menos no entodos los aspectos que las condiciones de trabajo pueda establecer.

Las dos definiciones siguientes contemplan casi todas las dimesiones que proponemos más adelante para la definición y estudio de las condiciones de trabajo. La primera es la de Georges Spyropoulos, la cual dice que las condiciones de trabajo son “el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores... De ello se deriva que toda acción de mejoramiento de las condiciones de trabajo (objetivo prioritario de la OIT) hace referencia a los objetivos siguientes:

- a) Protección contra los peligros físicos en los lugares de trabajo y su entorno inmediato.
- b) Adaptación de las instalaciones y de los métodos de trabajo a las aptitudes físicas y mentales del trabajador a través de la aplicación de los principios ergonómicos.
- c) Prevención de la tensión mental que resultan del ritmo y de la monotonía del trabajo.
- d) Organización del tiempo de trabajo bajo todas sus formas.
- e) Adopción de formas de organización del trabajo que amplíen el contenido de trabajo y permitan la plena utilización de las capacidades y de las calificaciones de los trabajadores.

⁶³ Op. Cit. p.132 en Neffa.

- f) Mejoramiento general de las condiciones en las cuales se desenvuelve el trabajo, y de las relaciones profesionales que constituyen el marco de la determinación de esas condiciones.
- g) Toda acción destinada a mejorar el ambiente o el ámbito de vida de los trabajadores como complemento indispensable al mejoramiento de las condiciones.”⁶⁴

La segunda es la de Meylan, para quien las condiciones de trabajo son “en su aceptación más amplia” lo que “recubre la vida de trabajo en su conjunto. Aunque sea difícil establecer una frontera entre ámbitos que se superponen con frecuencia, se pueden, sin embargo, clasificar las cuestiones relativas a las condiciones de trabajo en seis rubricas:

- I. Las condiciones materiales de trabajo que conciernen la higiene, la seguridad, el cuadro y ambiente de trabajo.
- II. La organización del trabajo que comprende:
 - La implantación y la concepción de los puestos de trabajo.
 - La fijación de las normas.
 - La reestructuración de las tareas.
 - La organización del mando.
 - La información y asociación de los ejecutantes a las decisiones.
- III. La duración del trabajo, se trate de la duración semanal propiamente dicha o de la organización de los horarios.
- IV. Los modos de remuneración del trabajo: sistema de remuneración (sobre todo el salario a rendimiento), clasificación, mensualización.
- V. El desarrollo de las carreras, es decir, la promoción y su corolario, la formación profesional.

⁶⁴ Op. Cit. P.133 en Neffa.

VI. El entorno de la empresa, así como el alojamiento y el transporte de los asalariados.”⁶⁵

Es importante mencionar como el autor, quien hace un estudio de muchas propuestas para definir el concepto de condiciones de trabajo no tenga una definición clara. Al respecto el propio Neffa nos dice que “las condiciones de trabajo no designan al trabajo mismo, en tanto que actividad humana concebida como una unidad, sino el contexto en el cual se ejecuta y que es aprendido como un catálogo de factores susceptibles de ejercer una influencia sobre el trabajador.”⁶⁶

En el caso de Castillo y Prieto las anteriores definiciones citadas por ellos, solamente intentan definir el concepto de condiciones de trabajo enfocando el problema, antes que nada, desde el punto de vista de su contenido (como si todo el problema estuviese en establecer donde empiezan y donde acaban de la misma manera que Neffa lo hace), y todas ellas olvidaron al sujeto, al trabajador mismo.

Nosotros no creemos que así sea ya que hay algunas –como la de Meylan y Leplat y Cuny- que rescatan aspectos muy amplios que a nuestro parecer cubren casi todos los aspectos necesarios –considerados por nosotros- para definir lo que son las condiciones de trabajo. Sin embargo, agregaríamos que tomar en cuenta al sujeto de estudio, al trabajador, en términos de su opinión personal de su situación, pero no podemos perder los aspectos objetivos que definen la situación del trabajador como el salario, ya que su monto será el mismo, a pesar de la opinión que tenga cada trabajador con respecto a lo que

⁶⁵ Op. Cit. p. 118 en Castillo.

⁶⁶ Op. Cit. p. 134 en Neffa.

cada uno percibe; así como, lo que cada uno de ellos conciba por condiciones de trabajo.

Además, las definiciones de De Montmollin, Leplat y Cuny y Meylan aportan la importancia de tener en cuenta las capacidades desarrolladas, por medio de la formación, capacitación o experiencia laboral como determinante de las condiciones de trabajo. Nosotros estamos de acuerdo y retomaremos este aspecto.

También, estamos de acuerdo en rescatar, sin ceñirnos a él como ya lo dijimos, el aspecto jurídico-normativo, como lo mencionan Molosa y Vilert, Valdés Dal Re y Leplat y Cuny, ya que este aspecto es el que debería regir de manera “ordenada y sistematizada” la vida laboral y por lo tanto a las condiciones de trabajo mismas.

Por otro lado Castillo y Prieto sugieren utilizar métodos de investigación subjetivos⁶⁷ como la “encuesta de satisfacción o de opinión” de los trabajadores en relación a su propia percepción de sus condiciones de trabajo con referencia a aspectos objetivos de las mismas como el salario, la jornada y relacionarlos con la rotación o la productividad para obtener un diagnóstico más amplio y evaluarlas. Por otro lado, definen también métodos de investigación objetivos y estamos de acuerdo en que deben ser “los propios investigadores... quienes establecen qué aspectos son los que hay que tomar en cuenta para observar y diagnosticar las condiciones de trabajo como carga física, entorno, carga mental, etc., para después cuantificar en medias y dispersiones”⁶⁸.

⁶⁷ Ver Juan José y Prieto, Carlos. **Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo**. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. 1998. pp.123-150

⁶⁸ *Ibíd.* p.

Asimismo, enuncian dos métodos de estudio más. El método objetivo directo y el método objetivo indirecto, el primero se basa en tópicos específicos como lo es un puesto de trabajo en especial. El segundo, eleva su escala de observación y análisis buscando conocer las condiciones de trabajo de una población más amplia que una sola empresa o tipos de empresas tanto como al nivel de un país. En nuestra opinión, cualquiera que sea el método utilizado hay que tratar, como investigadores, ser objetivos sin perder de vista el siguiente razonamiento planteado por Castillo y Prieto: “La realidad social de las condiciones de trabajo se halla constituida tanto por elementos objetivos como por elementos subjetivos.”⁶⁹ Para lograr observar dicha realidad los autores llegan a la conclusión de generar una nueva alternativa para el estudio de las condiciones de trabajo y es: “La alternativa en este nuevo camino ya no será objetividad o subjetividad,... sino subjetividad objetivada.”⁷⁰ Con este método los autores suponen que han sido superados los anteriores métodos, ya que este rescata la opinión de los trabajadores de su situación con respecto a la de sus condiciones de trabajo y con referencias a aspectos objetivos como el salario y la jornada.

Por lo anterior, se han agudizado los problemas consecuentes de la degradación del trabajo, ya que se merman los derechos laborales y la implementación de nuevas tecnologías se suman a ello. Con la reestructuración, vía flexibilización, se están generando factores que producen y fomentan la precarización del trabajo que están rebasando al sector laboral; es decir, a través de nuevas formas de organizar y gestionar la producción se

⁶⁹ Ibid. p.167

⁷⁰ Ibid. p.167

está restando importancia al factor humano dentro de la producción de bienes y de servicios.

En la actualidad, dentro de las políticas del gobierno mexicano, existen algunos estudios de apoyo a la mejora de la empresa para incrementar los factores antes citados. Y como prueba de esto en el sector turístico, existe entre otros un estudio llamado "Restaurantes: una guía para mejorar su empresa"⁷¹. En este estudio se menciona a las condiciones de trabajo limitándose únicamente a aspectos de seguridad e higiene, como aspectos que mejorarán la productividad al evitar accidentes, lo cual redundaría en una mejora de las condiciones mismas. Por una parte, esto es cierto; sin embargo, las condiciones de trabajo no se limitan a eso, como ya lo hemos visto en las definiciones antes citadas.

Adicionalmente otro trabajo realizado en ese sentido, consiste en una serie de publicaciones por parte de Nacional Financiera para el Programa de Desarrollo Empresarial⁷², el cual buscaba apoyar el desarrollo de las empresas a través de temas como la administración, contabilidad, finanzas, mercadotecnia, producción y recursos humanos. En este último, existió un módulo llamado "Todo lo que necesitas saber sobre las leyes (Relaciones laborales)". En este cuadernillo, se definieron conceptos, de fácil acceso al empresariado, como el de condiciones de trabajo que dicta lo siguiente "Las condiciones de trabajo están formadas por la jornada de trabajo y el salario." A su vez "la jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a la disposición del patrón para desarrollar sus labores" y "El salario es la retribución que el patrón

⁷¹ STyPS. **Restaurantes: una guía para mejorar su empresa**. México. 1999.

⁷² Nacional Financiera e ITAM. **Condiciones de trabajo**. Nacional Financiera, S.N.C. México. 1992. Fascículo 2. Módulo I.

paga al trabajador por sus servicios.”⁷³ Lo anterior llama la atención, ya que este material está basado en lo que la Ley Federal del Trabajo marca. Por lo que, insistimos en que para determinar, definir, diagnosticar, evaluar y mejorar las condiciones de trabajo hay que tomar en cuenta las leyes al respecto.

En tal sentido, tomaremos en cuenta lo que la Ley menciona y hace al respecto de la definición de condiciones de trabajo, aspecto que nos parece de suma importancia, ya que las empresas se rigen bajo sus propias normas, a su vez “aprobadas” dentro del marco jurídico de la Ley Federal del Trabajo. Por lo anterior, es importante mencionar que a pesar de la falta de claridad y organización dentro de la misma Ley para definir el concepto de condiciones de trabajo puede llegar a ser uno de los mejores referentes para generar definiciones propias. Al respecto, veremos la obra de Francisco Ramírez Fonseca⁷⁴, la cual aborda el tema de las condiciones de trabajo desde la óptica del Derecho Laboral.

Dentro del punto de vista de la legislación, las condiciones de trabajo se observan de manera diferenciada a la perspectiva sociológica, ya que la legislación se centra en aspectos que en un momento dado pueden llegar a ser tangibles y objetivos; en el sentido de que son aspectos regulatorios definidos como normas y obligaciones laborales y ya que se enfatizan los derechos del trabajador como factores de las condiciones de trabajo.

En ese sentido y aunque la definición hecha por algunos juristas⁷⁵ pareciera ser muy amplia; bajo su interpretación, la Ley no lo indica así. La intención de

⁷³ Ibíd. p.7

⁷⁴ Ramírez Fonseca, Francisco. **Condiciones de trabajo**. Editorial PAC. México. 1992.

⁷⁵ Veremos como las siguientes definiciones parecen ser amplias “Para Mario De la Cueva las condiciones de trabajo son el conjunto de disposiciones que tienden a proteger al trabajador como ente económico y biológico.” Es decir, podríamos interpretar que no existe ninguna acotación de hasta donde

los juristas por definir ampliamente el concepto de condiciones de trabajo, se limita como lo dice Ramírez Fonseca “La Ley (se refiere a la Ley Federal del Trabajo),... delimita dentro de un campo específico a las condiciones de trabajo en el Título Tercero, capítulos I a VIII, como si los otros aspectos que hemos visto “no se refirieran también a condiciones de trabajo.”⁷⁶ Tal y como lo menciona Ramírez Fonseca la Ley Federal del Trabajo se limita a los aspectos: jornada de trabajo, en este aspecto se consideran tópicos como tipos de jornada, tiempos de descanso dentro de la jornada de trabajo, horas extraordinarias a la jornada normal; días de descanso, considerando tipos de días de descanso (feriados obligatorios, trabajados, primas y/o formas de pago); vacaciones, considerando su duración, proporción y prima; salarios, aquí se consideran los tipos que existen, su definición y su protección; otras percepciones como el aguinaldo y utilidades, haciendo referencia a su monto, asignación, proporción y su tiempo de pago. Observamos que aunque la definición de Ramírez Fonseca es amplia, también, vemos que la Ley Federal del Trabajo en México no abarca todos los aspectos necesarios para definir y por tanto, mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores.

Las estadísticas oficiales actuales sobre condiciones de trabajo⁷⁷, derivado de la metodología utilizada, no reflejan la verdadera realidad de las mismas ya que de acuerdo a nuestra concepción amplia e integral que más adelante definiremos, no contemplan todos los aspectos necesarios que las identifican.

comienzan o terminan esas disposiciones que protegen al trabajador. Analicemos la definición que hace el mismo Ramírez Fonseca “las condiciones de trabajo son el cúmulo de modalidades bajo las cuales se presta el servicio. De esta manera, además de las que tienden a la protección de la salud y del ingreso del trabajador, tenemos otras como la distribución de la jornada legal que, a no dudar es una condición de trabajo que nada tiene que ver con los bienes jurídicos antes dichos.” *Ibíd.* p. 23 Estos bienes jurídicos se refieren a aspectos de protección al trabajador como: 1. la estabilidad en el empleo; 2. protección e integridad a la salud física y mental, así como a la vida del trabajador; 3. ingreso razonable y 4. superación del trabajador. Podemos ver que esta definición se complementa con los aspectos que protegen al trabajador e integrarlas a la definición de las condiciones de trabajo la amplía y enriquece.

⁷⁶ Ramírez Fonseca, Francisco. *Ibíd.* p.24

La situación actual y real de las condiciones de trabajo sólo pueden describirse dentro de cada centro de trabajo, del proceso productivo, de las relaciones laborales y contractuales, de los contenidos de cada función productiva y puesto, así como de sus determinantes. Es decir, en la realidad concreta, observando la interacción de los individuos dentro del lugar de trabajo y la relación con su entorno social y con las estadísticas oficiales. Por lo tanto, la aportación de las cifras sin un contenido real de las condiciones de trabajo hace necesario combinar diversas fuentes que al complementarse con estudios concretos nos ayudaría a relacionarlos y compararlos para tener una visión más amplia y completa.

Asimismo, los aspectos jurídicos que marca la Ley Federal del Trabajo no están debidamente integrados todos los aspectos que deberían conformar las condiciones de trabajo independientemente de la ocupación que se desarrolle en cualquier industria⁷⁸. Lo anterior, lo podemos observar en la separación de aspectos primordiales y necesarios para desempeñarse y obtener beneficios en cualquier empleo remunerado; así como, en la falta de una definición en la

⁷⁷ Tales como la Encuesta Nacional de Empleo y la Encuesta Nacional de Empleo Urbano de INEGI. 2000.

⁷⁸ En el Artículo 25 de la LFT podemos verificar que si bien no es una definición de lo que son las CDT, si observamos un listado de aspectos que según la LFT la conformarían, "El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón; II. Si la relación de trabajo es por obra o tiempo determinado o tiempo indeterminado; III. El servicio o servicios que deban prestarse, los que se determinarán con la mayor precisión posible; IV. El lugar o los lugares donde debe prestarse el trabajo; V. La duración de la jornada; VI. La forma y el monto del salario; VII. El día y el lugar de pago del salario; VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley; y IX. Otras condiciones de trabajo, tales como días de descanso, vacaciones y demás que convengan al trabajador y el patrón." Ver Ley Federal del Trabajo. Documento descargado de www.segob.gob.mx. Asimismo, observamos que en **La Nueva Cultura Laboral** y sus principios se definen aspectos que nos parecen importantes; sin embargo, su mismo discurso los relativiza restándoles la verdadera importancia, un ejemplo muy claro es cuando se refiere al ingreso, el cual debe ser digno pero siempre y cuando este acorde con la situación de la empresa, creemos que entonces se debería establecer un mínimo general de lo que significa digno y/o justo.

LFT de lo que las condiciones de trabajo deben ser y solamente enunciar un apartado que encierra varios y diferentes aspectos que provocan vacíos legales.

Un aspecto importante adicionalmente que nos parece incongruente con los fines que persigue el gobierno mexicano a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en su Programa Nacional de Política Laboral es la falta del cumplimiento real de convenios de envergadura internacional ratificados por parte de los gobiernos mexicanos como los que se firman con la OIT⁷⁹ que tienen que ver con los aspectos que creemos para conformar las condiciones de trabajo, entre ellos están: el Convenio 14, relativo al descanso semanal; el Convenio 26, relativo a los métodos para la fijación del salario mínimo; el Convenio 30, relativo a las horas de trabajo en el comercio y oficinas; el Convenio 52, relativo a las vacaciones anuales pagadas; el Convenio 87, relativo a la protección del derecho y libertad sindical; el Convenio 95, relativo a la protección del salario; el Convenio 100, relativo a la igualdad de remuneración sin distinción por género; el Convenio 102, relativo a la norma mínima de seguridad social; el Convenio 111, relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación; el Convenio 131, relativo a la fijación de salarios mínimos con especial referencia a los países en vías de desarrollo; el Convenio 142, relativo a la orientación y formación profesionales en el desarrollo de los recursos humanos, el Convenio 155, relativo a la seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo y el más representativo

⁷⁹ Ver **México y la Organización Internacional del Trabajo**. En el cual se dice que dicho "...documento responde a uno de los objetivos rectores de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social: tener una política laboral internacional activa que permita adelantarnos a la globalidad que hoy se presenta como un hecho irreversible e implacable. Se busca una participación en las políticas internacionales del mundo laboral para que al tiempo que se modifican las relaciones laborales, se humanicen y sean acordes con las transformaciones e inserciones que va logrando el país en el marco de los tratados internacionales." STPS. México. 2002. p.7

para el caso de esta investigación, el Convenio 172, relativo a las condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares.

En nuestra opinión los indicadores necesarios para definir e identificar la situación de las condiciones de trabajo son: en términos económicos, las prestaciones y percepciones como son, el aguinaldo, utilidades, prima vacacional, apoyos económicos adicionales a los que marca la Ley y el salario en términos reales; en términos del tiempo de trabajo, duración de la jornada laboral, tipo de jornada, descansos dentro y fuera del trabajo, horas extras y la utilización del tiempo de no trabajo; en términos de relaciones laborales, el tipo y duración del contrato, relaciones entre compañeros, superiores y sindicato; en términos de la ocupación, la intensidad y ritmo de las tareas, así como la satisfacción personal de los contenidos del trabajo; en términos de seguridad social y seguridad e higiene, la cantidad y tipos de accidentes, los riesgos latentes en el área de trabajo, el equipamiento de protección personal y dentro de éste consideramos la salud en el trabajo reflejado en las distintas enfermedades físicas y psíquicas padecidas. Finalmente la formación, propuesta como parte de las condiciones de trabajo y como mecanismo o estrategia para elevar la calificación laboral, así como para elevar los niveles de las condiciones de trabajo. Podemos decir que estos factores estarían delineando nuestra definición de condiciones de trabajo, sin embargo se tratará de ampliar y enriquecer con el siguiente apartado.

3.3 Determinantes de las condiciones de trabajo

Estamos de acuerdo con la opinión de varios autores en que el punto de partida que determina las condiciones de trabajo es, la pérdida por parte de los trabajadores del control sobre la producción, por ejemplo: “El desarrollo del capitalismo arrastra consigo los últimos vestigios de la industria artesanal y la manufactura a tal grado que la forma que adopta el trabajo en la fábrica le es impuesta al obrero por el capital... Lo anterior conduce a que el trabajador pierda el control del proceso productivo, ya que la organización de éste depende de decisiones que no incumben al productor directo”⁸⁰. También, “La perspectiva organizacional y las relaciones sociales configuran los espacios donde se instalan (la autora se refiere a las empresas), las tecnologías y técnicas similares dan lugar a diferentes condiciones de trabajo”⁸¹ tomamos a estos aspectos como sinónimo del proceso productivo.

Por otro lado, Neffa menciona, “Las experiencias de las nuevas formas de organizar la producción, parten de la crisis del proceso de trabajo dadas sus repercusiones a nivel del proceso de acumulación del capital, así como sobre la vida y la salud de los trabajadores...”⁸² tomamos las repercusiones sobre la vida y la salud de los trabajadores como resultado de las condiciones de trabajo en términos físicos, psíquicos y materiales. Sin embargo, creemos que no son las únicas causas, por lo que analizaremos también algunos factores que planteamos como determinantes en términos socioeconómicos, sociodemográficos, de formación; así como, de la trayectoria laboral y de vida para obtener una definición más integral.

⁸⁰ Rojas Soriano, Raúl. **Sociología Médica**. Folios Ediciones. México. 1985. p.62.

⁸¹ Novick, Marta. Prologo en **Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional**. Marta Novick (compiladora). CLACSO y CONICET. México. 1987. p. 10.

⁸² Neffa, Julio Cesar. **Proceso de trabajo, división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo**. INET y STPS. México. 1980. p. 129

Las principales causas de la pérdida del control de la producción por parte de los trabajadores fueron el capital y la organización del trabajo. El fordismo y taylorismo transformaron los procesos productivos fraccionándolos y organizándolos para obtener el control total de la producción, como lo describe Neffa "... donde se difundió el taylorismo-fordismo y donde se instauró la cadena de montaje..."; así como, "Para producir más en estas industrias es menester incorporar más fuerza de trabajo y/o intensificar el trabajo, pero incluso cuando se introduce la robótica y los trabajadores no saben hacer operaciones manuales en ciertos puestos, igualmente quedan sometidos al tiempo y ritmo de las maquinas incrementándose la carga mental dado que deben estar vigilantes"⁸³

La tecnología es otro factor que ha contribuido al despojo del control de la producción a los trabajadores; así como, la organización de la misma. También, ha despojado a los trabajadores de algunas de sus capacidades, esto ha sucedido durante un proceso histórico, que sí se analizará de una manera rápida y general quedaría del siguiente modo: primera etapa, la revolución industrial o maquinismo ⁸⁴, donde la primera maquinaria y máquinas-herramientas facilitaron y agilizaron las tareas del trabajo logrando captar una gran cantidad de trabajadores⁸⁵. Sin embargo, debido al poco avance de la

⁸³ Neffa, Julio Cesar. **Tecnología y condiciones de trabajo en Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional.** Marta Novick (compiladora). CLACSO y CONICET. México. 1987. p. 46.

⁸⁴ "El maquinismo consiste en el reemplazo de las manos u otros miembros del cuerpo humano del trabajador que las opera por un dispositivo mecánico" Neffa, Julio Cesar en **Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional.** Marta Novick (compiladora). CLACSO y CONICET. México. 1987. p. 43.

⁸⁵ Es importante mencionar que en esta época inició la lucha colectiva contra el capital y es hasta el taylor-fordismo que se logra consolidar, a través de una "conciencia laboral común" así como la asociación colectiva en sindicatos. Sin embargo, este tema es digno de una investigación más profunda y amplia por lo que en el presente trabajo lo abordaremos como una referencia de las condiciones de trabajo.

tecnología de la época, los trabajadores aún podían tener el control sobre ella al ser sus manipuladores. La segunda etapa se ubica en la época del taylorismo-fordismo, que se encargó de parcializar y organizar las tareas hasta convertirlas en trabajo “descalificado”; así como, en trabajo sujeto al análisis en términos de tiempos y movimientos y, ordenarlo de manera preestablecida con ritmos determinados por una "cadena de montaje"; además de que se aprovecharon las ventajas de la primera etapa. Es decir, se aprovecharon y perfeccionaron las máquinas y las máquinas-herramientas, ahora el ritmo de trabajo se determina y controla por la “cadena”; manipulando con esto al proceso y a los trabajadores. Con la aplicación de este modelo de producción, también se despojó a los trabajadores de una parte de su “saber hacer”, por medio de las innovaciones y mejoras tecnológicas implementadas.

Finalmente, la tercera etapa es la automatización⁸⁶, en la que ahora el papel del trabajador queda reducido a la vigilancia de las máquinas de manera individual. Estas tres etapas de desarrollo tecnológico, han modificado las formas de organizar la producción y el trabajo; así como, a sus respectivas condiciones para llevarlo a cabo. Por lo que, al modificarse los procesos de trabajo se modifican la correlación de fuerzas, la estructura organizativa y con ello las condiciones de trabajo.

Creemos que en el sistema de producción actual se encuentra la aplicación de las dos últimas etapas mencionadas y muchas veces se les encuentra combinadas. En ese sentido, una de las determinantes de las condiciones de

⁸⁶ “La automatización es... un sistema productivo complejo capaz de evolucionar en función de ciertos parámetros, que toma decisiones y ejecuta según consignas y órdenes transmitidas desde el exterior... percibidas a través de sensores; pueden ser procesadas en el curso mismo de las operaciones y remplazar las funciones “conscientes” del trabajador, permitiendo seguir, controlar y corregir sus movimientos, trayectorias de complejidad en el “cerebro” incorporado -y no exterior- a la máquina que hace capaz de controlar ella misma sus operaciones y modificarlas”. Neffa, Julio Cesar. **Tecnología y**

trabajo es el proceso productivo ya sea artesanal, taylorizado-fordizado, automatizado o combinados, ya que afectan de manera directa o indirecta a los trabajadores, en términos de ritmos, de tiempos y contenidos de trabajo; así como, en salud y seguridad e higiene, entre otros aspectos; ello debido a la aplicación de la tecnología y a la parcialización y fragmentación de los procesos vistos todos, como la nueva organización del trabajo.

Explicando lo anterior, vemos que en términos del ritmo de trabajo en un proceso productivo, el ritmo es complemento del fraccionamiento y organización de la producción, así como de la implementación de la nueva tecnología o de la reducción de la plantilla laboral; por lo que, el ritmo de trabajo se determina entonces por el tipo de proceso productivo.

En el turismo, encontramos una combinación de todos los sistemas productivos citados; por ejemplo, en los restaurantes encontramos el sistema artesanal que es controlado por los maestros artesanos, como chefs, pasteleros y cocineros, entre otros.⁸⁷ En las visitas de observación en campo, pudimos dar cuenta también del proceso del tipo taylorizado-fordizado, este sistema es controlado también por una "cadena de montaje"; dicha "cadena" es simbólica y se constituye por la organización de las tareas y el encadenamiento de servicios prestados a los clientes⁸⁸. Con lo anterior, podemos observar parcialmente⁸⁹ la aplicación y combinación de los diferentes sistemas de producción en los restaurantes.

condiciones de trabajo en Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional. Marta Novick (compiladora). CLACSO y CONICET. México. 1987. p. 43.

⁸⁷ Aunque se podría darse el caso de que al personal de esta función productiva, le sean proporcionados algunos de los insumos para la preparación de alimentos o platillos ya preelaborados.

⁸⁸ Desde que llegan con el anfitrión o hostess que los recibe hasta el encargado de lavar la loza.

⁸⁹ Decimos parcialmente ya que, para realizar un estudio a mayor profundidad y amplitud del proceso productivo en una empresa, se necesitaría más tiempo del que le hemos dedicado; por otro lado, también es necesario contar con la autorización de la empresa lo cual no ha sido fácil, de hecho no lo ha sido para el desarrollo de esta investigación.

Otro de los factores que se suma para establecer el “control” de la producción es la “propina”, ya que ésta es utilizada como un incentivo para incrementar el ritmo y tiempo de trabajo pues, los trabajadores buscan obtenerla en mayor medida. Dicho incentivo puede ser aprovechado por la empresa, como mecanismo de presión para mantener o alcanzar una “mayor productividad” y como medio de sobreexplotación en términos de ritmo y tiempo de trabajo, exponiendo al trabajador a una carga de estrés y cansancio mayores que al trabajador con pago fijo; a pesar de que la Ley indica que es un derecho⁹⁰.

La modificación o implementación de un proceso productivo afecta también a las condiciones de trabajo en términos de tiempo. La producción en el sistema capitalista ya no es determinada por los ciclos naturales, en la actualidad global y neoliberal, la determina el mercado. El mercado abierto al mundo, es el que determina la producción y los tiempos de trabajo, hoy se necesitan productos y servicios “justo a tiempo”. Para el caso de los restaurantes, ésta es una de sus principales reglas, la cual debe ser cumplida por todos sus trabajadores, por lo que suponemos que, ellos tienen que otorgar tiempo adicional a su jornada normal de trabajo, sacrificando su tiempo de no trabajo por la empresa y nos atreveríamos a decir que también para conservar su empleo⁹¹ ya que, quienes establecen los ritmos y tiempos de trabajo son

⁹⁰ Según el Artículo 346 de la LFT dicta que “Las propinas son parte del salario de los trabajadores a que se refiere este capítulo”, haciendo referencia a trabajadores de hoteles y restaurantes. En términos del Artículo 347. **Los patrones no podrán reservarse ni tener participación alguna de ellas.** Y en el Artículo 347 lo siguiente: “Si no se determina, en calidad, de propina, un porcentaje sobre las consumiciones, las partes fijarán el aumento que deba hacerse al salario base para el pago de cualquier indemnización o prestación que corresponda a los trabajadores. El salario fijado para estos efectos será remunerador, debiendo tomarse en consideración la importancia del establecimiento donde se presten los servicios”. Ver Ley Federal del Trabajo. Documento descargado de www.segob.gob.mx.

⁹¹ A pesar de que la Ley Federal del Trabajo indica la duración de la jornada y sus disposiciones legales con respecto al tiempo de trabajo, lo cual observamos en los Artículos 57, 59 al 68 de la Ley Federal del Trabajo. A nuestro juicio, la falta de cumplimiento de estas normas, podría adjudicarse a la falta de honestidad de las empresas, pero creemos que se debe en mayor grado a las necesidades específicas de cada trabajador, disminuyendo el interés de su cumplimiento, lo cual genera la falta de exigencia de su aplicación, lo que puede significar apatía, ignorancia o indiferencia de sus derechos tanto como de

generalmente los clientes, lo que conlleva también a producir bienes y servicios “justo a tiempo”.

En México, la jornada laboral que establece la LFT, es de ocho horas de trabajo diarias, como máximo, en el turno diurno; para el turno mixto y nocturno, siete y siete y media horas respectivamente⁹². Sin embargo, la combinación e incremento del tiempo y ritmo de trabajo son determinantes directos de las condiciones de trabajo, reflejados en el cansancio o fatiga y estrés, los cuales inciden de manera directa en su vida dentro del centro de trabajo (en relación con la producción, sus compañeros, superiores y subordinados); así como, en su vida personal ya que el estilo y calidad de vida de cada trabajador se puede observar en términos psíquicos y biológicos⁹³ en su ámbito familiar.

En la anterior explicación, observamos los factores endógenos que determinan las condiciones de trabajo para ser diagnosticadas, analizadas y evaluadas. Además, observamos que las condiciones de trabajo no pueden, ni deben quedarse inscritas solamente en el ámbito del centro de trabajo o ambiente laboral, ya que si bien el producto del trabajo, que es el salario, sirve para sobrevivir; también los son el cansancio y la tensión entre otros padecimientos,

sus obligaciones y también a la falta de credibilidad en el apoyo por parte de los sindicatos para exigir sus derechos, si es que estuviesen afiliados a alguno.

⁹² Ver artículos 60 y 61 en Ley Federal del Trabajo. Documento descargado de www.segob.gob.mx.

⁹³ "Los accidentes y lesiones físicas, así como el cansancio ocasionados en el lugar de trabajo, el estrés o tensión nerviosa expresada como una reacción neurohormonal, relacionada como la causal de varias enfermedades por ejemplo: la hipertensión arterial, el infarto del miocardio, la úlcera, la diabetes, la neurosis y la disminución de la resistencia a las infecciones entre otras. Aunadas a los padecimientos que inician al sufrir alguna en estas enfermedades." Por otro lado, el estrés "...es un estado de excitación continua producto de situaciones que plantean desafíos para los cuales el individuo no está o no se siente capacitado o seguro de poder responder. Se asocia un conjunto de cambios físicos y psíquicos que alteran el funcionamiento normal del organismo. ...Entre los estímulos productores del estrés de larga duración, están: la inseguridad de mantener el propio trabajo; la atención prolongada, sentido de aislamiento, como puede encontrarse en las cadenas de montaje; organización del tipo de trabajo; ritmos, controles, destajo, extraordinario, etcétera." Eyer J. y Sterling P. citados por Rojas Soriano, Raúl en **Sociología Médica**. Folio ediciones. México. 1985. p. 99

los cuales son factores que también ayudan a mantener cierto nivel y calidad de vida a los trabajadores.

Como hemos mencionado anteriormente, las condiciones de trabajo no pueden ser solamente determinadas dentro del ambiente laboral, ni siquiera en una dimensión física; creemos que existen otros factores, externos al ambiente laboral y, aunque a veces no inciden directamente sobre las condiciones de trabajo, si contribuyen a la aceptación de las ofrecidas por las empresas. Consideramos que dichos factores son los siguientes:

Factores sociodemográficos, los definimos como aquellos aspectos que delinean el perfil y ubican demográficamente al individuo en la sociedad, tales como: el sexo o género al que pertenece, la edad, el estado civil, su composición familiar y la posición que ocupa dentro de ella, su lugar de origen y su lugar de residencia.

Factores socioeconómicos, los definimos como aquellos aspectos que delinean el perfil y ubican en términos económicos al individuo en la sociedad, tales como: la propiedad que tiene el sujeto sobre bienes y bienes muebles, gastos de manutención: alimentación, vestido y calzado; así como, en servicios generales (agua, gas, energía eléctrica, teléfono y educación de los hijos, entre otros).

Los Factores contenidos en la trayectoria laboral y de vida los hemos traducido en la experiencia que tiene el sujeto en el ámbito laboral abarcando aspectos como: la edad de ingreso al mercado de trabajo, la cantidad de empleos que ha tenido, las ocupaciones desempeñadas; así como, el área y sector productivos, motivos de separación de los

anteriores empleos y en el actual empleo los motivos de inserción; así como, su antigüedad y actividad desempeñada.

Los Factores de la formación, (educación, capacitación y adiestramiento laborales) serán los aspectos referidos a toda acción para el enriquecimiento cultural y técnico del trabajador, desde su formación académica inicial, hasta la laboral en el actual empleo en términos de escolaridad y capacitación adquiridas.

Es importante mencionar que estas dos últimas determinantes abarcan parte de la historia de los sujetos, así como de su presente laboral. Sin embargo, las cuatro categorías de factores fungen como determinantes externos que inciden indirectamente en la situación actual de las condiciones de trabajo. Por lo que trataremos de definir los vínculos existentes con las condiciones de trabajo a analizar, para que cobren el sentido de importancia de porque se deben tomar como aspectos aparentemente externos pero no ajenos al ámbito laboral para el estudio de las condiciones de trabajo.

3.4 Condiciones laborales, un nuevo concepto

El término condiciones de trabajo no debería ser un concepto definitivo y acabado, ya que la realidad cambia abruptamente con el paso del tiempo; por lo que, dicha definición deberá ser contextualizada. En ese sentido, opinamos que una buena opción sería tener una concepción básica que sea amplia e integral, rescatando lo más importante del estado de la cuestión, más allá de clasificar y analizar sus enfoques y aproximaciones.

Asimismo, opinamos que se debería formar una nueva visión de lo que deben ser las condiciones de trabajo, que vaya desde la estrecha visión de aspectos de seguridad e higiene, la cual se enfocaba en salvaguardar la integridad física del trabajador, a una visión ética, moral y humanista que busque salvaguardar la total integridad del trabajador.

En nuestra opinión el estudio de las condiciones de trabajo, debería ser más evaluativo, que descriptivo con base en márgenes o parámetros mínimos previamente establecidos⁹⁴. En ese sentido, se necesita elaborar una definición más integral en un nuevo concepto, el cual abarque aspectos relacionados al ámbito laboral incluyendo el espacio interno, tanto como, externo del lugar de trabajo que las determinen y afecten; ello implica abarcar los aspectos de la vida personal de los trabajadores que las afecten directa o indirectamente.

Para comenzar a definir nuestro concepto, utilizaremos lo que nos dice Ricardo Infante en un estudio de la OIT llamado **La calidad del empleo. La experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos**, el cual dicta que existe "...una amplia variedad de situaciones de empleo y de

⁹⁴ Una de las mejores referencias para ello, a pesar de que estamos de acuerdo en los vacíos que existen y ajustes que deberían realizarse, es la Ley Federal del Trabajo.

Condiciones laborales. Aun cuando, según el enfoque tradicionalista del mercado de trabajo, las ocupaciones deben ser estables y contar con la debida protección social, en las economías latinoamericanas una proporción significativa de los empleos son precarios o pertenecen a actividades informales con reducida productividad y bajo nivel de ingresos (OIT, 1997). Al respecto, los análisis de la experiencia reciente indican que el ajuste del mercado laboral de los países de la región se ha realizado mediante cambios que afectan la “calidad del empleo” antes que la cantidad del mismo. En otros términos, se argumenta que el ajuste laboral ha resultado en una marcada pérdida de calidad de los nuevos puestos de trabajo antes que en un aumento del desempleo abierto.”⁹⁵

De acuerdo a lo que el autor nos dice, podemos observar que el nuevo modelo económico flexibiliza las estructuras productivas y sus efectos se reflejan en malos empleos o “precarios”. En tal sentido, estaríamos probando de cierta manera, como la aplicación del modelo económico actual va afectando de manera directa y perjudicial las condiciones de trabajo.

Por otro lado, si a lo anterior se añade que, “Estar empleado implica: participar en la producción y desempeñar tareas que resultan en una mayor, mejor y más variada oferta de bienes y servicios. Estar empleado implica también obtener un ingreso, cuyo nivel y continuidad permite la subsistencia y, deseablemente, la superación de quien lo percibe. Ese ingreso, en buena medida, es el fundamento de su libertad en una sociedad que hace de ésta uno de sus valores esenciales. Estar empleado, por último, debería implicar reconocimiento social y satisfacción personal, en la medida que se está

⁹⁵ OIT. **La calidad del empleo. La experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos.** Ricardo Infante, editor. Chile. 1999. p.10.

ocupado en algo útil o valorado por la sociedad o que no se percibe como denigrante, tedioso o destructor de sí mismo.”⁹⁶

Por lo que, “Consecuentemente no se trata de estar ocupado en cualquier tarea y en función de cualquier objetivo, no se trata de obtener un ingreso aleatorio o de legitimidad discutible y no se trata de desempeñar un trabajo que pueda comprometer la dignidad y la seguridad personales. En definitiva, el concepto de empleo no se reduce a la existencia y a la ocupación de un puesto de trabajo, éstas son sólo la condición necesaria.” Y además, “... es preciso señalar que hay *una brecha o un déficit de empleo*, que incide en la calidad de todos los puestos de trabajo disponibles...”⁹⁷

Coincidimos con el autor en lo que debe ser un buen empleo o empleo de calidad y también al contemplar las diferentes perspectivas de los actores del mercado laboral, para construir el concepto de empleo de calidad; como también tomarlas en cuenta, para evaluarlas de una manera más integral (Ver cuadro 1). Asimismo, que el resultado del establecimiento de condiciones de trabajo mínimas, integrales y cumplidas u otorgadas dan como resultado empleos de calidad.

⁹⁶ Ibid. pp. 10-11.

⁹⁷ Ibid. Pp.10-11.

En ese sentido, las condiciones de trabajo mínimas tendrán que contener todos los aspectos relacionados a la dimensión de lo laboral; por lo que insistimos en que aunque algunos aspectos se encuentran fuera del espacio físico en el que se desempeña dicho trabajo. Para lograr lo anterior, se propone definir un nuevo concepto de tales condiciones, que no sean solamente llamadas **condiciones de trabajo** ni **condiciones de empleo** ya que, el primer concepto nos restringe al ámbito donde se desarrollan las tareas propias del trabajo y el segundo a las condiciones de cómo y cuando se establece una relación contractual, que liga a dos actores en una relación de emplear uno al otro.

El concepto integrado de una manera más amplia que se sugiere es, el de **Condiciones laborales**, ya que el término laboral⁹⁸, encierra todo lo relacionado con los factores derivados de un trabajo y un empleo en las dimensiones económica y social, sin ser mutuamente excluyentes. Por lo anterior, el “nuevo” concepto propuesto, se definirá como: las circunstancias y disposiciones mínimas de las que se depende para realizar las actividades propias de un trabajo o función productiva y deben proteger integralmente al trabajador conforme a lo establecido en la ley. Dichas circunstancias y disposiciones, son delineadas por factores determinantes externos e internos del ambiente laboral. Se propone que, y en ese sentido las analizaremos, las **Condiciones laborales** se deben integrar a partir de las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores⁹⁹, las cuales son: *la dimensión de las relaciones laborales, la económica o de percepciones y prestaciones, la de tiempos de trabajo, de seguridad e higiene, de formación y la del trabajador.*

⁹⁸ Coincidimos con esta simple y sencilla acepción para asignar el término, ya que laboral significa: lo “relativo al trabajo en su aspecto económico y social.” Diccionario Enciclopédico Larousse. Ed. Larousse. México.2001. p.694.

⁹⁹ Ver Anexo I Metodología utilizada, para los indicadores mencionados, los cuales están también referidos en la LFT.

Dimensión de las relaciones laborales.

En esta dimensión, se enmarca la etapa inicial de una relación de trabajo y donde deberían establecerse y reflejarse las demás dimensiones. Con la finalidad de asegurar, como ya se hizo mención, las **Condiciones laborales** mínimas de un empleo de calidad. La relación laboral debe tener su origen en la existencia de un contrato, entre el trabajador y su empleador, en el cual queden estipuladas de común acuerdo todas las obligaciones y derechos de cada parte, tales como: percepciones y prestaciones, tiempos de trabajo y no trabajo o descansos, funciones y todas las demás Condiciones laborales; sea éste un contrato individual o colectivo con la representación de un sindicato, las cuales no deberán ser inferiores a lo indicado en la Ley. Es importante mencionar que, se está hablando del contrato laboral establecido entre trabajador y empresa, de un documento que debe tener validez legal; sin embargo, éste cobra su carácter como parte integral de las **Condiciones laborales** ya que, la falta de dicho documento permitiría la falta de cumplimiento de obligaciones y derechos de las partes y por ende de las mínimas **Condiciones laborales** mismas.

Dimensión económica o de percepciones y prestaciones.

Se conforma por los indicadores que muestran las percepciones y prestaciones; es decir, por los ingresos y prestaciones mínimos establecidos en la LFT¹⁰⁰ y prestaciones adicionales otorgadas por la empresa. Dentro de las percepciones está el salario mínimo general o profesional, que en cualquiera de los casos deberá “satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia en el orden material, social y cultural, y para proveer la educación

¹⁰⁰ Aunque lo indicado por la LFT relativiza esos mínimos, volviéndolos insuficientes se hace mención para no olvidar que, si bien no estamos de acuerdo en la determinación de los mínimos si concordamos en que se deba tener el sustento legal.

obligatoria de sus hijos”¹⁰¹. Además, dichos salarios deberían ser tabulados mediante la productividad, resultado de la calificación laboral que cada trabajador, haya adquirido en el momento de su contratación como en lo sucesivo; así como, el pago adicional por tiempo de trabajo adicional (horas extra). Otro de los indicadores de esta dimensión son las prestaciones, las cuales tampoco están definidas como tal, en la LFT, nosotros consideramos que sean: la inscripción a la seguridad social, aguinaldo y utilidades, primas para vacaciones, pensión y/o ahorro para el retiro y apoyo para la vivienda, como las mínimas obligatorias. Podrían existir una enesima cantidad de prestaciones adicionales otorgadas por la empresa, para el caso de este estudio seleccionamos: pagos en especie como vales de despensa, seguro de vida, uniformes, caja de ahorro, alimentación pagada o servicio de comedor, servicio de lavandería para uniformes, ayuda de transporte y ayuda para útiles escolares, entre otras.

Dimensión de los tiempos de trabajo.

Ésta dimensión de las Condiciones laborales, también se conforma por las cantidades mínimas establecidas en la LFT sobre los días de trabajo, horas de trabajo regulares y extraordinarias, periodos de descanso dentro de los horarios de trabajo, días de descanso¹⁰²; incluso algunos a nuestro criterio importantes como, los tiempos y medios de traslado (hogar-empleo-hogar) del trabajador y la utilización del tiempo de no trabajo en días de descanso. Todos

¹⁰¹ Esto es lo establecido por la LFT, sin embargo, nos parecen insuficientes los montos preescritos por lo que deberían ampliarse. Se especifica en el Artículo 84 que: “El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.” Y en el Artículo 85 que: “El salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta Ley. Para fijar el importe del salario se tomarán en consideración la cantidad y calidad del trabajo. En el salario por unidad de obra, la retribución que se pague será tal, que para un trabajo normal, en una jornada de ocho horas, dé por resultado el monto del salario mínimo, por lo menos.”

¹⁰² Observamos los siguientes artículos como las disposiciones legales con respecto al tiempo de trabajo, ver artículos 57, 59,60 al 68.

estos son aspectos importantes, ya que de ellos dependerá el gasto y reposición de energías del trabajador y con ello su rendimiento y productividad laboral.

Dimensión de seguridad e higiene.

Esta se refiere al cumplimiento de todas las normas a cumplir para la protección física del trabajador y seguridad de la empresa, al respecto de la actividad productiva de la misma; así como también, aspectos más individuales y más vinculados al desempeño y calificación del trabajador como, adiestramiento preventivo y correctivo en medidas de seguridad en el área de trabajo, riesgos, enfermedades y padecimientos por el ambiente físico laboral y su entorno externo inmediato que afectan al trabajador. Asimismo, la cobertura por parte de la seguridad social de instituciones médicas públicas o privadas para la atención y protección médica del trabajador. Dicha cobertura, es imprescindible ya que de ello depende la atención a accidentes y padecimiento de enfermedades que afectan y protegen al trabajador y a su familia para poder seguir siendo productivos.

La importancia de la seguridad e higiene radica en que son aspectos que definen las **Condiciones laborales**, pues existen riesgos implícitos en la producción al manipular maquinaria, equipo y sustancias, que solamente son salvables mediante la promoción y difusión de información, así como la capacitación de los trabajadores para hacerlos conscientes de los riesgos a los que están expuestos y cambien su actitud en el manejo de los mismos para proteger su integridad física. Así también, el orden y la limpieza, son aspectos relacionados a la seguridad, que mediante su aplicación incrementan la seguridad en el centro de trabajo y para lograrlo también se necesita la difusión y la promoción de información; así como la capacitación de los trabajadores.

Como corolario de los anteriores aspectos se encuentra, la reducción de riesgos y accidentes, mismos que incrementan la productividad, para ello, los trabajadores capacitados e incentivados pueden ser los más productivos.

Dimensión de calificación laboral.

Ésta puede ser considerada como una determinante, un indicador de las **Condiciones laborales** e incluso un reactivador o catalizador de las mismas. Desde estos tres ángulos, es como la tomaremos para observar si existe una relación directa entre dichos factores y la realidad observada en las **Condiciones laborales** de la población de los estudios de caso.

La consideramos como una determinante, porque gracias a la calificación obtenida por los trabajadores previamente al ingreso de algún empleo, ésta puede resultar una ventaja comparativa en el mercado laboral externo e interno y con ello negociar Condiciones laborales superiores a las mínimas.

La consideramos un indicador de las **Condiciones laborales**, porque es un derecho que la Ley les confiere a los trabajadores, desde su ingreso, su estancia y desarrollo en un empleo. Finalmente, la hemos considerado como una reactivador y catalizador de la productividad de las empresas y de las **Condiciones laborales**, ya que resulta de suma importancia en los cambios dentro de la actividad productiva, pues coadyuva a la adaptación e integración de los trabajadores a los cambios y mejoras. Además, en el cumplimiento real que indica la Ley se mejorarían también las **Condiciones laborales**. Esta dimensión es la que nosotros proponemos como relevante para romper el círculo vicioso de la precariedad en el empleo y su mejoramiento continuo. En ese sentido, en el siguiente apartado veremos su importancia y su incidencia sobre el resto.

Dimensión subjetiva del trabajador.

Por último, mencionamos algunos aspectos objetivos evaluados por el trabajador mismo, tomando en cuenta algunos de todas las dimensiones antes descritas, para observar las diferentes posiciones con respecto a las características de cada trabajador. Es decir, objetivamos el lado subjetivo del trabajador que tiene con respecto a los siguientes indicadores: satisfacción ocupacional, de autoevaluación de su desempeño y capacidad para realizarlo, la satisfacción económica de sus necesidades materiales, de tiempo libre, de la problemática de las relaciones interpersonales en su espacio físico de trabajo y de sus perspectivas; así como, de la definición misma de lo que son las **Condiciones laborales** con la finalidad de ampliar el análisis y evaluación de las mismas.

Además de que en la actualidad, el tema de las condiciones de trabajo ha sido un tema poco estudiado en el sentido amplio ya que sólo se ha centrado en la percepción y evaluación de aspectos objetivos y materiales, como en la mayor parte de definiciones que hemos citado. El lado subjetivo, es decir la percepción de los trabajadores ha quedado prácticamente excluida debido a la carga subjetiva que puedan tener los trabajadores, pero no menos importante.

Creemos que, las condiciones de trabajo deben integrar los aspectos subjetivos; es decir, con la vivencia de los trabajadores como individuos y en una colectividad laboral. Asimismo, nadie sino los trabajadores son los que están condiciones de evaluar en qué medida sus condiciones de trabajo afectan su salud y su vida, pero como ya se dicho, la tendencia normal es que los trabajadores tomen en cuenta casi siempre los aspectos negativos por causa del acostumbamiento a ciertos factores.

De esta manera, hemos definido nuestro concepto de **Condiciones laborales**, en el más amplio sentido; asimismo, con estos indicadores es como analizaremos, diagnosticaremos y evaluaremos las condiciones, bajo las cuales, los trabajadores de las cuatro empresas estudiadas se desempeñan y como la calificación laboral actual o una futura posible, incidiría en su mejoramiento.

3.5 Capacitación y calificación de la fuerza de trabajo

La capacitación es definida por Jorge E. Beyer, citando la definición del **Glosario de Términos Empleados en la Capacitación y Adiestramiento** de la entonces, Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento¹⁰³, como: la “acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo. Su cobertura abarca, entre otros, los aspectos de atención, memoria, actitudes y valores de los individuos; respondiendo sobre todo a las áreas de aprendizaje cognoscitiva y afectiva”. Y el adiestramiento, por su parte, es: la “acción destinada a desarrollar y perfeccionar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo. Su cobertura abarca los aspectos de actividades y coordinaciones de los sentidos y motoras; respondiendo sobre todo al área del aprendizaje psicomotriz.”¹⁰⁴

Una vez definido lo que la capacitación y el adiestramiento son, observemos como pasan a ser parte de los indicadores de las Condiciones laborales inscritas en el marco legal. En las fracciones XIII y XXXI, del apartado A, del Artículo 123 constitucional en las que queda establecido que:

“XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación y adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.” y,

¹⁰³ Dependencia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la cual, hoy día es la Coordinación General de Empleo.

¹⁰⁴ Ver Beyer Esparza, Jorge E. en **Revista Mexicana del Trabajo. La capacitación y el adiestramiento en la Legislación Laboral Mexicana**. STPS. Tomo IV. Octubre-Diciembre. 1981. 8ª Época. p.33.

“XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a: ...las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores...”¹⁰⁵

Por otro lado y para complementar el marco legal de las Condiciones y calificación laborales, está el Artículo 3 de la LFT, el cual menciona que, “El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia. No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.” Asimismo, “es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.” En ese sentido, “está claro que los empresarios tienen la obligación de capacitar a todo su personal y que el incumplimiento lleva a la sanción que no libera de la obligación.” (LFT, 2000)

Para ser más claros en lo referente a lo que a la LFT compete, podemos observar la continuidad del puente legal para el cumplimiento del artículo constitucional. El Capítulo III Bis. De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, en todos sus artículos¹⁰⁶. En dicho capítulo, se dice que, “el empresario es responsable de la formación que se dé en las empresas y de no caer en actitudes rutinarias de capacitar por capacitar, o bien, por temor a la

¹⁰⁵ Ver Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Documento descargado de www.segob.gob.mx.

¹⁰⁶ Ver Ley Federal del Trabajo. Documento descargado de www.segob.gob.mx.

sanción, cumplir sin ningún sistema adecuado; esto es más perjudicial que no llevarlo a cabo, porque se incurre en el desperdicio de recursos y esfuerzos.”¹⁰⁷

Con lo anterior podemos observar a la capacitación laboral como parte de las obligaciones de las empresas a capacitar a sus trabajadores lo que representa para éstos el derecho que la Ley les confiere.

Ahora bien, si existe la obligación de capacitar y es un derecho para los trabajadores por qué no aprovecharla como una oportunidad y un reto. Sin embargo, la capacitación puede ser vista por las empresas como un gasto y no como una inversión; no obstante, desde el punto de vista empresarial, se podría verle como se el empresario “fue capaz de arriesgar porque tuvo iniciativa e ingenio; pues bien ahora no es más que un desafío a sus propias características. Hay que afrontar una nueva obligación, que si es bien llevada, debe indiscutiblemente traer beneficios.”¹⁰⁸

Además, para el verdadero alcance de los objetivos buscados por los actores involucrados en la producción y el cumplimiento de la Ley, “Se requiere de las autoridades encargadas de coordinar, vigilar e instrumentar la capacitación, un alto grado de madurez, para comprender a fondo las posibilidades, características, necesidades y recursos de los que conforman el aparato productivo: no tratar a todos como iguales cuando son desiguales.”¹⁰⁹

En ese sentido y en los términos de ver a la capacitación como el motor reactivador de la productividad de las empresas, observamos que, “Los actores

¹⁰⁷ Ver Ley Federal del Trabajo. Documento descargado de www.segob.gob.mx.

¹⁰⁸ Escoto Ochoa, Humberto en **Revista Mexicana del Trabajo. La capacitación en México**. STPS. Tomo IV. Octubre-Diciembre. 1981. 8ª. Época. p.86.

¹⁰⁹ Ibid. p.87.

más importantes en los procesos de formación a nivel operativo, son precisamente los factores de la producción, y que la eficacia de esos procesos, se mide más por las repercusiones que los mismos tienen en los índices de productividad, en la reducción de los accidentes de trabajo y en la promoción de los trabajadores, ...contrariamente a lo que se piensa, no es garantía de cumplimiento legal, sino un simple compromiso, verificable por muchos medios, de promover el desarrollo de la fuerza de trabajo con que cuentan las empresas.”¹¹⁰ De ahí radica la importancia que debe tener el factor de la capacitación como determinante, indicador y reactivador para la mejora de las Condiciones laborales.

En este orden de cosas diremos que “El trabajo y la capacitación, son de interés social, en tanto que cubren requerimientos del hombre, de la familia, de las empresas, de la sociedad y de la nación, que se compadecen con un principio superior de justicia”. Y que si, “...el trabajo es la vía para producir bienes y servicios y para satisfacer las necesidades colectivas del individuo y su familia”. Y “La capacitación, por su parte, es el medio que permite básicamente, incrementar la producción de bienes y servicios y la promoción del desarrollo integral del individuo como factor social y de las relaciones de producción.”¹¹¹

Entonces, “La capacitación puede exigirla el trabajador; asimismo, está obligado a tomarla”. Y “El patrón está obligado a impartir la capacitación, pero a la vez tiene la facultad de exigirla.”¹¹² De lo anterior, podemos llegar a la conclusión de que “Un buen sistema de administración de recursos humanos o

¹¹⁰ Martínez Álvarez, Jesús en **Revista Mexicana del Trabajo. Hacia un programa nacional de capacitación y adiestramiento**. STPS. Tomo IV. Octubre-Diciembre. 1981. 8ª época. p.43.

¹¹¹ García de los Ángeles, Rodolfo. **La capacitación y su entorno laboral**. INCA RURAL. Cuadernos de capacitación. México. 1981. p.7

¹¹² Ibid. p.7

de personal, aconseja motivar al trabajador mediante estímulos o incentivos y estos bien pueden no estar reconocidos formalmente como derechos sino sujetos a la libre voluntad y determinación del patrón” con la finalidad de motivar al trabajador; sin embargo, deberían serlo y retribuir los beneficios del incremento de la productividad como resultado de incremento de la calificación laboral. Debido a que “La capacitación está expuesta a hacerse inoperante si no encuentra una respuesta satisfactoria del trabajador capacitable o capacitado, ya que puede simular el aprendizaje u obteniéndolo puede dejar de aplicarlo para fines de producción y productividad. Lo anterior quiere decir que *la capacitación para que pueda producir todos los efectos positivos incidibles en el trabajador, en la empresa, en la sociedad, y en el Estado, requiere de interés para recibirla y, en su caso, la motivación para que éste surja y, además, de un entorno o ambiente de carácter laboral que esté cuajado de condiciones que garanticen altos fines que aquella persigue.*”¹¹³

En ese sentido, podemos establecer otro de los parámetros para observar como la capacitación es un reactivador para mejorar la productividad y las Condiciones laborales, ya que como dice Roberto García “La capacitación puede ser vista como parte de la infraestructura de las empresas siempre y cuando cumpla con las siguientes consideraciones:

- I. El cumplimiento de los diversos fines de la capacitación.
- II. El aprovechamiento racional de los tiempos libres para efectos de capacitación o como consecuencia de ella.
- III. El ejercicio de los derechos escalafonarios.
- IV. La administración de sueldos.
- V. Sistema de incentivos o estímulos.
- VI. Oportuna y correcta contratación laboral.

¹¹³ Ibidem. p.9.

- VII. Respeto a las condiciones de trabajo.
- VIII. La organización racional del trabajo.
- IX. Una política correcta de relaciones humanas.”¹¹⁴

Continuando con el orden de ideas, la capacitación debería tener un carácter de permanente y continuo en las empresas y su adopción también debería ser, una política integral en las estrategias de mejoramiento. Sin embargo, también es importante que sea parte de las obligaciones de los trabajadores, porque como ya se dijo, en la medida en que participen en y de ella, deberían ir mejorando en términos referidos a sus Condiciones laborales, paralelamente con la productividad de la empresa. Al respecto, la OIT¹¹⁵ publicó un boletín en el cual nos corrobora que, uno de los principios fundamentales para mejorar las Condiciones laborales con base en la capacitación empresarial es, la participación de los trabajadores en el proceso de mejoramiento de las Condiciones laborales y que ello debe fundamentarse, en la contribución que realicen los trabajadores en la identificación y la ejecución de las mismas.

Lo anterior, nos lleva a señalar que, la escuela de los trabajadores, suele ser y seguirá siendo principalmente el lugar o centro de trabajo mismo, en el curso de la realización del trabajo y, la experiencia adquirida en su trayectoria laboral o experiencia, será su especialización, pues como dicen la OIT y el CONOCER “En el ámbito laboral, el trabajador aprende y se desarrolla permanentemente, adquiriendo distintas competencias que le permiten adaptarse al entorno cambiante y mejorar su productividad.”¹¹⁶

¹¹⁴ Ibidem pp.10-18

¹¹⁵ Hiba, Juan Carlos. **Capacitación empresarial para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo de pequeñas y medianas empresas**. OIT. p.72. Documento descargado de la pagina www.ilo.org.mx

¹¹⁶ OIT y CONOCER. **Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas**. Montevideo. 1997. p.2.

Observamos en las líneas anteriores, como una de las propuestas de la calificación laboral, que hacen la OIT y el CONOCER¹¹⁷, rescatan el saber hacer que Braverman mencionaba. Creemos también que, el recuperar la capacidad del factor humano, resulta una de las mejores alternativas que tienen las empresas para incrementar su productividad y competitividad en este entorno global.

En la actualidad observamos, “Lo que aparece como la tónica predominante en la nueva organización del trabajo y de la producción es la exigencia de una capacidad permanente de adaptación al cambio, y de gestión y desarrollo del propio acervo de competencias. Ello se aplica tanto a nivel del trabajador individual, como de la unidad productiva en su conjunto. Así como se requiere un perfil de trabajador polivalente, dispuesto a cambiar de trabajo muchas veces en su vida y emprender el perfeccionamiento y la reconversión constante de sus competencias, se requiere igualmente de un cambio profundo en la actitud empresarial que sustente la flexibilidad de la empresa precisamente en relación con las competencias de sus trabajadores, y por agregación, en la competencia de la empresa en su conjunto. Lo anterior remite al concepto de la “empresa que aprende”, que implica la responsabilidad de fomentar, valorizar y recompensar el desarrollo de la competencia laboral de los trabajadores como fuente primordial del dinamismo y éxito de la actividad empresarial.”¹¹⁸

Además, estamos de acuerdo en que dentro de cada empresa, la capacitación de los trabajadores “se produce al mismo tiempo que el trabajo, es decir resulta de su antigüedad y esta progresión se hace al menor costo para la empresa, ya

¹¹⁷ CONOCER: Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

que no exige inversión específica de formación... Se trata de una formación, no formalizada, que no está referida a los sistemas de calificación con validez más amplia y que adquiere sentido sólo en el “mercado interno” que permitió su adquisición.”¹¹⁹

En ese sentido las empresas que vislumbran a la capacitación como “una estrategia empresarial interesada en la calificación de los recursos humanos se visualiza la formación profesional como una inversión duradera a la que le asigna como función:

- la de adaptación permanente a la evolución de las profesiones y del contenido de los puestos de trabajo,
- la mejora de las competencias y calificaciones indispensables para incrementar la eficacia y la calidad en la producción de bienes y servicios y
- la promoción de carrera, para evitar el estancamiento en la calificación profesional”

Por lo que es importante tomar en cuenta que, la “empresa opera entonces como una organización “calificante” en la medida que su poder formador, explícito y reconocido posibilita un mejor nivel de optimización de la gestión del empleo y sus competencias.”¹²⁰ Asimismo, es importante señalar que, “la capacitación es un medio y no un objetivo, pues si se llega a considerar como tal, se desvirtúa realmente su finalidad, corriéndose el riesgo de utilizar recursos sólo para capacitar por hacerlo, sin importar realmente los resultados

¹¹⁸ Ducci, Martha Angélica en **Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas. El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional.** OIT y CONOCER. Montevideo. 1997. p.18.

¹¹⁹ Vuotto, Mirta. **La capacitación en las empresas. Un ejercicio de investigación.** p.6. Documento descargado de la pagina www.cest.org.uy

¹²⁰ *Ibíd.* P. 7

que se obtengan.”¹²¹ Por ello, es que hemos propuesto a la capacitación como el factor clave para romper con el círculo perverso de la baja productividad y las malas Condiciones laborales.

En el ámbito de la capacitación y la calificación en el sector, se han hecho estudios como el que realizó el Centro de Estudios Superiores en Turismo que enfatizó, la precaria capacitación de los empleados de este sector y nos indica que además existe una carencia de recursos humanos especializados para determinados puestos, ya que la mayoría del personal que se gradúa en escuelas, está enfocado al área administrativa y se descuidan otras áreas de suma importancia como la del servicio y la producción.

De hecho, en el sector también se ha llevado a cabo “la introducción acelerada de la Tecnología de la Informática (TI),” como parte las políticas de modernización empresarial, donde “la importancia de los recursos humanos para hacer efectiva la potencia de la nueva TI se ha vuelto un tema de atención.” Y “Numerosos estudios han revelado que el éxito y el fracaso de la adaptación e implementación de TI, incide en la complejidad del sistema de recursos humanos: no sólo hay un impacto de la TI sobre el personal, existe también una relación inversa: los efectos de la cultura de organización y gestión de recursos humanos sobre la TI. Políticas y normas de las empresas inciden en el tipo de TI que se selecciona, su implementación y el éxito para alcanzar los objetivos planteados”¹²². Por lo que, la capacitación es primordial para la adaptación a los cambios dentro de una empresa.

¹²¹ Escoto Ochoa, Humberto en **Revista Mexicana del Trabajo. La capacitación en México**. STPS. Tomo IV. Octubre-Diciembre. 1981. 8ª. Época. p.86.

¹²² Mertens, Leonard. **Estrategias de productividad, recursos humanos y competencia laboral. Industria de autopartes en México**. OIT y CONOCER. México. 1999. p.23.

En las conclusiones de un estudio realizado por Leonard Mertens, él comenta que “La importancia de conocer la trayectoria de innovación que las empresas dinámicas en productividad han seguido durante los últimos años, radica en su proyección en la competencia laboral; es decir, lo que la empresa espera en cuanto a desempeño del personal. Circunscribirse a empresas con dinámicas en productividad permite acercarse a los elementos de la competencia laboral que conducirán al crecimiento en el desempeño de la organización.”¹²³

También en el estudio mencionado, Martha Ducci sugiere adoptar el modelo de capacitación de competencias laborales, para el que “Existen por lo menos tres razones por las cuales... es importante para todos. Estos tres elementos se vinculan con todas las experiencias que se han acercado a este enfoque en el escenario mundial:

En primer lugar, porque enfatiza y focaliza el esfuerzo del desarrollo económico y social sobre la valorización de los recursos humanos y la capacidad humana para construir el desarrollo. En este sentido, constituye una manera de recuperar la humanización del trabajo, es decir, centrar nuevamente el proceso de crecimiento económico y desarrollo social en el ser humano, como agente y beneficiario del cambio.

Una segunda razón fundamental, es porque este enfoque parece responder mejor a la necesidad de encontrar un punto de convergencia promisorio entre educación y empleo; entre los esfuerzos educativos y de formación de la fuerza de trabajo por una parte, y el funcionamiento del mercado de trabajo, por la otra. Tras el enfoque de competencia laboral subyace la premisa de que, ante el actual panorama de disociación

¹²³ Ibidem. p.69.

creciente entre crecimiento económico y creación de empleo, la consiguiente secuela de desigualdad y exclusión, no sólo se trata de crear más puestos de trabajo, sino también mejores puestos de trabajo en los que la calidad y capacidad de cada ser humano es determinante para su empleabilidad y para la calidad de empleo al que aspira.

Y finalmente, en tercer lugar, porque el enfoque de competencias se adapta a la necesidad de cambio, omnipresente en la sociedad internacional, bajo la multiplicidad de formas...La competencia laboral es un concepto dinámico, que imprime énfasis y valor a la capacidad humana para innovar, para enfrentar el cambio y gestionarlo, anticipándose y preparándose para él, en vez de convertirse en víctima pasiva y arrasada por transformaciones sin control.”¹²⁴

Además de que “La competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.”¹²⁵ “El enfoque de competencia laboral tiene además incidencia y potencial de gran importancia sobre las relaciones laborales. Buscamos una mayor flexibilidad de las relaciones laborales como propuesta de alternativa viable a la simple desregulación del mercado de trabajo, que tiende a resultar negativa para los sectores más débiles, en este caso el trabajador. Al negociar en torno a la productividad y los salarios en base a la competencia laboral y la valorización de las capacidades de los

¹²⁴ Ducci, Martha Angélica en **Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas. El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional.** OIT y CONOCER. Montevideo. 1997. p.16.

¹²⁵ Ibidem. p.20.

trabajadores, surge un elemento nuevo en torno a las relaciones laborales que puede dar paso a una flexibilidad real, sin la penalización de la desregulación pura y dura.”¹²⁶

Como resultado de este análisis, en torno a la calificación laboral podemos dar cuenta de una manera general, cómo ésta incide sobre la productividad de las organizaciones; así como, en el desempeño y desarrollo de los trabajadores en el entorno laboral; así como, en su ámbito personal, sin importar el modelo de formación y desarrollo de recursos humanos que las empresas elijan. De ahí su importancia para el mejoramiento en la calidad de los empleos.

¹²⁶ Ibidem. p.22.

CAPÍTULO 4. Evaluación de la calificación y Condiciones laborales de la fuerza de trabajo en el ramo restaurantero. Análisis de cuatro estudios de caso

La obtención de la información, para el presente estudio presentó varias dificultades. Se intentó obtener a través de la vía formal, por medio de la autorización por parte de la gerencia de las diferentes empresas y así poder ingresar sin ninguna restricción a ellas y realizar este estudio. Sin embargo, al solicitar el permiso para tener acceso, aunado al nombre del tema de investigación, siempre se encontró una negativa por parte de los responsables de la gerencia de las empresas, argumentando que no estaba permitido el acceso a personas ajenas a las mismas.

En tal sentido, la vía de acceso a las empresas, fue realizada de manera informal, se logró tener contacto con algunas personas que trabajaban dentro de dichas empresas y de esa manera poderles entrevistar, así como a otros trabajadores a través de éste primer contacto. Por otra parte, tampoco se pudo tener acceso en todo momento a las empresas; por lo que, el turno más accesible generalmente fue el vespertino durante los fines de semana, ya que la supervisión por parte de los gerentes es menos frecuente a comparación del turno matutino.

Adicionalmente, después de establecer contacto con algunos de los trabajadores, la problemática se complicó debido a que la mayoría de los empleados sentían cierta desconfianza ya que éramos desconocidos para ellos. Para derribar estas barreras se recurrió a las pocas personas conocidas y establecidas como primer contacto y que laboraban dentro de las empresas, las cuales nos otorgaron su recomendación para contactar a otro trabajador y así sucesivamente.

Posteriormente al contacto y a la aplicación del cuestionario, se tuvo que realizar labor de convencimiento a otros trabajadores, para lograr realizar algunas entrevistas, ya que se mostraban temerosos a perder su empleo si aportaban alguna queja en contra de la empresa. Incluso, nos llegamos a enterar que un trabajador desconfiado, comentó a sus compañeros que seguramente veníamos por parte de la gerencia y que estábamos realizando este trabajo para la empresa para saber que es lo que ellos opinaban.

Finalmente, se logró la cooperación de algunos trabajadores para responder el cuestionario de la encuesta aplicada y obtener información de su situación y su opinión.

La información referente a la empresas analizadas, en términos de estrategias de modernización, plantilla de personal, contratación, y relaciones laborales entre otros, también fue negada por las gerencias. Por lo que, la poca información obtenida y descrita a continuación fue a través de folletos, de los trabajadores y vía electrónica, por medio de la Internet.

A continuación se hace un análisis de la información recopilada, para realizar una evaluación de la situación de las empresas en el entorno económico actual; así como, posteriormente sobre la situación de las Condiciones y calificación laborales de los trabajadores que ahí laboran.

4.1 Restaurante “La Huerta” del Hotel Camino Real Polanco

El hotel fue creado en el año de 1968 en la Av. Mariano Escobedo sin número colonia Nueva Anzures cercana a la zona comercial de Polanco. Su construcción, estuvo a cargo del famoso arquitecto Legorreta, la cual tardó aproximadamente dos años y se desarrolló en una superficie de 33,000 m². Al primer año de funciones, el porcentaje de ocupación fue del 70%, con una

plantilla de 1750 colaboradores, distribuidos en sus diferentes áreas. Hoy día la empresa se presenta ante sus clientes o consumidores como una empresa de alto nivel de servicios y productos de hospedaje y alimentación.¹²⁷

El 17 enero de 2001, Hilton Hotels Corporation, compañía hotelera líder en el mundo y Hoteles Camino Real S.A. de C.V. (Hocasa), anunciaron la celebración de un acuerdo de afiliación para convertir 14 hoteles y resorts Camino Real en México y Texas al corporativo de marcas Hilton.

Este convenio fue efectivo a partir del 1 de abril del 2001 y permitirá a los Hoteles Camino Real participar activamente en el programa de lealtad para huéspedes Hilton HHonors; así como, contar con el respaldo de las oficinas de ventas y reservaciones Hilton alrededor del mundo. Con nuevos propietarios, Camino Real cerró el año 2000 con una extensa colección de premios de la industria de la hospitalidad, Camino Real Cancún y Camino Real Puerto Vallarta son dos propiedades consideradas como los mejores lugares del mundo para hospedarse e incluidas en la Lista de Oro de la prestigiada publicación "Conde Nast Traveler" , en otras palabras su mundialización.

Adicionalmente, en reconocimiento al excelente servicio a sus clientes, algunas de sus propiedades como las de Cancún, Puerto Vallarta y Zaashila en Huatulco recibieron el premio "Golden Apple" otorgado por Apple Vacations. Cada propiedad Camino Real calificó como "excelente en mas del 90% de las encuestas enviadas por los viajeros.

¹²⁷ "Cada propiedad es única; ya sea ocupando un antiguo convento, cercana a un sitio arqueológico, o envuelta en el esplendor de un moderno edificio; todas ellas ostentando el sello de la excelencia". Fragmento descargado de la pagina www.caminoreal.com.mx

Con la firma de este acuerdo las marcas Hilton tendrán la mayor gama de propiedades de cuatro y cinco estrellas y la segunda mayor presencia como cadena hotelera del país. En total, Hilton estará representada en México por 21 hoteles y 5,190 habitaciones. Por lo que ahora, Camino Real se ubica en la categoría de Gran turismo, otorgada por la Secretaría de Turismo y equivalente a la calificación "Cinco estrellas de los Estados Unidos de Norteamérica".

En el futuro, HOCASA tiene planeado invertir más de 40 millones de dólares en algunas de las propiedades Camino Real. Actualmente, la propiedad líder de Camino Real en la ciudad de México, ha finalizado su fase de remodelación que incluye: lobby, recepción, lobby bar, 225 habitaciones, 3,900m² del área de banquetes y la apertura de un nuevo restaurante de cocina española, lo cual pudo significar llevar a cabo una reestructuración de la empresa en términos laborales y de productividad.

Por lo anterior, podemos clasificar a esta empresa como de clase mundial que cubre estándares muy elevados o bien las estrategias propias de la reestructuración de la empresa. En ese sentido, sus empleados deberían estar preparados o estarse preparando para ello; además el tipo de empresas nos sugiere que el nivel de ingresos y prestaciones para sus empleados también deberían estar acorde al nivel de la empresa.

4.2 Restaurante “Ponteavecchi” del Hotel Plaza Florencia Palace

El hotel Plaza Florencia es un hotel 4 estrellas que proporciona un servicio de calidad excelente. Todo el alojamiento para los huéspedes es lujoso, con suites disponibles en la mayoría de los casos.

Este hotel, se sitúa a algunos pasos del centro histórico y de los mejores sitios culturales como el Castillo de Chapultepec, el Museo de Arte Moderno y el Museo de Antropología. Ubicado en la Zona Rosa, quien le ha sido fiel espectadora, así como del gran público que la visita y que propició la construcción de hoteles e inauguración de restaurantes, mercados de artesanías, antigüedades y centros nocturnos.

El hotel cuenta con 134 habitaciones, un bar, centro de negocios para eventos empresariales. Todos los cuartos cuentan con aire acondicionado, TV a color y teléfono. Además, el Hotel Plaza Florencia cuenta dentro de sus instalaciones con el Restaurante “Pontevecchi”. Las instalaciones del restaurante proporcionan un servicio de cocina mexicana. Menú del día y/o a la carta están disponibles para el desayuno, comida y cena. El restaurante proporciona servicio a todo público, en un horario de 7:00 a.m a 12:00 pm.

4.3 Restaurante “University Club of Mexico” Santa Fe

The University Club of México se fundó a fines de 1905 cuando un pequeño grupo de hombres de negocios, mexicanos y norteamericanos buscaron reunir a residentes de varias nacionalidades de cultura homogénea y de nivel universitario.

La primera actividad para la fundación del Club, fue redactar una carta constitutiva y alquilar una casa que se ubicaba en la esquina de Bucareli y Donato Guerra con la finalidad de establecer un domicilio social. El éxito fue tal, que para el siguiente año el número de socios se incrementó a 70 y para 1910 la lista de miembros alcanzaba los 200. Una de las actividades más sonadas de estos inicios, fue el gran baile de disfraces de 1908, donde el

invitado de honor, Don Porfirio Díaz, recibió el nombramiento de Socio Honorario Vitalicio.

El crecimiento continuó a tal punto que en 1932 las instalaciones del Club comenzó a ser insuficiente para cumplir con las demandas de los socios. Por ello, la Mesa Directiva se dio a la tarea de buscar una nueva casa club. El inmueble se localizó en las afueras de la ciudad, siendo su propietario la familia Gargollo, con domicilio en Paseo de la Reforma 150.

Cerca de cumplir un siglo de haberse fundado, El University Club of México mantiene intacta la alta calidad de socios y servicios que lo han distinguido desde su comienzo, y siente el orgullo de conservar este edificio histórico como una joya del México de ayer, de hoy y de siempre. A partir del 2002, se da una expansión y a partir de entonces el University Club cuenta con otra casa ubicada en la planta baja del Centro Corporativo Arcos en Bosques de las Lomas, también en la Ciudad de México.

El University Club of México es un club social en el cual se puede llevar a cabo toda clase de eventos sociales y de trabajo y ha establecido reciprocidades con Clubes privados alrededor de todo el mundo. Parte de ellos, además de ofrecer el servicio de alimentos y bebidas, ofrecen servicios de hospedaje.

Esta empresa como podemos observar, tienen enfocada la prestación de sus servicios a clientes bien delimitados y establecidos. En ese sentido, también son clientes cautivos y de características específicas, como son los empresarios. Sin embargo, el giro de la empresa sigue siendo el mismo que las demás empresas aquí analizadas, es decir presta servicios de alimentación y banquetes para sus clientes, así como para eventos especiales de los mismos.

Debido al nivel de la empresa del giro la hemos considerado como parte de este estudio.

4.4 Restaurante “Bellinghausen”

Bellinghausen fue fundado a principios del siglo pasado (1915) por un alemán originario de Colonia: Herman Bellinghausen. Su familia fue de bastos recursos y aun siendo joven, lo envió a estudiar cocina en la corte de Cristiana, la capital de Noruega. Trabajo en Alemania como cocinero del Káiser.

Posteriormente en un viaje del Káiser por México y por azares del destino, este último le comunicó que el presidente de la República, el General Porfirio Díaz a quien el Káiser conocía, buscaba un jefe de cocina para el castillo de Chapultepec y fue así como el Sr. Bellinghausen llegó y se asentó en el país.

Con el exilio de Díaz, el Sr. Bellinghausen decidió establecer en su domicilio particular un negocio propio, el cual es el que ahora ocupa. Así es como nació el Restaurante llamado “La Culinaria”; sin embargo, el nombre no fue muy bien aceptado por el público y los comensales lo llamaban la casa del Sr. Bellinghausen.

Es así como, durante muchos años trabajó el Sr. Bellinghausen, hasta que al final de la Segunda Guerra Mundial se vislumbró una ley que afectaba los negocios de los alemanes, el llamado “Botín de Guerra” el cual aplicaba un impuesto a los negocios de los naturales alemanes. Previendo esto, el Sr. Bellinghausen, se adelantó y vendió el restaurante a unos refugiados de origen catalán, los señores Godet y Bertrán, quienes en 1955 cambiaron el nombre de “La Culinaria” a “Restaurante Bellinhausen”. Resulta interesante mencionar que

el jardín de la casa del señor Bellinghausen, se cultivaban algunas hierbas y verduras que se utilizaban para la preparación de los platillos que se ofrecían.

Bellinghausen, perteneció a ellos hasta 1963, año en que se fue adquirido por Don Enrique Álvarez Flores, quien modificó el área que se destinaba al cultivo de hierbas y verduras para la cocina, y lo convirtió en un hermoso jardín que hasta la fecha es conservado, cuenta con una fuente de recinto colonial original, acompañado del inigualable canto de los canarios desde remotas fechas. Actualmente son propietarios y herederos de la tradición del Bellinghausen, los señores Fernando y Francisco Álvarez Robles, hijos de Don Enrique Álvarez Flores.

Por sus conservadoras instalaciones han desfilado grandes personalidades de diferentes ámbitos como la política, literatura, cine, música, pintura, empresarial, taurino y televisivo entre otros. Su cocina se especializa en platillos de la cocina Prendes que se ha arraigado en el gusto de su selecta clientela, así se puede disfrutar el clásico filete “Chemita”, originario de Prendes o un sabrosísimo cabrito al horno o chamorro Bellinghausen, seleccionando desde un pampanito, huachinango, filete Rodrigo, hasta los platillos de temporada como escamoles, gusanos de maguey, chiles en nogada, mole de mango, etc.

Por lo anterior, esta empresa se puede clasificar como uno de los mejores restaurantes internacionales de la ciudad, con abolengo y tradición, para lo cual es necesario contar con personal bien capacitado y con experiencia para mantener la reputación del lugar; por lo que creemos que los estándares de calidad deben ser altos y la empresa buscará siempre la satisfacción de su seleccionada clientela.

4.5 Análisis de resultados

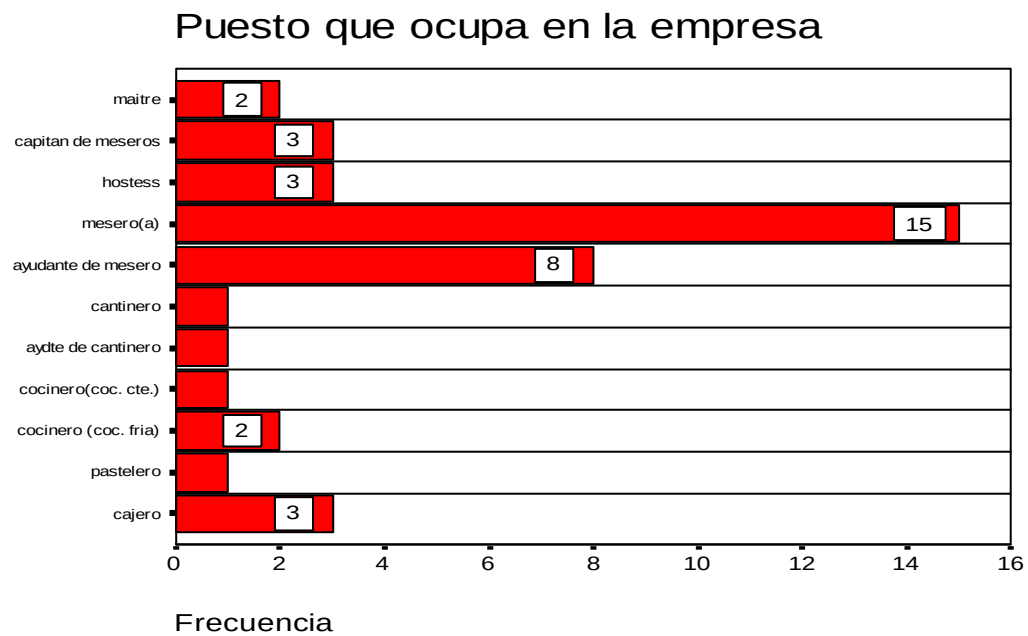
Como segunda parte del análisis de los estudios de caso, se presentan los resultados obtenidos de la información que nos aportaron los trabajadores encuestados y entrevistados. Es importante mencionar que, las limitaciones de este estudio no permitieron realizar un estudio más amplio e integral de las Condiciones laborales y que ello marca la pauta de haber contemplado los indicadores que a continuación se indican.

La información obtenida se captó de acuerdo a la siguiente integración y composición: a) los indicadores de los factores determinantes de las Condiciones laborales, como son los de carácter sociodemográfico, socioeconómico, de las trayectorias laboral y de vida; así como de la educación y capacitación. Y b) los indicadores de las Dimensiones de análisis de las Condiciones laborales como la *Dimensión de las relaciones laborales*, la *Dimensión socioeconómica*, la *Dimensión de tiempos de trabajo*, la *Dimensión de Seguridad e higiene*, la *Dimensión de la calificación laboral* y finalmente la *opinión o evaluación personal de trabajador* sobre sus Condiciones laborales.

Comenzaremos por observar las determinantes de las Condiciones laborales, que en otros términos son algunas de las características generales y las circunstancias de vida de la población estudiada. El universo de los trabajadores fue de cuarenta personas, quienes ocupaban diferentes puestos dentro de cada empresa a la que pertenecían distribuidos de la siguiente manera (ver Gráfica 1). Observamos que la distribución fue de meseros (15), ayudante de mesero (8), capitán de meseros, hostess, cajeros, cocineros (3 de cada uno); maitre (2); cantinero, ayudante de cantinero y pastelero (1 de cada uno).

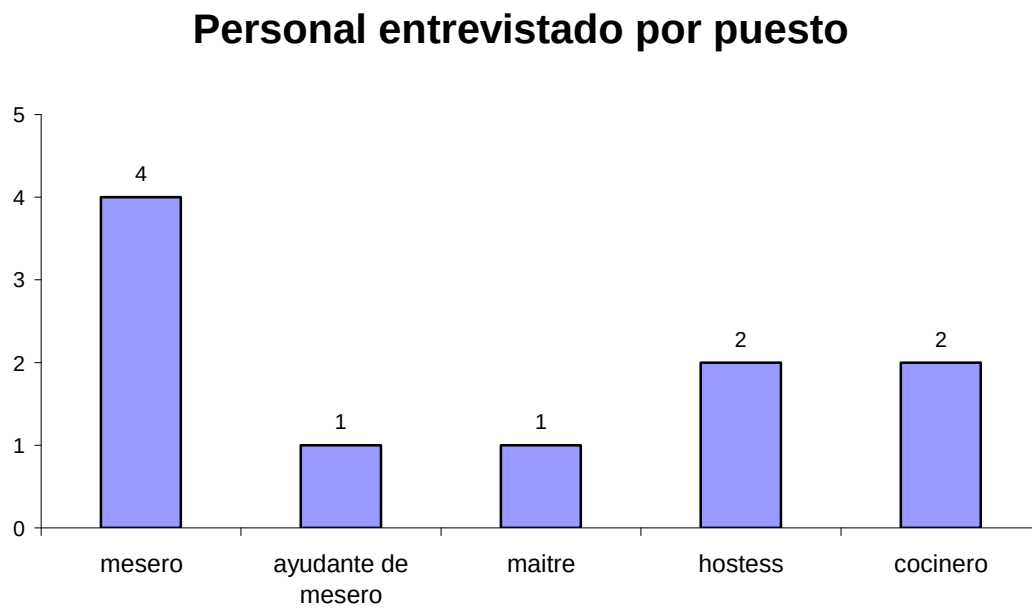
Los trabajadores que aceptaron la aplicación de una entrevista conformaron una población de diez personas, la aplicación de esta entrevista trató de contemplar la mayor variedad de puestos o funciones productivas de la plantilla de trabajadores de cada empresa, cosa que no fue posible realizar, dicha distribución se puede observar en la Gráfica 2.

Gráfica 1



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

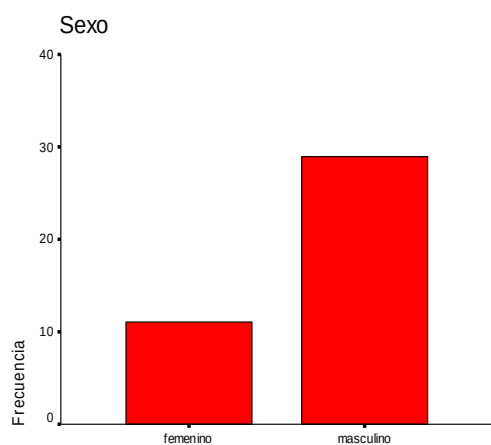
Gráfica 2



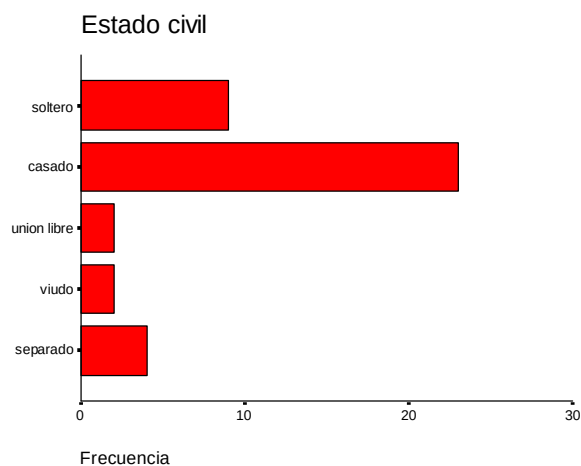
Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Otra de las características de la población fue que las muestras para realizar la encuesta y las entrevistas incluyeron a personas de ambos géneros sin tomar en cuenta el estado civil, edad, escolaridad; así como, su antigüedad en el ramo restaurantero. En el análisis de los resultados se observó que la mayor parte de los entrevistados eran personas del género masculino (Gráfica 3) y casadas (Gráfica 4).

Gráfica 3

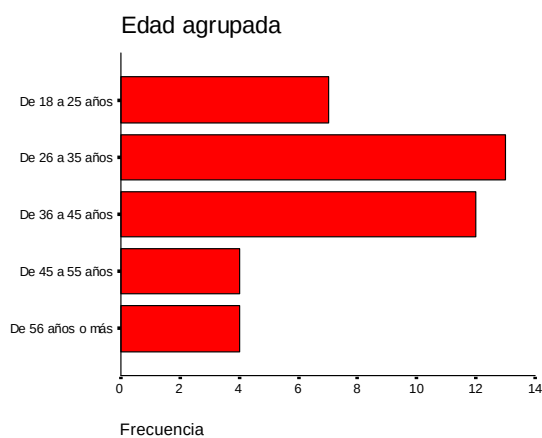


Gráfica 4

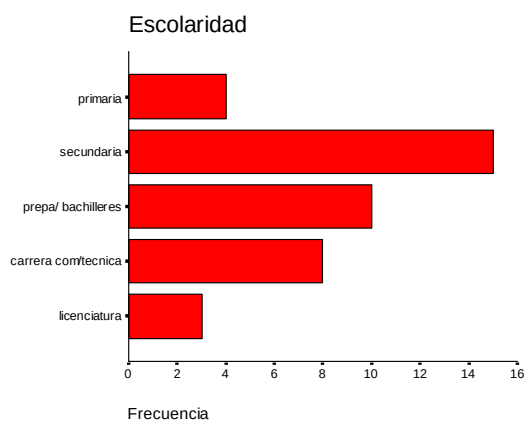


Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Gráfica 5



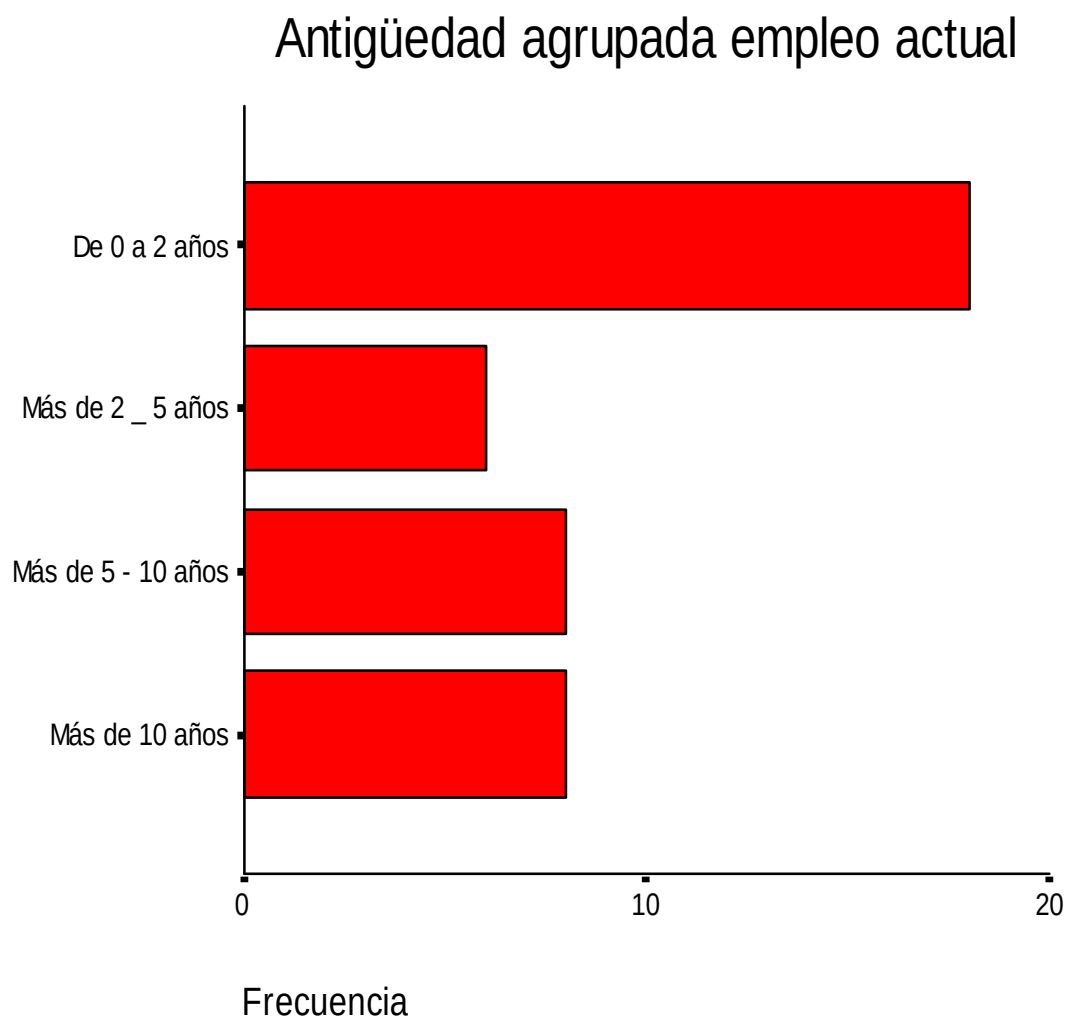
Gráfica 6



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Asimismo, observamos que la edad de la mayoría de los trabajadores iba de los 18 a los 45 años (Gráfica 5). Con una escolaridad de nivel medio superior (Gráfica 6); por otra parte, observamos también que existe rotación dentro de estas empresas (Gráfica 7).

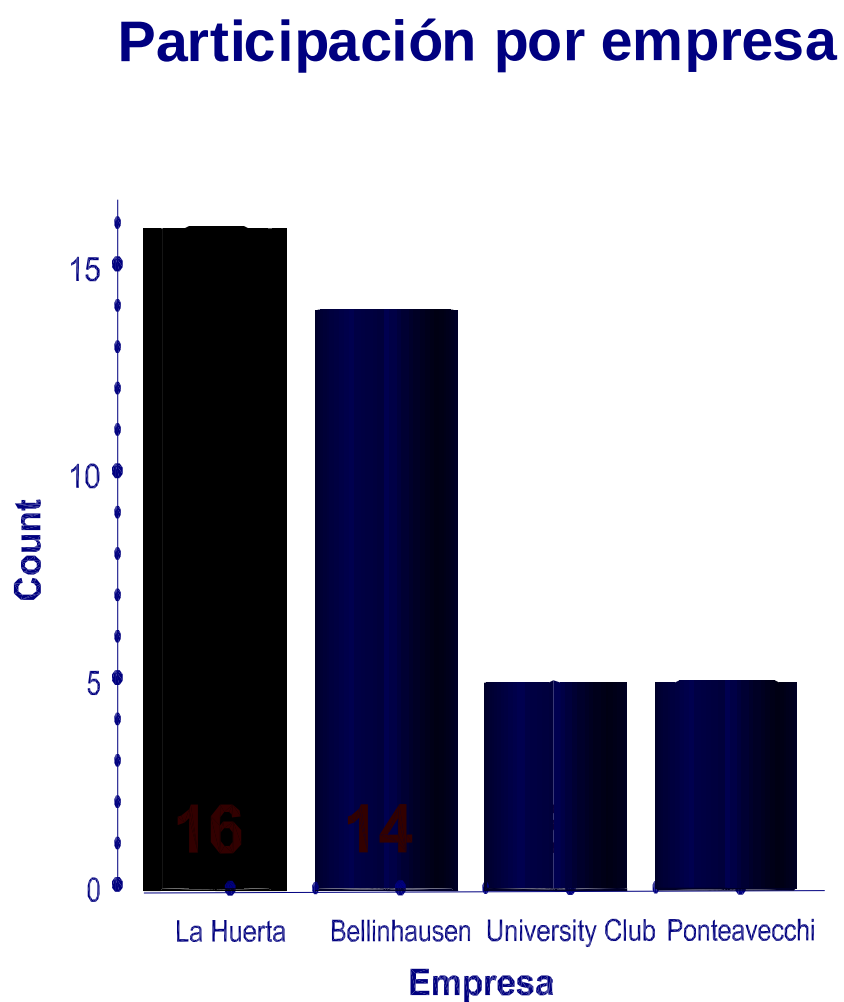
Gráfica 7



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Con base en los anteriores aspectos se buscó identificar las determinantes de las Condiciones laborales actuales y conocer el significado que tienen para los trabajadores, las Condiciones y calificación laborales. Las empresas o restaurantes donde se aplicaron los cuestionarios; así como su participación en cuanto al numero de trabajadores que participaron en este estudio se aprecia en la Gráfica 8.

Gráfica 8



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

La complejidad del análisis de los factores e indicadores determinantes relacionados con el proceso productivo; así como , la realización de un estudio del mismo y sus ajustes estructurales en las empresas, requiere de tiempo y dedicación particulares que rebasan los modestos alcances de este trabajo. En ese sentido, esta situación no permitió que fuera posible, por lo que se identificó una variable que creemos incide directamente en las Condiciones laborales y que podemos dar cuenta, aunque sea de manera parcial e hipotética, que se realizan ajustes estructurales dentro de las empresas, mediante la flexibilización numérica más que funcional. Dicha variable es la identificación del despido de personal, compañeros de los trabajadores analizados; al respecto se observó que, el 65% de las personas entrevistadas identificaron que la empresa en la que laboran, ha despedido a algunos de sus compañeros recientemente.

Lo anterior muestra que debido al despido de personal y por ende a la reducción de la plantilla, aún siendo ésta temporal, los ritmos y tiempos de trabajo se incrementan para cubrir las tareas de los puestos vacantes; así como también se incrementan el cansancio, el estrés y otros posibles padecimientos, como lo muestra el siguiente fragmento de dos trabajadores entrevistados:

“... han habido muchos cambios, recortaron mucho personal. Entonces ahora nosotros tenemos que cumplir otras funciones que no nos correspondían. Por ejemplo yo cuando entre aquí, mi función solo era de mesera, y con el despido , pues ahora tengo también la función de cajera., entonces soy ahora mesera- cajera. También despidieron al Gerente y ahora un solo Gerente nos supervisa a todos que es le Gerente del Lobby.”

“... atendemos a la gente o la huéspedes que llegan al restaurante. Como aquí le hacemos de todo, a veces atiando mesas, a veces cobrar, elaborar cheques etc. Depende de la cantidad de gente que haya. Por lo general estoy en la entrada principal para orientar a la gente porque luego la gente se despista mucho cuando entra a estos lugares y hay que orientarlos un poquito”

Hosstes del Hotel Plaza Florencia.

Continuando con la determinantes se encuentran factores externos al proceso productivo y que hemos definido también como determinantes están los factores referidos a las características sociodemográficas en los que se observó que la población de trabajadores captada en las empresas analizadas está conformada en su mayoría por hombres (72.5%), casi las tres cuartas partes y el resto por mujeres. La edad promedio es de 36 años; sin embargo, las edades oscilan de los 18 a los 61 años de edad, concentrándose en personas de los 26 a 45 años (62.5%), periodo de la etapa más productiva de las personas.

La composición familiar de estos trabajadores es la siguiente, el 62.5% mantiene una relación de pareja (57.5% casados y el 5% en unión libre) y por lo tanto también mantiene la responsabilidad de manutención de una familia, independientemente de su estado civil; ya que el 70% de la población tiene dos hijos en promedio, incluso las personas solteras, viudas o separadas; de las cuales, también se identificó que existe una combinación de varios familiares en un mismo hogar, por ejemplo el 87.5% vive con sus padres y con su cónyuge y el 72.5% vive además con sus hijos con sus hijos y solamente el 15% con otros familiares. Cabe aclarar que las cifras anteriores no deben ser

tomadas como una suma aritmetica ya que como se mencionó es una combinación.

La responsabilidad de manutención mencionada se ve reflejada en que, el 45% de los trabajadores representa su propia fuente de ingreso; así como el de su familia y en algunos casos (55%) cuenta con el apoyo de otro familiar con el que vive.

E: ¿su esposa trabaja?

M: Si, porque aunque el sueldo que yo gano, no me alcanza para cubrir mis gastos, entonces ella me ayuda.

E: ¿En dónde labora su esposa?

M: Es empleada en el Nacional Monte de Piedad.

Mesero del Hotel Plaza Florencia.

Ante la misma pregunta otro empleada respondió lo siguiente:

“...Si, tambien trabaja en el Hotel Camino Real, en el puesto de Chef

E: Aproximadamente ¿cuánto gana?

G: Pues, creo que como... \$6000.000 pesos, no se bien”.

Mesera del Hotel Camino Real.

El ingreso mensual promedio para el sustento económico del hogar de los trabajadores incluyendo a las personas que son cabeza de familia es de \$2,569.50 de sueldo base; sin embargo, el ingreso mensual promedio incluyendo las propinas suma la cantidad de \$5,597.50. Dichos montos, se pueden adjudicar a los puestos de mesero y ayudante de mesero (garrotero) ya que estos puestos son ocupados por el 37.5% y el 20% respectivamente.

Analizando los indicadores anteriores, podríamos decir que las Condiciones laborales de la población analizada están determinadas en primera instancia, por los factores demográficos externos al proceso productivo; en los cuales resumiendo se obtuvo la siguiente información: la mayoría de la población está conformada por hombres en la edad más productiva de su vida, y con la responsabilidad de una familia a la cual mantener. Al respecto podemos decir que esta actividad productiva está relacionada a una contratación de mano de obra joven. Dicha situación muestra características específicas inherentes a los sujetos y por lo tanto difíciles de cambiar como es su composición familiar, por ejemplo, estos trabajadores han de procurar conservar su fuente de trabajo durante el mayor tiempo posible independientemente de las Condiciones laborales bajo las cuales se desempeñan, por lo menos hasta encontrar una mejor oportunidad de empleo. A este respecto, dos trabajadores comentaron lo siguiente :

Trabajador 1

E: ¿Cuáles son sus perspectivas sobre su estancia en la empresa?

M: Seguir trabajando y ya después buscar algo mejor. Mientras, aprender todo lo que pueda.

Mesero del Hotel Plaza Florencia.

Trabajador 2

E: ¿Cuáles son sus perspectivas sobre su estancia en la empresa?

H: La verdad, si te soy sincera, no creo permanecer mucho tiempo aquí. No es porque no me agrada el ambiente, me gusta, la gente es cordial, los ejecutivos igual. No estaba acostumbrada a tratar directamente con los ejecutivos, se me hace raro, pero es bonito. Pero mis expectativas van hacia otro lado, más cuando ya has trabajado en otros lugares, en otro tipo de ambiente, como que ya no te resignas tan fácilmente, no bajar, sino a empezar otra vez. Además por ambición yo quiero aprender,

no quiero decaer. Entonces, ahorita estoy aprendiendo lo que se aprendió hace años. Cuando yo salga de aquí y voy a otro lado, entonces lo que hay nuevo yo no lo voy a saber...

Hostess del Hotel Plaza Florencia

En el análisis de las variables de las determinantes socioeconómicas que incidieron según nuestro planteamiento, en las Condiciones laborales en las empresas analizadas, tenemos lo siguiente: el 62.5% de la población cuenta con casa propia; el 37.5% participa en la renta o gastos de vivienda, independientemente si ésta es prestada, rentada o compartida.

En el análisis de la propiedad de bienes, hemos considerado que el contar con bienes básicos, determina el ingreso necesario a obtener, para cubrir su mantenimiento ya que, los que se identificaron son aparatos eléctricos, los cuales consumen energía eléctrica por la cual, hay que pagar un consumo; así, los clasificamos como básicos, medios y altos o prescindibles. En el análisis se observó que dentro de los bienes considerados por obvias razones, como básicos, están, el refrigerador, del cual el 100% de la población cuenta con él, la lavadora que hemos considerado como necesario, observamos que no todos cuentan con ella (87.5%); sin embargo, la televisión, que nosotros hemos considerado como un bien un tanto prescindible (medio) reportó un 100%; más no así la lavadora, con ello podemos observar que es un medio de entretenimiento básico dentro del hogar. Cabe aclarar que la estufa, la hemos considerado como imprescindible para vivir cotidianamente por lo que no fue considerada dentro del análisis.

En la propiedad de bienes que consideramos en el estrato medio se encuentran la videocasetera; ésta reportó que, el 75% cuenta con ella, junto con el equipo de sonido. El teléfono como medio de comunicación moderno en

sus diferentes modalidades fijo, celular o ambos, se observaron las siguientes proporciones 52.5%, 2.5% y 35% respectivamente, este bien lo hemos considerado como prescindible; sin embargo, observamos que la población cuenta con, o por lo menos hace lo necesario para obtener el monto de su pago para cualquiera de sus modalidades.

Con respecto a los bienes de nivel medio alto, mismos que pueden ser considerados así, por sus proporciones, entre ellos identificamos el reproductor de DVD el cual reporta un 37.5%, el horno de microondas con un 57.5%, la computadora con un 40.5% y finalmente el automóvil propio con un 30%. Estos bienes ayudan a mantener cierto nivel de vida y por lo tanto también a generar un gasto, el cual tiene que ser cubierto por un ingreso más elevado y además hemos podido observar que no todos cuentan con ellos.

Con respecto a los montos de gasto, se identificó que el monto de pago de renta promedio para las personas que pagan este concepto de gasto es, de casi \$1,680. El gasto promedio mensual por concepto de energía eléctrica, de consumo de gas y agua, de servicio telefónico, de vestido y calzado, de transporte, de alimentación y de educación, según las respuestas dadas y tomando como un estimado general se reportó un gasto mensual promedio de \$4,847.40, mismo que osciló de entre los \$500 a los \$16,000.

Un aspecto fundamental de los gastos de manutención y vital para el ser humano es la alimentación. El gasto promedio para este concepto fue de \$2,145, casi la mitad del ingreso mensual promedio percibido. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que este ha sido determinado por rangos que van de \$0, este límite se tomo en cuenta, debido a que algunos de los trabajadores son solteros y los únicos gastos de manutención alimenticia que tienen son satisfechos a través de la alimentación en la empresa, hasta \$6,500 mensuales

aproximadamente pero también hay que tomar en cuenta, como veremos más adelante, que la mayoría de los entrevistados cuentan con alimentos pagados en sus empleos, debido a la naturaleza de éstos y por otro lado las personas solteras pueden no realizar este gasto, esta situación, polariza las cifras.

La alimentación, por lo tanto, aparentemente no se ve afectada en cuanto a los diferentes tipos de trabajadores como veremos, más no lo podríamos afirmar con respecto a la de sus familias. La dieta de los trabajadores fue identificada de la siguiente manera: el consumo es de los siguientes alimentos es casi a diario, el 77.5% consume carne, el 92.5% consume leche; el 80% consume huevo; el 92.5% consume verduras; el 95% consume fruta; el 95% consume pan; el 75% consume cereales y el 77.5% consume pescado casi dos veces por mes. Con lo anterior, podemos ver que casi todos ellos tienen una dieta balanceada aunque, no lo podríamos afirmar con respecto a la de sus familias.

La seguridad que otorga la posesión de bienes materiales, el ingreso suficiente para cubrir los gastos de manutención a las personas da márgenes más amplios de negociación o aceptación de un empleo; así como, las pautas para establecer estrategias de sobrevivencia por parte de los trabajadores en términos económicos, como la contribución al ingreso por parte de otro familiar con el que se cohabite. Al respecto se observó que el 55% de la población, cuenta con el apoyo económico de un familiar, el cual principalmente es el cónyuge (25% del 55% total). Dicha situación muestra una aproximación de la situación económica de los sujetos, por lo que reiteramos que estos trabajadores han de procurar conservar su fuente de trabajo durante el mayor tiempo posible por lo menos hasta encontrar una mejor oportunidad.

En el análisis de las variables de las determinantes de la trayectoria laboral y de vida observamos lo siguiente: la edad promedio del ingreso al mercado

laboral mediante un empleo es de entre los 17 y 18 años (52.5%) del total de la población). Sin embargo, hubo casos en que las personas ingresaron a su primer empleo a temprana edad, incluso a la minoría de edad (28.2% de los 12 a los 16 años). En la opinión de algunos trabajadores entrevistados, comentaron lo siguiente:

Trabajador 1

E: ¿A que edad comenzó a trabajar?

M: Pues bueno, comencé a los 17 años en el Hotel Maria Isabel cuando era nacional hotelera, después cambio a Sheraton. Ahí trabaje 26 años prácticamente (entrando y saliendo en tres ocasiones) como ya te dije empecé de ayudante de mesero, después mesero. Después me fui a otro lugar dentro de la misma empresa, ahí fui mesero, después me fui a banquetes un tiempo, al mismo tiempo que estudiaba, pasé a ser capitán de mesero.

Maitre del University Club of México.

Trabajador 2.

E: ¿A que edad comenzó a trabajar?

H: A los 25 años, fue en Hotel Crowne Plaza, en el lobby bar. Es el único, saliendo de la universidad logré entrar a este hotel, ahí me establecí por de 6 años, ¿por qué?, es un ambiente que amo, que me encanta y además pues... ganas bastante bien.

Hostess del Hotel Plaza Florencia.

Trabajador 3.

E: ¿A que edad comenzó a trabajar?

C: A los 18 años, empecé en la cadena de restaurantes VIPS

E: ¿En ese trabajo empezó como cocinero?

C: No, empecé como mozo de cocina, de ahí pasé a ayudante de cocina, cocinero y luego como cubre turno.

Cocinero del University Club of México.

En aspectos más específicos de la trayectoria laboral, se observó cierta abstinencia a contestar (entre el 50%), las posibles causas pudieron haber sido la falta de precisión en la memoria de las personas para dar información de antiguos empleos no tan recientes, el poco tiempo o bien la poca apertura de las personas para comentar aspectos de su vida personal por lo que solamente se contemplaron los tres últimos empleos anteriores al actual de los cinco contemplados en el instrumento aplicado. La trayectoria laboral de los trabajadores analizados se delinea de la siguiente manera: se identificó que nadie ha laborado en el sector primario, esto puede explicarse a través de que el 80% de la población nació en el área metropolitana y el 100% radica en ella, y en ésta las actividades agropecuarias son escasas.

Los resultados mostraron que en los tres últimos empleos de la población, sólo el 6% en promedio ha laborado en el sector secundario o de transformación; el 25.64% en el sector terciario o de servicios en general y finalmente, el 69.18% de toda la población ha tenido últimos empleos en el ramo restaurantero, que también está considerado dentro del sector servicios. Estos resultados muestran que las personas que laboran en restaurantes han mantenido una carrera profesional dentro de las actividades de esta rama productiva tal como se observó en la revisión de las estadísticas nacionales (ENECST, 1993).

Para complementar la afirmación anterior observamos en los resultados que la población de estas empresas el 90% ha estado trabajando, antes de laborar en ellas y también ha transitado anteriormente por cuatro empleos en promedio. Sin embargo, observamos que la cantidad de empleos anteriores también está polarizada pues los resultados arrojaron un mínimo de un empleo y un máximo de veinte. Por otro lado, observamos que existe una verdadera movilidad dentro de la rama productiva por parte de estos trabajadores, ya que los resultados muestran que en los tres últimos empleos, el 41.66% en promedio

de los trabajadores ha renunciado a dichos empleos; por lo que podemos decir que se mantienen en constante búsqueda de mejores oportunidades.

La realidad de los trabajadores que observamos en los anteriores resultados se refuerza con la antigüedad que ellos tienen en el ramo, la cual es de poco más de 13 años (el 82.5% tienen una antigüedad que va de los cinco hasta los 45 años). Sin embargo, como lo hemos señalado la inestabilidad laboral de los trabajadores es muy alta, ya que el mínimo encontrado es de medio año y el máximo de 34, a pesar que la antigüedad en el actual empleo de los trabajadores es de más de seis años y es el resultado de la polarización de los datos obtenidos. Debido a esta situación es por lo que tomaremos como base a la mediana, la cual arroja el dato de casi tres años (2.87 años) de antigüedad en el casi 50% del total de la población; por lo que podemos decir que si bien existe una “carrera profesional” en el ramo no lo existe tanto dentro de las empresas a pesar de que los trabajadores opinan (32.5% y otro 25% de trabajadores que ingresaron por recomendación de otro de la misma) que la empresa donde trabajan es una buena opción, como se observó en la revisión de las estadísticas nacionales (ENECST, 1993).

Finalmente y como parte de las determinantes de las Condiciones laborales de los trabajadores de este estudio, están los factores de la formación de los trabajadores, en el análisis de los datos éstos se observó una escolaridad de entre 9 a 12 años de estudio ya que el 37.5% de la población de trabajadores reportó una escolaridad de secundaria, el 10% de preparatoria y un 20% de carrera técnica o comercial, lo cual refleja un nivel medio básico y medio superior de estudios en la población. Tal vez, esta realidad se deba al hecho de la situación familiar de los trabajadores en términos de educación, ya que se observó que la escolaridad máxima de sus padres se concentra en el mismo nivel de estudios (bachillerato) con el 87.5% para el padre; y 96.6% para la

madre. Por otro lado y aunado a lo anterior, la escolaridad de los cónyuges se mantuvo también concentrado en el mismo nivel con un 84.2%.

En contraparte de los resultados de la formación de los trabajadores y de sus generaciones anteriores, como es la de sus padres, observamos que la educación de sus hijos se ha incrementado, lo cual vemos reflejado en las cifras arrojadas, la escolaridad promedio de los hijos de los trabajadores ya se encuentra en el mismo nivel, que es el bachillerato. Si comparamos la distancia generacional en términos de tiempo, podemos decir que los hijos de los trabajadores podrían tener un panorama educacional más amplio, pues se encontraron casos en que algunos hijos de los trabajadores contaban con un nivel de escolaridad superior o profesional.

En el ámbito laboral, el 71% de los trabajadores llegó a recibir capacitación en sus anteriores empleos; por lo que, analizaremos más adelante cómo ha incidido este factor en su actual situación de sus condiciones laborales.

En el siguiente análisis intentaremos establecer la mayor cantidad de vínculos entre los factores de estas determinantes y los indicadores de las condiciones laborales; para tal efecto, comenzaremos hacer un análisis con los datos aportados por los trabajadores para describir dichas condiciones y hacer un diagnóstico y evaluación de las mismas.

En la *dimensión de las relaciones laborales* encontramos que el 80% de los trabajadores de las diferentes empresas cuentan con contrato por tiempo indefinido, a pesar de que al ingresar a su empleo el 4.5% fue contratado mediante un contrato eventual o de prueba y el 10% sin contrato formal. Si estableciéramos una relación entre la movilidad laboral y la falta de carrera profesional dentro de las empresas, que mencionamos anteriormente podemos

observar que dicha movilidad de los trabajadores y rotación de personal para las empresas no se debe a la falta de contratación formal o a la falta de los “beneficios” que ella otorga relacionadas con las prestaciones de ley; incluso con la seguridad en el empleo que significa la contratación por tiempo indefinido. A este respecto, algunos trabajadores entrevistados, comentaron lo siguiente:

Trabajador 1.

E: ¿Cuando ingreso, firmo algún contrato?

R: Si, un contrato eventual por 28 días, después un contrato de 2 meses, después un contrato de 3 meses , después... ¡ah!, antes del contrato de 3 meses me ofrecieron la plaza, pero yo les dije que no sabia si me iba a quedar o no. Después me ofrecieron nuevamente la plaza y aquí estoy.

Capitan de meseros del Hotel Plaza Florencia.

Trabajador 2.

E: ¿Firmaste algún tipo de contrato al ingresar a trabajar?

H: Si.

E: ¿Eventual o de planta?

H: El primero es eventual, después de 3 meses ya te dan la planta.

.Hosstes del Hotel Camino Real.

Las relaciones interpersonales en este tipo de establecimiento son importantes, ya que el contacto entre compañeros, superiores o subordinados; así como para el intercambio de información con los clientes, son imprescindibles para llevar a cabo un buen desempeño de las funciones propias de su actividad laboral. Al respecto, observamos que la relación con los superiores es calificada como “muy buena” por el 37.5% y “buena” por el 57.5% por lo que la mayoría de los trabajadores trata de llevar en buenos términos su relación con

el jefe inmediato, lo cual le facilita su desempeño laboral, tal como los resultados lo reportan, el 52.5% de los trabajadores recurren a su jefe inmediato para la solución de sus problemas. Y solamente el 27.5% de los trabajadores acuden a su representante sindical, a pesar de que el 60% de la población esta afiliada a un sindicato (32.5% en la CROC, 20% en la CTM y el resto en otro). Es decir, podríamos afirmar que los trabajadores prefieren acudir a otras instancias para solucionar sus problemas laborales, antes que acudir a su sindicato. En la opinión de uno de los trabajadores entrevistados, comentó lo siguiente:

¿Cómo es el trato que se les da por parte de jefes y superiores?

I: "Mire, en primera yo siempre he sido una persona accesible, me gusta platicar, obviamente con mi jefe inmediato que es , el Maitre, creo que tengo una relación bien con él, no me llevo mal, pienso que yo soy dentro de su personal, un poco más que toma en cuenta, ahora si ya me llevo con todo el personal, me llevo bien, me llevo a todo dar con todos, no he tenido problemas y con mis jefes directos si me llevo bien, tanto los capitanes ... es más, nunca he tenido una discusión por X o por Z. Si llegara a pasar. Preferiría a ver que pasa, yo estoy tranquilo con mi trabajo y ya veo que esta pasando, si no le gusta, pues dígamelo para que lo mejore o tratar de hacer algo porque finalmente viene uno a trabajar, viene uno por dinero, por necesidades , si esta fallando pues mejor hablarlo.

Mesero del University Club of México.

A continuación, analizaremos la relación entre trabajadores y sindicatos para dar cuenta de la situación de sus Condiciones laborales en este aspecto; la opinión que tienen los trabajadores para los sindicatos es que al 35% le da igual estar afiliado a algún sindicato y al 17.5% opina que es peor. Lo anterior

nos muestra que la credibilidad de los sindicatos en los que estos trabajadores están afiliados, no es muy alta. En ese sentido, podríamos decir que prácticamente la representatividad de los trabajadores corre a cargo de ellos mismos. En la opinión de algunos trabajadores entrevistados, comentaron lo siguiente:

E: ¿Qué opinión tiene del sindicato?

I: Bueno, por lo que yo he escuchado comentar, el sindicato apoya al trabajador, si es que paga sus cuotas sindicales, pero si no, no lo apoya. Me han comentado que el sindicato en ocasiones no hace nada, pero hay otros comentarios en los que dicen que si los ayudan, no al cien por ciento, pero si.

E: Cuando tiene algún problema, ¿a quién acude?

I: Directamente me conecto con el jefe inmediato ...a plantearle el problema que esta sucediendo, que esta pasando. Yo creo que aquí hay algo más abierto. Porque se tiene la oportunidad de estar frente a frente, y decir lo que esta pasando

Mesero del University Club of México.

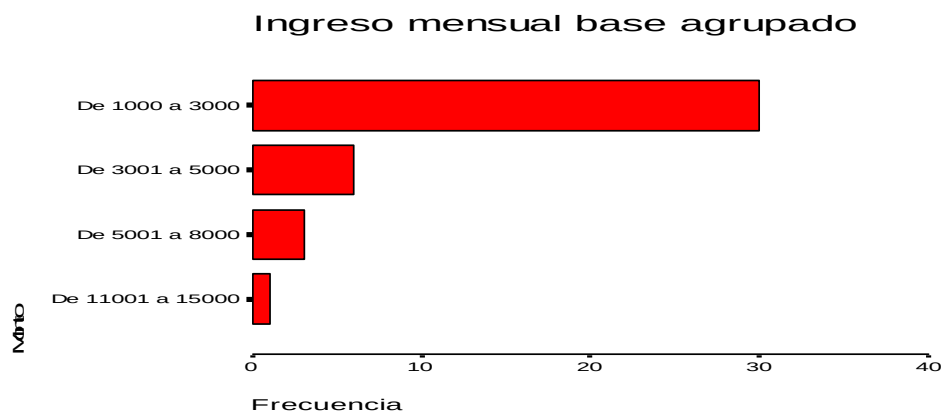
Además los resultados reflejan que la participación de esos mismos trabajadores que están afiliados en algún sindicato tampoco es significativa, ya que más del 50% no participa activamente con ellos; a pesar de tener una buena opinión de ellos y en sus actividades. Sin embargo, podemos observar que tal vez en términos objetivos para la solución de problemas la mejor solución no sea acudir a ellos, pero no lo podríamos afirmar y como hemos dicho este tema merece ser estudiado con mayor profundidad.

Los anteriores resultados del análisis de las variables de la *Dimensión de las relaciones laborales*, nos ayudará a diagnosticar y evaluar las demás Condiciones laborales encontradas en estas empresas; ya que nos indica que la población estudiada, cuenta por lo menos con el principio básico de una relación laboral que es el contrato de trabajo, mismo en el que deberían quedar asentadas las demás condiciones, sea éste individual o colectivo, con representación sindical o no. Sin embargo, como ya hemos dicho las

Condiciones laborales, tal como las hemos definido van más allá por lo que continuaremos con el análisis de las otras dimensiones.

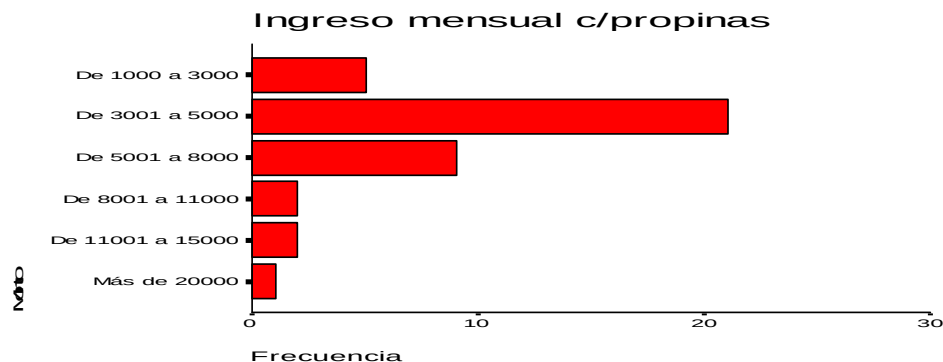
En el análisis, de la *dimensión económica* de las condiciones laborales de los trabajadores, observaremos las retribuciones materiales, fruto de su trabajo. Al respecto, los resultados arrojaron la siguiente información: como ya lo mencionamos, el ingreso mensual promedio es de \$2,569.50 de sueldo base y el ingreso mensual promedio incluyendo las propinas de \$5,597.50 (Ver Gráfica 9). Dicho ingreso, deberá cubrir los gastos de manutención del trabajador y su familia, que como hemos mencionado, ascienden en promedio a \$8,672.40 (Ver Gráfica 10).

Gráfica 9



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Gráfica 10



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Con lo anterior, observamos que el ingreso es apenas suficiente para la mayoría de los trabajadores, pues hemos contemplado un ingreso promedio de \$10,597.50 que en el mejor de los casos considera la aportación del ingreso de otra actividad y algún familiar, el cual es principalmente el cónyuge; el 25%, aporta un monto promedio de \$2,100. O bien, buscar una fuente de ingresos adicional a la del empleo actual, como lo es para el 15% de los trabajadores, quienes tienen un ingreso adicional, que suma en promedio \$2,900. Esto muestra una aproximación de la situación de las Condiciones laborales en su *Dimensión económica*, la cual refleja que dichas condiciones no son suficientes para cubrir las necesidades que tienen los trabajadores. Sin embargo, podemos ver como la propina es un complemento del salario de los trabajadores de esta actividad.

En la opinión de algunos trabajadores entrevistados, comentaron lo siguiente:

E: ¿Compensas tu salario con las propinas?

H: Bien, en general, bien. Mira lo de las prestaciones lo malo de eso es que te lo elaboran en base a lo que tu ganas como salario base, en este tipo de trabajos es el sueldo mínimo. o un poquito más, por ejemplo los vales de despensa, te los dan en base a lo que ganas. Por ejemplo en el Crowne Plaza, lo que me daban de vales eran como \$250. 00, era poco pero la verdad a mi no me importaba mucho y no le hacía caso porque lo recompensabas con las propinas, que diario te llega dinero, y es realmente por lo que venimos. Pero ya a la larga te arrepientes ¡eh!

E: ¿por qué?

H: Lo que pasa es que sí, porque...bueno, aquí las propinas las juntan la de todos los días, y en la quincena las reparten, dependiendo de los puntos que tengas. Pero por ejemplo en otros lugares como en donde yo donde estaba, diario te llevabas dinero....

E: ¿aproximadamente cuanto te llevabas de propina?

H: La distribución ahí, era un bar, la gente era gente bien, que te dejaba buenas propinas, era variable, pero la propina te la dejaban en efectivo, o igual te la firman en habitación, o te la pagan con tarjeta de crédito. Al final del turno nosotros teníamos una tarjeta con la que registrábamos todo lo que vendíamos, al final del turno tu le decías a la cajera: sabes que, aquí esta mi tarjeta, ella hace tu total y por ejemplo te sale un total de que ganaste en voucher y en cargos a habitación a la mejor \$1000.00 y entonces la cajera te da tu tarjeta y como un estado de cuenta chiquito tu lo firmas y ya te paga tu dinero. Aparte lo que tu recibes en efectivo. En realidad, era como tu lo quisieras manejar con cada mesero. Es decir, cada quien administraba su estación y su dinero.

Hosstes del Hotel Plaza Florencia.

En cuanto al reflejo de la primera condición laboral que debe establecerse y que hemos ya comentado, que es la existencia de un contrato legal, veremos además del salario mínimo, mismo que ha sido cubierto en todos los casos, las prestaciones que devienen del pacto legal establecido entre trabajadores y empleadores y que se suman como parte de las Condiciones laborales.

Al respecto, se observó como parte de las “prestaciones de ley” que debe ofrecer la empresa; los resultados arrojaron que, el 100% de los trabajadores cuentan con inscripción ante el IMSS¹²⁸, por lo que también tienen el derecho a

¹²⁸ El principal instrumento de la Seguridad Social es el Seguro Social, cuya organización y administración se encarga precisamente a la Institución llamada IMSS. La protección se extiende no sólo a la salud, sino también a los medios de subsistencia, cuando la enfermedad impide que el trabajador continúe ejerciendo su actividad productiva, ya sea de forma temporal o permanente. El propósito de los servicios sociales de beneficio colectivo y de las prestaciones fundamentales se orientan a incrementar el ingreso familiar, aprender formas de mejorar los niveles de bienestar, cultivar aficiones artísticas y

la prestación de fondos para el retiro (AFORE¹²⁹), aunque algunos trabajadores hayan señalado que no (15%). Asimismo, el derecho a un crédito para una vivienda (INFONAVIT ¹³⁰), igualmente aunque algunos trabajadores hayan contestado que no (12.5%); ya que al efectuarse los respectivos descuentos al salario de los trabajadores para realizar el pago de servicios al IMSS (cotizar al IMSS), es decir contar con la inscripción ante este Instituto los dos siguientes se otorgan en automático.

Con respecto a las “prestaciones de ley” que se otorgan mediante el pago en efectivo u otro medio monetario están el pago de aguinaldo; en dicho indicador los resultados arrojaron que el 95% lo ha recibido; el pago de prima vacacional¹³¹, lo ha recibido el 92.5%; el pago de utilidades, lo ha recibido el 69%, este pago, muchas veces puede ser eludido por las empresas ya que se supone deviene de su productividad, a lo que casi siempre, argumentan que no ha sido muy elevada, por lo menos en el período que esté en cuestión y mediante esa excusa deciden no realizarlo. Suponiendo que ésto fuera cierto, entonces la capacitación sería uno de los elementos que contribuiría a elevarla y con ello estaríamos dando un elemento para afirmar que la capacitación es el vehículo para romper con los círculos viciosos y mejorar las Condiciones laborales. La opinión al respecto del tema de algunos trabajadores nos dicen lo siguiente:

culturales y hasta propiciar una mejor utilización del tiempo libre. Lineas descargadas de la página web www.imss.gob.mx

¹²⁹ Afore es una Administradora de Fondos para el Retiro. Las Afores son empresas financieras debidamente autorizadas por la SHCP y supervisadas por la CONSAR, que se especializa en el manejo de los ahorros para el retiro de los trabajadores. Las Afores no son un banco, ni una aseguradora. Son instituciones que se dedican exclusivamente a administrar los recursos depositados en una cuenta individual de los trabajadores y tienen el objetivo de ofrecer al trabajador una pensión en el momento de su retiro. Lineas descargadas de la pagina web www.consar.gob.mx

¹³⁰ La Misión que tienen el INFONAVIT es la de “Cumplir con el mandato constitucional de otorgar crédito para que los trabajadores puedan adquirir, con plena libertad y transparencia, la vivienda que convenga a sus intereses en cuanto a precio, calidad y ubicación”. Lineas descargadas de la pagina web www.infonavit.gob.mx

¹³¹ Dicho pago sólo es realizado al cumplir por lo menos un año de trabajo dentro de la empresa, por lo que si algunos de los trabajadores no lo ha recibido no podríamos etiquetarlo como falta de pago, hasta realizar un estudio más profundo.

Trabajador 1.

E: ¿Qué tipo de prestaciones le ofrece la empresa?

M: Las normales, IMSS, INFONAVIT, Caja de ahorro, vales de despensa, aguinaldo.

E: ¿El seguro médico ya lo tienen?

M: No, apenas se esta gestionando eso.

Maitre del University Club of México.

Trabajador 2.

E: ¿Qué tipo de prestaciones le ofrece la empresa?

G: Pues te dan prestaciones de Ley como son: el IMSS, vales de despensa, fondo de ahorro, INFONAVIT, reparto de utilidades, aguinaldo, en las juntas mensuales rifan regalos, en el día de las madres te dan desayuno y rifan regalos., también te dan un reconocimiento por el empleados del mes , a veces dan vales extras o un cheque.

Mesera del Hotel Camino Real.

Trabajador 3.

E: ¿Qué tipo de prestaciones le otorga la empresa ?

M: Seguro social..... Vales, parece que tenemos AFORE... la verdad, no estoy enterado, no se bien que mas tenemos.

Ayudante de mesero del University Club of México.

Como pudimos ver, la falta de otorgamiento algunas prestaciones pudiera deberse en cierto sentido a la ignorancia por parte de los trabajadores sobre sus derechos, por ello hemos tomado a éstas, como las básicas o de ley. Esta

afirmación parte del hecho de que en el análisis de los resultados encontramos que poco más del 45% no sabe o dijo que no tiene derecho a jubilarse y agregaríamos que tal vez no logren alcanzar ese derecho debido a la dinámica de su estabilidad laboral; sin embargo, la Ley se los concede. En ese orden de las cosas, podemos darnos cuenta de que existe cierta ignorancia de los derechos que les confiere el trabajo, de ello podemos decir también han de olvidar las obligaciones que trae consigo una relación laboral.

Adicionalmente, a estas prestaciones que otorga la Ley como derecho, existen otras que puede otorgar la empresa a sus trabajadores o a algunos de ellos, en el análisis se registraron algunas, reportando los siguientes resultados: el 45% cuenta con el otorgamiento de créditos mediante FONACOT¹³²; al 55% la empresa se le proporciona el uniforme de trabajo; el 42.5% cuenta con sistema de ahorro dentro de la empresa, conocido como caja de ahorro; el 67.5% cuenta con un seguro de vida, adicional a lo cubierto por el IMSS; el 62.5% cuenta con un ingreso adicional por parte de la empresa, que son los vales de despensa; por la naturaleza de algunas de las empresas analizadas el 30% cuenta con servicio de lavandería para sus uniformes; un 20% cuenta con ayuda para transporte; el 10% recibe apoyo para útiles escolares para sus hijos; el 10% recibe otras prestaciones y un importante 95%, recibe una

¹³² Este organismo es un Fideicomiso para la operación del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores "Fonacot", el cual tiene lossiguientes propósitos:

1 Apoyar a los trabajadores que acuden , en su carácter de consumidores y que las condiciones del mercado los han mantenido aislados y desprovistos de apoyo para obtener un trato equitativo en las transacciones comerciales.

2. Por lo anterior, resulta de utilidad social el establecimiento de instituciones y medidas que protejan su capacidad adquisitiva y faciliten a los trabajadores el acceso a los satisfactores que requieren como jefes de familia en el orden material, social y cultural, y para proveer asimismo, la educacuéon de sus hijos, pugnando así por la concesión de créditos socialmente justos para la adquisición de los satisfactores indispensables al decoro de la vida de los trabajadores y sus familias.

Ver www.fonacot.gob.mx

prestación también atribuida a la naturaleza del giro de las empresas que es el de la alimentación “gratuita”¹³³.

A excepción de la alimentación pagada o servicio de comedor, podemos observar que las prestaciones recibidas por los trabajadores de estas empresas cubren en promedio a casi el 40% de los trabajadores. Asimismo, podríamos afirmar que cuentan con una gama de prestaciones medianamente amplia, con respecto a lo que la LFT indica; sin embargo, habría que realizar un mayor acercamiento a los montos y condiciones de su otorgamiento para poder afirmar que dichas prestaciones realmente benefician directamente a todos los trabajadores de estas empresas, por consiguiente pasaremos a analizar los aspectos relacionados a los tiempos de trabajo.

Los indicadores de la *dimensión de los tiempos de trabajo* nos ayudaran a definir las condiciones laborales de una manera más amplia e integrada, ya que dichos elementos se encuentran, o al menos así debería ser, en relación directa con los ingresos de cualquier tipo de trabajo.

Al analizar los indicadores de esta *dimensión* encontramos que la mayor parte de la población analizada labora en la jornada vespertina (47.5%), cabe mencionar que esto se debe en parte a que, dicho horario fue el que más accesibilidad mostró para la aplicación de este estudio, ya que se pudo observar que la carga de trabajo era menor. También podría adjudicársele, el cumplimiento de una jornada de ocho horas (45%) para la mayoría de los trabajadores estudiados, pues es también el horario en que es el cierre de las empresas; no obstante hubo algunos trabajadores que reportaron laborar más

¹³³ Decimos “gratuita” por que no tenemos la información que nos de la certeza de que dicha alimentación no esté contemplada en los descuentos realizados al salario.

de ocho horas al día (37.5%), mismos a los que se les retribuye su pago de 14 horas en promedio por tiempo extraordinario; por lo que, observamos que al menos en la cantidad de horas de trabajo por jornada, aparentemente no existe violación alguna ni demérito de las condiciones laborales.

Siguiendo con el análisis de los tiempos de trabajo como son, los descansos dentro de la jornada laboral, el 100% cuenta con un tiempo determinado para el descanso y el consumo de alimentos dentro de su jornada de trabajo, va desde los 30 a los 60 minutos por descanso, correspondiente al turno en el que se labore (desayuno, almuerzo o comida y/o cena).

Por la parte la jornada laboral exterior inmediata¹³⁴ se seleccionaron aspectos como el tiempo de traslado al lugar de trabajo y viceversa, el cual reportó un tiempo promedio de 120 minutos en los trayectos, dicho tiempo lo hemos considerado importante ya que es parte del tiempo invertido, para realizar una función productiva, aun fuera del lugar de trabajo y que se resta al tiempo personal del trabajador. Es decir, dentro de esas dos horas promedio de trayecto se está expuesto a riesgos originados por una causa laboral. Incrementándose por la inseguridad de la ciudad en la que vivimos, aunado a que hemos observado que el 87.5%, se traslada en medios de transporte público, como colectivos, taxis o mediante el sistema de transporte colectivo Metro. En la opinión de algunos trabajadores entrevistados, comentaron lo siguiente:

¹³⁴ Llamamos así al tiempo invertido por los trabajadores fuera del horario de trabajo y del espacio físico laboral, que sin embargo, es utilizado por los mismos, para realizar o llevar a cabo su jornada de trabajo dentro del espacio físico laboral por ejemplo: el traslado del hogar-trabajo-hogar o los días de descanso.

Trabajador 1.

E: ¿Cuánto tiempo invierte de transportarse de su casa al trabajo?

M: Dos horas o si no hay tráfico, como hora y media.

Ayudante de mesero del University Club of México.

Trabajador 2.

E: ¿Cuánto tiempo invierte de transportarse de su casa al trabajo?

C: Una hora 45 minutos de ida, y 1 hora 45 min., de regreso.

Cocinero del University Club of México.

Por otro lado, tenemos los días de descanso, que en otros términos son los tiempos de no trabajo, fuera del espacio físico laboral, que deberían ser utilizados por los trabajadores, como su nombre lo indica para el descanso, para la reposición de las energías y la recuperación del agotamiento. Con respecto a este factor, se observó que el 90% descansa solamente un día a la semana y dicho tiempo es ocupado por un 47.5% de los trabajadores para descansar y convivir con la familia; por un 22.5% para realizar actividades en el hogar y divertirse; el 12.5% lo ocupa específicamente para realizar actividades en el hogar, especialmente trabajo domestico, si analizamos estas cifras observamos que la mayoría de las personas ocupan su tiempo libre para medio descansar y recuperarse o bien para continuar laborando en el hogar y realizar aquellas actividades que no se realizan en días laborales normales.

En lo referente a los indicadores de la *dimensión de seguridad e higiene* se tomaron aspectos relacionados a la incidencia y prevención de accidentes; equipamiento y capacitación para la prevención de accidentes y la higiene en el lugar de trabajo; así como, los padecimientos y/o enfermedades de los

trabajadores como resultado de la dinámica de trabajo y del entorno físico laboral.

Al respecto se observó lo siguiente: en lo que a accidentes de trabajo se refiere, el 64% de los trabajadores ha observado accidentes de trabajo; de los cuales los más frecuentes suelen ser las caídas con un 50%, del total de los diferentes tipos de accidentes, las cortaduras con el 27.3% y las quemaduras reportaron un 22.7%. A esto se suma que solo el 42.5% cuenta con servicio médico dentro de la empresa. En la opinión de algunos trabajadores entrevistados, comentaron lo siguiente:

Trabajador 1.

E: En su área de trabajo se presentan accidentes?

R: Se llegan a presentar cortaduras, por ejemplo en los dedos cuando cortas limones, cosas así por el estilo. También te cortas cuando se rompe un vidrio o una botella. Pero de ahí no pasa.

Capitán de meseros del Hotel Plaza Florencia.

Trabajador 2.

E: ¿En su área de trabajo se presentan accidentes?

C: Si se pueden presentar accidentes, con el solo hecho de que el piso este mojado es un riesgo, porque si se resbala uno, puede tener lesiones por estar cargando algo, y le puede lesionar a uno, por ejemplo, cortadas, quemaduras, son muy probables que nos pasen, pero claro, uno debe tener cuidado para que no pasen.

Cocinero del University Club Of México.

Trabajador 3.

E: ¿En su área de trabajo se presentan accidentes ?

G: No, graves no, pero si hay cortadas, o caídas. En donde yo se que si se puede llegar ha haber accidentes graves es en la cocina. Inclusive supe que un chico se cortó un dedo con la sierra. Pero nosotros como meseros, no pasa de que se te caigan los platos, choques con alguien, pero de ahí no pasas (risas)

Mesera del Hotel Camino Real.

Por la parte de políticas de implementación de seguridad e higiene en el trabajo observamos que la empresa ha impartido capacitación a el 65% de los trabajadores para la prevención de accidentes la cual fue recibida en promedio hace medio año. Asimismo y de acuerdo a las repuestas de los trabajadores el 82.5% sabe que hacer en casos de emergencia como sismos e incendios; el 85% de los trabajadores cuenta en su área de trabajo con botiquín de primeros auxilios; el 97.5% cuenta con extinguidores; el 80% cuenta y conoce las salidas de emergencia de su área de trabajo; y como una medida complementaria de la modernización de las empresas se encuentra el mapa de riesgos el cual es utilizado para señalar gráficamente las áreas de peligro, de seguridad, rutas de evacuación entre otros, al respecto se observó que sólo un 22.5% lo conoce o cuenta con éste.

Por otro lado, el equipamiento de seguridad personal complementa las medidas de seguridad e higiene en el área de trabajo; así como, también refleja las medidas implementadas por la empresa para y con sus trabajadores. En cuanto a los elementos que consideramos como equipo de protección personal, se encuentran el mandil, los guantes, los zapatos antiderrapantes y otros que el trabajador mencionase. Más del 65% de los trabajadores respondió que este

tipo de accesorios no eran necesarios para su protección; sin embargo, al responder a los cuestionamientos sobre la exposición de riesgos de trabajo el 57.5% respondió que si; por lo tanto, podemos argumentar que en realidad el tipo de protección no debe ser cubierta por accesorios, sino por otros factores que no fueron mencionados y valdría la pena investigarlo más a fondo. Como por ejemplo lo que se observó, el 67.5 % respondió que se encuentra afectado por cambios de temperatura y sufre las siguientes enfermedades y padecimientos: el 70% padece gripes frecuentes; el 17.5% de varices; el 5% de alergias; el 57.5% de estrés; el 22.5% de problemas musculares y el 32.5% problemas de la columna.

Con respecto a las características ambientales del área de trabajo, ésta es considerada por los trabajadores con una ventilación apropiada por el 81%; una temperatura adecuada por el 80.6%; iluminación apropiada por el 94.6%; y adecuada amplitud de espacio por el 86.5%. Con lo anterior podemos observar que la parte de seguridad e higiene en estas funciones productivas los riesgos no son tan grandes; sin embargo, creemos que una adecuada capacitación contribuiría a reducir más aún los posibles riesgos y accidentes dentro del espacio laboral.

Aunada a la dimensión anterior y complementaria para alcanzar una mayor productividad y seguridad real en el trabajo se encuentra la *dimensión de la capacitación laboral* la cual contribuye a elevar la calificación laboral de los trabajadores; asimismo, es parte integral de las condiciones laborales y veremos si es parte de la reactivación de éstas o como parte de su mejora.

En el análisis de los indicadores de esta *dimensión* encontramos que, el 62.5% de los trabajadores ha recibido capacitación en sus anteriores empleos; en temas relacionados con inducción a la empresa (5.3%), servicio a clientes

(21.1%), idiomas (10.5%), vinos y licores (26.3%), gastronomía (10.5%), desarrollo personal (5.3%), Distintivo “H” (5.3%) y ajenos al ramo (15.8%) y ésta, se ha llevado a cabo dentro de las instalaciones del lugar de trabajo (91.7%) y dentro del horario de trabajo, lo anterior puede verse reflejado graficamente (Gráfica 11).

Gráfica 11



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Al respecto enunciamos la opinión que algunos trabajadores tienen y su comentario es el siguiente:

Trabajador 1.

E: ¿Cuando ingreso, le dieron cursos de capacitación?

M: No, apenas los están dando

E: Se los dan en horas de trabajo o fuera del horario

M: Entre desayunos y comidas, hay tiempo “muerto”, es un lapso, y en ese transcurso, se hace una pequeña junta, y es ahí donde nos dan los cursos.

Ayudante de mesero del University Club of México.

Trabajador 2.

E: ¿Cuando ingreso, le dieron cursos de capacitación?

H: Si, desde que entre, la primera semana fue de conocer el hotel, conocer a las personas que integraban el comité ejecutivo y pues nos enseñan cuales son los objetivos del hotel. Ya de mesera, te dan cursos de vino, comida, pastelería. Después cursos de Higiene y seguridad.

Hosstes del Hotel Camino Real.

Trabajador 3.

E: ¿Cuando ingreso, le dieron cursos de capacitación?

H: Dependía del área en que tu estuvieras. Por ejemplo si estabas en el área división de cuartos, pues les daban cursos dedicados a esas áreas. Yo como estaba en el bar, a mí me capacitaron mucho en cuánto a vinos, tequilas, en toda la rama de bebidas, me enseñaron desde donde proviene, conocer los vino, desde los más baratos hasta los más caros. De cómo venderlos, a degustarlos. Saber lo que tu estas ofreciendo como vino, de que están hechos. También me dieron cursos de cultura de servicio, de superación personal, hay otro que nos dieron también....Mm., no recuerdo como se llama, pero lo dio un psicólogo en ese curso salimos llorando, pero no por el curso sino por ti, en ese curso te cuestionaban desde que eras chiquita , o sea se metían con la parte íntima y salíamos con el sentimiento a todo lo que da, el curso era padre, pero yo decía: ¿este curso para que nos va a servir?, y me daba coraje porque te citaban en la mañana y yo tenía que trabajar en la tarde , pero había días en que los cursos eran varios a la vez , en ese caso, te decían: ¡o.k!, descansa, tranquilízate, dedícate a los cursos y saliendo de aquí vete a tu casa.

E: ¿regularmente los cursos te los daban fuera de tu horario de trabajo y después cubrir tu horario normal de trabajo?

H: Depende, por ejemplo en los cursos de tequilas y vino, de repente como degustabas, de repente si terminas mareado, y te decían: ¡adiós!, descansa y vete a tu casa. Siempre había quien te cubriera. Por ejemplo en los cursos de autoestima y superación personal, te decían: ¡sabes que ¡ vas a venir al curso , vas y vienes a los cursos, no te acuerdes del trabajo y te veo en 3 días ¿no?, pero porque eso cursos si eran agotadores.

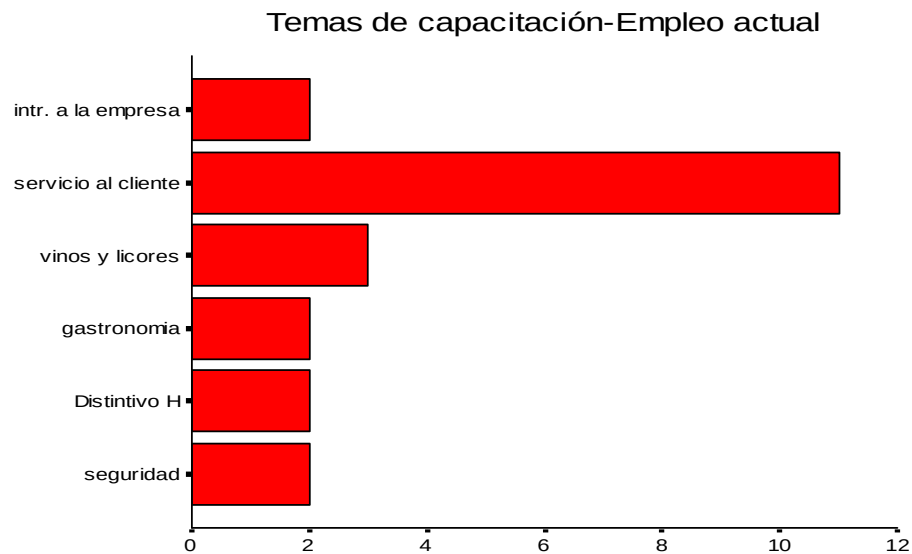
E: ¿Esos cursos te los daban dentro o fuera de la empresa?

H: Dentro de la empresa.

Hosstes del Hotel Plaza Florencia.

Por otro lado, al ingresar o durante el empleo actual el 65% recibió capacitación; en temas relacionados con inducción a la empresa (9.1%), servicio a clientes (50%), vinos y licores (13.6%), gastronomía (9.1%), Distintivo “H” (9.1%), seguridad (9.1%) y ajenos al ramo (15.8%) (Ver Gráfica 12). Éstos se han llevado a cabo dentro de las instalaciones del lugar y horario de trabajo (91.7%).

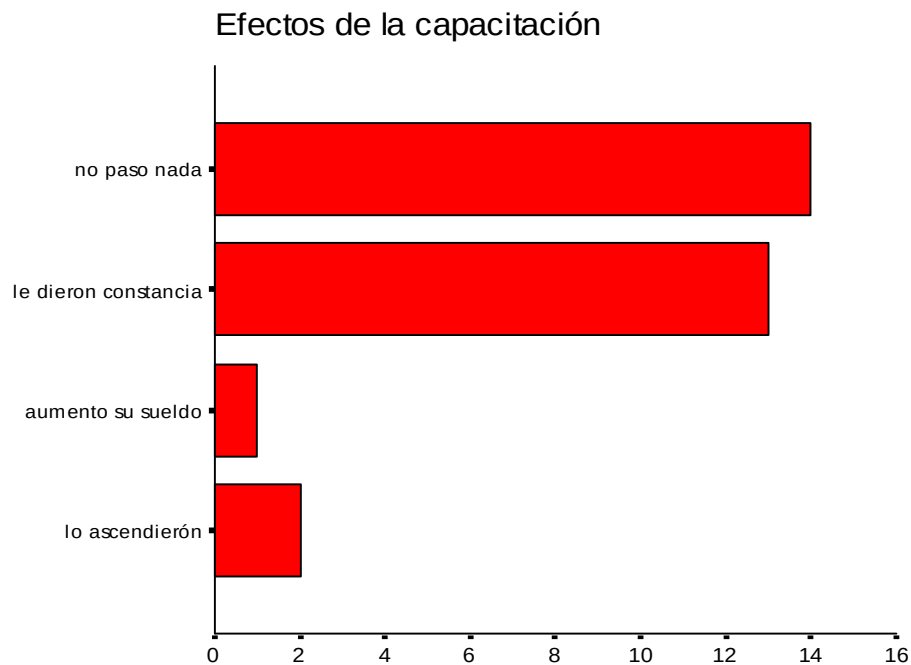
Gráfica 12



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Asimismo, los trabajadores ven reflejada a la capacitación de la siguiente manera (ver cuadro siguiente): el 46.7% respondió que “no paso nada” después de haber recibido la capacitación, al 43.3% solamente le dieron una constancia de participación; al 3.3% le aumentaron el sueldo y al 6.7% lo ascendieron de puesto.

Gráfica 13



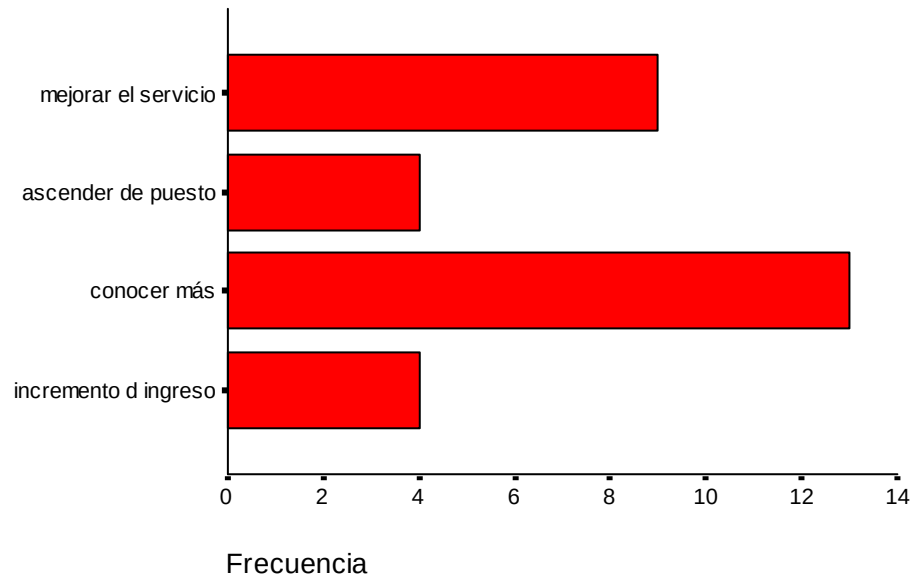
Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Adicionalmente los trabajadores opinan que la capacitación les ayudó mucho al 65%; al 22.5% algo; al 7.5% poco y al 5% nada. El 30% la ha aprovechado para tratar mejor al cliente; el 13.3% para tener un mejor puesto de trabajo; el 43.3% para tener más conocimientos y el 13.3% para tener mayores ingresos.

Con lo anterior, podemos observar que la capacitación ha existido a lo largo de la trayectoria laboral de casi todos los trabajadores; sin embargo no se ha visto recompensada en la mayoría de los casos, a pesar de ser identificada como motivadora de mejoras en otros aspectos mencionados por los mismos trabajadores (ver Gráfica 14).

Gráfica 14

Apreciación del aprovechamiento de la capacitación



Fuente: Encuesta derivada de los cuatro estudios de caso. UAM-I. 2003.

Como parte complementaria y última de este estudio sobre las Condiciones laborales, está la opinión de cada trabajador sobre su propia situación y conceptualización de sus propias Condiciones laborales, vividas en carne propia. La primera evaluación presentada a los trabajadores fue una definición inicial de lo que para ellos eran las Condiciones laborales al respecto, respondió solamente el 67.55%; dichas respuestas fueron clasificadas de la siguiente forma: son la reglas que impone el patrón 20%; contar con el equipo necesario para desempeñar sus labores 12.5%; tener los elementos y materiales necesarios 10%; aquellos elementos o factores donde el trabajador encuentra su bienestar el 2.5%; buena ventilación e iluminación, en otras palabras protección contra incendios seguridad e higiene. El 7.5%; las prestaciones que otorga la empresa 7.5% y las relaciones laborales armónicas

el 7.5%. Si tomamos en cuenta la definición propuesta en el presente trabajo, vemos que sólo el 2.5% respondería a nuestro planteamiento pues, si hacemos una aproximación de la respuesta “aquellos elementos o factores donde el trabajador encuentra su bienestar” sería la que más se apega ya que faltaría haber tomado en cuenta las obligaciones y responsabilidades que adquieren las personas al adquirir la condición de trabajadores, es decir ser contratados. En la opinión de algunos trabajadores entrevistados, comentaron lo siguiente:

Trabajador 1.

E: ¿Qué entiende usted por Condiciones de Trabajo?

M: Condiciones de trabajo... son las normas del trabajo.

Ayudante de mesero, University Club of México.

Trabajador 2.

E: ¿Qué entiende usted por Condiciones de Trabajo?

I: Yo siento que las condiciones de trabajo, este... a mi manera de pensar, bueno, de verlo, son normas que marca la empresa y que estemos totalmente de acuerdo los dos para poder llevarlo a cabo una buena labor de trabajo, sin conflictos y decir.... Bueno tú firmaste esto, te comprometiste a esto, hazlo ¿no? Es una labor entre bueno es una norma entre empresas y trabajar para que no haya conflictos, que haya un acuerdo, tanto ellos se cubren, como también nosotros. Esa es mi forma de pensar.

Mesero del University Club of México.

Trabajador 3.

E: ¿Qué entiende usted por Condiciones de Trabajo?

H: Pues... no se la verdad,

E: Lo que tu entiendas

H: Mm., pues, como....¡como te diré! Pues así como la manera, las formas, las reglas de cómo vas a trabajar aquí en la empresa, eso es lo que yo entiendo.

Hosstes del Hotel Plaza Florencia.

Trabajador 4.

E: ¿Qué entiende usted por Condiciones de Trabajo?

C: Es un lugar donde hay mucha comunicación, material de buena calidad. Personas que trabajen bien.

Mesero del Hotel Plaza Florencia.

Trabajador 5.

E: ¿Qué entiende usted por Condiciones de Trabajo?

G: Pues por condiciones entiendo: como esta tu área de trabajo, como te tratan y que es lo que te da la empresa por ejemplo las prestaciones que esta te da.

Mesero, del Hotel Camino Real.

Con respecto a la satisfacción de su empleo o bien que es lo que disfrutaban más, respondieron: convivir con los compañeros 12.5%, desarrollar su propia actividad o función 34.4%; relacionarse con gente importante 21.9%; el ambiente de trabajo 9.4%; y las propinas, las cuales podemos hacer como

sinónimo de ingreso, al 21.9%. Podemos observar que el ganar más dinero ofrece satisfacción y más aún cuando se disfruta lo que se hace.

La opinión sobre su propio desempeño laboral fue el siguiente: el 42.5% respondió que se desempeña muy bien dentro de su actividad productiva y el 57.5% contestó que se desempeña bien. Por lo que, podríamos decir que las perspectivas de su actual empleo los trabajadores vislumbran lo siguiente: el 55% ve que tiene posibilidades de progresar; el 35% de tener un buen trabajo y seguro; y el 10% trabajar mientras haya oportunidad o hasta quedar despedidos del mismo; por otra parte, el 65% está satisfecho con el ingreso que percibe. Sin embargo, vemos que en aspectos objetivos, tangibles y reales solamente el 47.5% satisface sus necesidades materiales básicas con el ingreso percibido. En ese sentido vemos que más allá de la satisfacción moral, psicológica, etc. que ofrece el trabajo los aspectos materiales no alcanzar a ser completamente satisfechos esto nos reitera las cifras sobre los ingresos antes mencionadas.

Con respecto al tiempo de trabajo, el 47.5% de los trabajadores opinan que la jornada de trabajo es intensa; el 25% que es agotadora, el 20% que es muy corta y para el 7.5% es muy larga. Esto puede deberse a la dinámica de trabajo de un restaurante derivada de las necesidades de los clientes.

Adicionalmente, la percepción de la jornada de trabajo puede deberse también a problemas los problemas más comunes detectados por los trabajadores dentro de su área de trabajo y con sus compañeros. Al respecto se reportó que el 70% vislumbra una falta de trabajo en equipo; presión por parte de sus superiores 11.8%; un 11.8% problemas por bajos sueldos y el 5.9% por instalaciones inadecuadas.

Complementando la problemática observamos que los trabajadores adjudican las renuncias de sus compañeros a las siguientes causas: el bajo sueldo percibido (19.2%); por lo pesado del trabajo (7.7%); por la presión el 15.4%; por problemas en el trabajo derivados de los anteriores 11.5%; por mejorar su sueldo (30.8%); por el bajo sueldo y mal trato (7.7%); y el 7.7% por la lejanía del hogar.

Las causas de ausentismo son observadas por los trabajadores y adjudicadas a problemas personales por un 33%; por la irresponsabilidad de sus compañeros un 25.9%; otro 25.9% por enfermedades; el 11.1% por indiferencia o apatía y el 3.7% por falta de motivación. Observamos que la mayoría son causas que tal vez no podrían ser resueltas por la empresa.

El sentir de los trabajadores respecto a su capacidad para desempeñarse en su trabajo, es decir, que tan calificados están para desarrollar sus actividades se observó que el 82.5% se siente muy capacitado y el 17.5% se califica como poco capacitado para hacerlo. Si lo comparáramos con los resultados obtenidos en la dimensión de calificación laboral, recordaremos que casi todos los trabajadores recibieron capacitación; sin embargo, una evaluación de sus capacidades debería estar en función de la productividad esperada por la empresa, pero a pesar de ello podemos ver que la capacitación eleva la seguridad en los trabajadores para su desempeño y su percepción.

Por otro lado, se buscó identificar otros factores que los trabajadores consideraran como facilitadores para el mejoramiento de su situación en el empleo contestando un 10% que dependía de su sindicato; el 20% de la capacitación; el 52.5% de su desempeño laboral y un 17.5% dijo que dependía del apoyo de un buen jefe. Si nos enfocamos a los aspectos que dependen directamente de cada trabajador observaríamos que al menos el 72.5% opina

de esta manera y cree en él mismo y en sus capacidades; ya que la capacitación o sus resultados dependen en gran medida del interés de cada persona y la capacitación facilita y enriquece el desempeño del trabajador; no obstante como lo vimos se necesita de una motivación real y tangible que lo impulse a un mejoramiento y aprovechamiento de sus capacidades en aras de un bien común.

Finalmente se volvió a preguntar sobre una segunda opinión de su conceptualización sobre las condiciones laborales, a ésta la participación fue de un 52.5% una cantidad menor a la inicial, observándose lo siguiente: son las reglas que impone el patrón, el 27.5%, superando el 20% inicial; contar con el equipo necesario para desempeñar sus labores, 13.6% por un 12.5% inicial; el buen ambiente de trabajo, un 9.1% que no se observó en la primera opinión; tener los elementos y materiales necesarios, el 4.5% se redujo de un 10% inicial; aquellos elementos o factores donde el trabajador encuentra su bienestar, el 18.2% superando el 2.5% inicial; buena ventilación e iluminación, así como protección contra incendios o seguridad e higiene en otras palabras, el 13.6% sufriendo una reducción con respecto al 7.5% inicial; la respuesta de “las prestaciones que da la empresa ya no fue planteada y las relaciones laborales armónicas se incrementaron a un 9.1% del 7.5% inicial. Si hiciéramos el análisis como con la opinión inicial, dicho análisis diría un 15.7% cambió de opinión apegándose más a nuestro planteamiento pues, también hiciéramos una aproximación de la respuesta “aquellos elementos o factores donde el trabajador encuentra su bienestar” sería la que más se apega ya que faltaría haber tomado en cuenta las obligaciones y responsabilidades que adquieren las personas al adquirir la condición de trabajadores, es decir ser contratados.

Con lo anterior, podemos decir que la opinión de los trabajadores cambió después de haber asimilado aspectos que tal vez no se le había aún ocurrido u

olvidado y al recordarlos a través de su cooperación para responder nuestros instrumentos le facilitaron el cambio en su opinión.

Conclusiones

El realizar un estudio con cuatro casos de empresas aparentemente diferentes entre sí, nos ayudó a plantear las similitudes entre ellas tomando en cuenta como punto de convergencia su actividad productiva inscrita en la rama de restaurantes, independientemente de su estructura organizacional interna.

Un aspecto importante de mencionar, es que dos de estas empresas son restaurantes de un hotel, por lo tanto son parte de una estructura más amplía; así como, de una organización más compleja. Las otras dos empresas, también son restaurantes; sin embargo, tenían una naturaleza diferente, al ser solamente restaurantes y a pesar de ser aparentemente iguales entre ellas, las distinguía el mercado potencial al que están enfocadas. Una de las diferencias encontradas en las empresas, es que el Restaurante University Club of Mexico, los trabajadores no tienen sindicato, debido a que esta empresa se fundo en el año de 1905, periodo en cual aun no existían los sindicatos en México.

Los tres restaurantes restantes si tienen sindicato, pero no encontramos diferencias marcadas en cuanto a condiciones de trabajo. Respecto a lo que opinaban los trabajadores de que en su empresa no existiera el sindicato, ellos manifestaron que les daba igual si había o no sindicato.

Las prestaciones de Ley son las mismas en todos los restaurantes, y solo se diferencian en cuanto a los horarios de trabajo. En el restaurante University Club, esta enfocado principalmente a ejecutivos miembros del Club, por tanto solo laboran en los horarios de oficina, es decir de 7:00am a 17:00 pm, de Lunes a viernes.

Los aspectos que arriba se mencionan tuvieron que ser minimizados para los fines de este estudio, pues si bien presentaban diferencias también presentaban aspectos comunes; lo que las hacía comparables, como lo es el producir y ofrecer servicios y productos para la alimentación, otro aspecto común era que todos contaban con varias funciones productivas iguales, como cantineros, meseros, ayudantes, cocineros, capitanes de meseros y hostess, entre otros.

Otro aspecto importante, es que la preparación de alimentos y bebidas trae detrás, como es el caso de todas las empresas del sector terciario, un servicio o atención que se consume en el momento que se otorga y que además, como ya lo hemos visto, es intangible. Esta característica prevalece en las empresas estudiadas y se debe a que en ninguno de los establecimientos han implementado el servicio de buffet, ni la incorporación de alimentos precocidos, como ejemplo tenemos la respuesta del gerente de la empresa University Club en la que comentó: *“la política de esta empresa es darle el servicio de alimentos a nuestros socios como si ellos estuviesen en casa. La comida tiene que tener un sazón tipo casero y si adoptáramos la comida precocida o el buffet, se perdería ese sazón”*. Gerente del University Club of Mexico .

Gran parte del común denominador es la finalidad hacia los clientes, que deriva en un servicio en gran medida personalizado.

Además, continuando con el ejemplo, conocen bien a sus clientes y gracias al trato personalizado que ofrecen conocen sus gustos y preferencias. Es decir, al socio “X” le gusta que su sopa de fideo lleve pollo desmenuzado; al socio “Y” le gusta el agua mineral sin hielos, por mencionar algunos ejemplos. Lo anterior conlleva a que la atención que es otorgada a sus clientes deba ser de manera personalizada como se vio en los ejemplos anteriores y para ello se requiere de actitud y competencia de sus trabajadores.

En ese sentido, la capacitación o calificación laboral y la disposición que tengan los trabajadores resulta también de mucha importancia; a este respecto observamos que la mayoría de las personas trabajan por gusto a su actividad y también por la necesidad de obtener un ingreso que los ayude a subsistir. Estas características de los trabajadores podría ser explotada, en el buen sentido, al máximo por las empresas a través de una capacitación constante y continua que redunde en una formación integral de su personal; ello para alcanzar los más altos estándares de calidad y, productividad y por otro lado, para incentivar a que sus trabajadores que entren a este proceso de mejora continua para generar fidelidad y lealtad a la empresa y generar un círculo virtuoso para el fin común.

La ubicación de las empresas es la misma y se localiza en la Ciudad de México, esto trae como consecuencia aspectos comunes para las cuatro empresas aquí analizadas, por ejemplo, podría decirse que se aplica la misma normatividad vigente por cumplir, compiten en un mismo mercado y tienen acceso a prácticamente los mismos recursos materiales y humanos.

Cabe señalar que la obtención de la información analizada en esta investigación, presentó una problemática complicada, razón por la cual se dificultó la realización de un análisis amplio y completo que abarcara el ambiente y medio laborales en su totalidad para revisar este tipo de aspectos a profundidad, ya que la falta de disposición y poca apertura de las empresas, incluso de los propios trabajadores, implicó buscar y aplicar medios e instrumentos de acercamiento a ellos.

Además, nos dimos cuenta que al mencionarles a las empresas, el deseo y necesidad de realizar un estudio referente al tema de las **Condiciones**

laborales nos respondieron con una negativa. De hecho, el gerente de una de las empresas nos dijo que no podía permitirnos el contacto con los trabajadores porque este tema, les podía causar un *shock* psicológico y esa era un inconveniente para la empresa. Por otro lado, nos dimos cuenta que en realidad las empresas tienen miedo a que sus trabajadores conozcan sus derechos laborales y a que de alguna manera comiencen a cuestionarse sobre, cuáles son en realidad y cuales deberían ser sus condiciones laborales; así mismo temen generar inquietud que deriven en un mejoría y cumplimiento de sus derechos laborales.

En ese sentido, creemos y sugerimos se generen nuevos canales y espacios de comunicación y estudio, que sean abiertos y confiables, tanto para las empresas, como para los trabajadores, los cuales sean receptores de información y también que estos mecanismos puedan ofrecer con dicha información respuestas y soluciones o alternativas viables a sus problemas o planteamientos. Para lograrlo, el gobierno podría intervenir a través de sus propias instituciones y convertirse en un verdadero facilitador para las otras partes, en este caso las empresas y los trabajadores.

La sugerencia de crear canales o espacios de comunicación y estudio ayudaría a analizar aspectos relacionados con muchos temas de importancia como de la reestructuración y flexibilización de las empresas, principalmente del sector turístico, donde los procesos productivos muchas de las veces no son tangibles. Al respecto, hemos observado que la poca apertura, la falta de estudios más amplios sobre los procesos productivos de este tipo de empresas y las limitantes del presente trabajo en términos de tiempo y presupuesto fueron algunos aspectos encontrados en los resultados de las empresas analizadas.

Lo anterior lo hemos plasmado en el Capítulo 1, ya que encontramos que en los cuatro estudios de caso, efectivamente se lleva o se llevó a cabo una reestructuración por medio de lo que en la Sociología del Trabajo se ha denominado la flexibilización numérica. Por ejemplo, en uno de los restaurantes incorporados a un hotel se había realizado recientemente un recorte de personal por “remodelación” y los empleados que quedaron eran los que tenían que realizar las funciones de los empleados despedidos; incluso aunque fuesen ajenas a ellos, lo anterior se confirma con múltiples ejemplos entre los que destacan el hecho de que, en una de las entrevistas realizadas a meseros, uno de ellos respondió que tenía que cubrir las actividades de su excompañero cajero, pues este puesto había sido suprimido; además destaca el hecho de recibir amenazas por parte del sindicato que sostiene que a falta de cumplimiento de las nuevas disposiciones de la empresa también serían despedidos y sin ningún apoyo sindical

Otro ejemplo que confirma lo anterior es el de una hostess que ocupa un puesto superior a un mesero, debe en ocasiones cubrir la función de mesero o de cajero y ayudar en la cocina cuando sea necesario. Al respecto, las empresas argumentan que todos conforman un equipo de trabajo y como tal hay que cooperar con él cuando sea necesario para el beneficio común. Inclusive en las labores de limpieza. Estas explicaciones presentadas por la empresa son del todo válidas y legales, por llamarlas de alguna forma, pero ilegítimas pues, entre sus trabajadores la legitimidad de estas prácticas se alcanza mediante otros mecanismos como los incentivos económicos, los cuales creemos deben ser de acuerdo a las capacidades y actitudes de cada trabajador expresados en su diario quehacer laboral. Sin embargo, las empresas hacen todo lo contrario, ya que no otorgan ningún tipo de compensación económica extra, argumentando que esas “labores extras” son retribuidas por las propinas, esto ya lo hemos analizado y hemos visto que no

es así y se vuelve un juego tramposo por parte de las empresas. Además todo ello genera un desgaste físico y mental y repercute en la salud del trabajador creando un círculo vicioso difícil de romper.

Lo anterior es permitido por la mayoría de los trabajadores, y hemos considerado el motivo principal y de mayor peso para los trabajadores, que es la necesidad que tienen de permanecer en un empleo y que les otorgue un ingreso para subsistir; y por otra aunque no menos importante, con el gusto que tienen por el desempeño y realización de sus actividades.

Con respecto al primer punto, tiene que ver con la necesidad económica de permanecer en un empleo para subsistir, la cual es determinada por los factores inalienables a los sujetos, a los trabajadores, ya que gracias al análisis de los resultados, podemos concluir que los factores o aspectos definidos como determinantes de las **Condiciones laborales**, pesan sobre todas las personas, al insertarse al mercado laboral y permanecer en él a través de un empleo. Así como también, pesan las estrategias y políticas internas implementadas en las empresas que los absorben como lo es el proceso productivo, a éste lo hemos considerado como una determinantes o factores internos de las **Condiciones laborales**, al respecto hemos concluido que éste pudo ser obviado para una investigación de un tema como el aquí tratado; sin embargo, si se cuenta con el tiempo, los recursos y la facilidad para llevarlo a cabo sería un buen complemento.

Las determinantes o factores externos a los procesos productivos mencionados, los consideramos, como ya hemos dicho, las características generales inalienables a las personas y son las que inciden directamente en sus decisiones en el momento de buscar y aceptar o permanecer en un empleo. Asimismo, no pueden ni deben quedarse fuera de un análisis sobre las

Condiciones laborales, ya que aportan información que ayuda a explicar las necesidades de los trabajadores en términos materiales objetivos. Al respecto nos dimos cuenta que aspectos como el sexo, el estado civil, la composición familiar, la formación en aspectos educacionales y laborales; así como, sus necesidades básicas y gastos para satisfacerlas, sus historias de vida personal y laboral, entre otros, realmente son factores que inciden sobre la negociación para obtener un empleo o conservarlo como ya lo hemos dicho y también no pueden ser cambiados de manera inmediata.

Los factores o determinantes, pueden ser vinculados y entrelazados con los factores o variables que establecimos para la definición de nuestro “nuevo” concepto de **Condiciones laborales** con lo que se pudo realizar un análisis de relación entre dos aspectos como es el sexo con el ingreso, entre otros. Además de que, nos ayudaron a describir las **Condiciones laborales** en las que se desarrollan y desempeñan los trabajadores estudiados; así como, para evaluarlas y que al ser previamente determinadas, se puede observar como permean al trabajador para que éste, sea el que encuentre en si mismo su propia motivación y generar un cambio para sí.

En el Capítulo 2, realizamos una descripción y análisis de la situación económica del sector turístico en nuestro país y al respecto hemos concluido que aunque el sector es de gran importancia y relevancia para los ingresos del país no existe un programa que apoye en materia laboral buena al personal empleado en él; así como para el impulso de la actividad turística misma. Esto lo hemos visto, a través de las entrevistas realizadas al personal de los restaurantes integrados a un hotel, por ejemplo manifestaron su preocupación por la ausencia de turistas, debido al acontecimiento del 11 de septiembre en los Estados Unidos del 2001, período en el que se realizó este estudio y en el que el turismo internacional descendió.

La preocupación de los trabajadores era en el sentido de que sus percepciones, erróneamente complementadas con las propinas, se veían gravemente afectadas. Asimismo, los trabajadores manifestaron que, el gobierno debería implementar acciones para reforzar la promoción turística en México y venga más turismo del exterior.

Con base en los resultados obtenidos en la investigación realizada como ya lo hemos citado en los capítulos anteriores, los trabajadores desconocen las alternativas existentes para obtener **Condiciones laborales** dignas, como es lo establecido en la propia Ley Federal del Trabajo como primera instancia y buscan nuevas formas para lograrlo como las mencionadas en el párrafo anterior. Al respecto, podemos decir que los trabajadores analizados no tienen un conocimiento real y preciso de los que significan las **Condiciones laborales**, sólo tienen vagas nociones y lo observamos en que la mayoría de las respuestas dadas a su significado fue: “**las normas que impone la empresa**”. Esta es una concepción completamente parcial de lo que realmente deben ser las **Condiciones laborales**; por lo que sugerimos debería existir, dentro de las buenas prácticas del buen gobierno, una difusión de lo que corresponde por derecho a los trabajadores, para comenzar a generar una conciencia individual masificada de lo que la Ley concede, ésta es una buena alternativa que ni el sindicalismo en México ha logrado consolidar.

En el análisis realizado en el Capítulo 3, observamos que no existía una concepción o definición precisa de lo que deben ser las condiciones de trabajo y sugerimos el concepto de **Condiciones laborales** y como acabamos de ver en los párrafos anteriores surgió la necesidad de generar dicho concepto para poder realizar una definición y caracterización de lo que deben ser; así como para realizar un diagnóstico, evaluación y propuestas de mejora; por lo que se

tuvo que realizar el establecimiento y análisis de indicadores y variables para definir nuestro concepto.

Una vez definido y establecido nuestro concepto pudimos observar que todos los trabajadores encuestados y entrevistados, cuenta con todos los derechos mínimos que establece la Ley Federal del Trabajo vigente, por lo que podríamos decir que todos tienen **Condiciones laborales** aceptables o dignas siempre y cuando tomáramos como referencia a nuestra reglamentación vigente (LFT). Sin embargo, concluimos que en nuestra opinión esto no necesariamente es así ya que los parámetros mínimos enmarcados en nuestra Ley resultan actualmente ínfimos a la realidad material. En ese sentido, uno de los primeros cambios para la mejora de las condiciones laborales sería el cambio de esos mínimos establecidos en ella, por ejemplo el salario mínimo y su conformación, así como los factores que definen en términos legales a las **Condiciones laborales**.

Los términos legales a los que nos referimos y que aparentemente reflejan como lo hemos dicho, **Condiciones laborales** aceptables son primeramente la contratación por tiempo indefinido, no obstante esto por si mismo no lo asegura, ya que la conciencia o satisfacción de otros factores por el trabajador para con su empleo son importantes para continuar en él.

Un ejemplo de lo que decimos, es en caso del salario, se observo que los trabajadores de los cuatro restaurantes analizados saben y están conscientes que el sueldo que van a percibir es el mínimo general, en el caso del los puestos que son ayudante de mesero y meseros, el salario que perciben es del mínimo profesional (en el caso de estos puestos, el salario que mencionaron percibir es de \$1,275.00. Sin embargo, es una realidad que

aceptan ese salario sabiendo que las propinas serán las que compensen la situación de su ingreso.

Los datos recabados en la encuesta, referente al ingreso mensual, incluyendo propinas, nos dice que el salario que perciben es de \$6,000.00. Es pertinente mencionar que este ingreso es variable, ya que mencionaron los trabajadores entrevistados, que en temporada “alta” llegan a percibir más ingresos y en temporada “baja”, perciben menos.

Uno de los restaurantes, el “University Club of Mexico “, no depende de los turistas, sino de los socios del club, en este caso, el ingreso por concepto de propinas, depende de la cantidad de eventos sociales de los socios, es decir, bodas, banquetes, XV años, bautizos, etc.

En las entrevistas, los trabajadores nos comentaron que hay diferentes estrategias para recibir propinas en mayor o menor medida, a veces genera disgustos entre los compañeros de trabajo, entre los meseros principalmente, ya que este puesto es clave en el funcionamiento de un establecimiento de este tipo, se pueden boicotear el trabajo “robandoles” su orden en la cocina y esto redundaría en quedar mal ante un cliente y quedarse sin propina o con una muy baja.

Es importante mencionar que, esta competencia entre trabajadores de un mismo equipo, es muchas veces propiciada por la empresa misma y vemos como incide en la búsqueda de una carrera profesional dentro de la empresa. En algunas entrevistas realizadas a meseros, comentaron que no les interesa un ascenso de puesto, ya que esto trae como consecuencia una disminución en su ingreso, debido a que quien más ingreso obtiene por medio de las propinas son ellos a través del trato directo con el cliente, por ello es que

contemplamos al cliente como “la cadena de montaje” simbólica; además de que la repartición de las mismas se lleva a cabo generalmente por porcentajes distribuidos en varios puestos del reataurante y quienes más puntos reciben son ellos (50%). Un ejemplo de estas dos situaciones, es lo observado en la respuesta de un mesero, quien nos comentó que estaba interesado en el otorgamiento de un crédito hipotecario para adquirir una vivienda; sin embargo, el banco en el que lo solicitó dicho crédito, le pedían comprobar sus ingresos, dentro de los cuales no aparece la propina por muy alta o baja que sea, sin este concepto de ingreso no alcanzó el mínimo requerido por el banco y ello trajo como consecuencia el no ser sujeto de crédito. Esto fue observado a través de las entrevistas efectuadas en los 4 restaurantes.

En ese orden de ideas, seguimos siendo de la opinión que el manejo de las propinas, debería ser mediante otro mecanismo que sea benéfico para los trabajadores incluso como lo establece la Ley. En las entrevistas ,los trabajadores mencionaron que si trabajan en restaurantes es por las propinas que van a recibir.

Respecto a las enfermedades que sufren los empleados mas comúnmente son gripes, resfriados, y estrés. En cuanto a accidentes, lo más frecuente son caídas, torceduras y cortadas. Cabe mencionar, en el caso de los cocineros, el riesgo es mayor, debido a que ellos trabajan a altas temperaturas en la cocina, pero tienen cambios bruscos de temperatura, cuando tienen que ir a los refrigeradores por alguna carne que necesiten, entonces ellos comentaron que están expuestos a sufrir enfermedades como la artritis y parálisis facial, por los cambios bruscos de temperatura.

Otro aspecto relacionado con lo que acabamos de decir y que resulta importante es la falta de interés de formar un carrera profesional dentro de las

empresas, debido por una parte a la poca fidelidad y lealtad que generan las empresas para con sus trabajadores, que trae como consecuencia que los trabajadores busquen nuevas y mejores oportunidades de empleo aun sintiendo el gusto por el trabajo que realizan.

Aunado a lo anterior tenemos también los aspectos que tienen que ver con los contenidos del trabajo, al respecto hemos observado que la capacitación incluso informal a través de la experiencia también satisface a los trabajadores; sin embargo, nada detiene a los trabajadores en la búsqueda de mejores alternativas de empleo y se ve reflejado en que existe en promedio una antigüedad de 2 años.

Como una alternativa para mejorar las prestaciones de los empleados en restaurantes, es que la Ley Federal del Trabajo, contemplara el ingreso percibido por medio del as propinas, como parte del salario y de este modo, calcularan las demás prestaciones con base en ese ingreso. De este modo, mejorarían sus prestaciones y hasta podrían ser sujetos de crédito, ya que su ingreso por concepto de propina, ya serian comprobables.

Está también la agrupación e integración de los indicadores enunciados dispersamente en la Ley. Posteriormente buscar la correcta aplicación de la Ley en toda su extensión. Promover la información necesaria para el conocimiento de los derechos y obligaciones de los factores involucrados en la producción de bienes y servicios para su implementación y vigilancia por parte de los actores de la producción.

También, como parte importante de nuestras conclusiones, sugerimos que se debe también, tomar en cuenta a la capacitación como parte de las determinantes de las **Condiciones laborales** de los trabajadores, como parte

de las mismas y como una estrategia de mejoramiento e incremento de la productividad y que a través de la correcta aplicación y vigilancia del cumplimiento de la Ley actuaría como el detonante de una mejora integral, paulatina y continua de las **Condiciones laborales**. Al respecto, encontramos en las empresas analizadas, que la capacitación que ofrecen es mínima y que al ingresar a laborar, solamente dan una rápida inducción a las mismas y con el paso del tiempo se incrementa la cantidad de cursos ofrecidos a los trabajadores.

La visión que tienen las empresas sobre la capacitación es, como lo comentó el único gerente que accedió a darnos una entrevista, el cual fue el del Restaurante “University Club of Mexico ” es que no a todos los empleados se les ofrece la capacitación, debido a que el personal de este tipo de establecimientos tiene una alta rotación, (una visión muy parcial ya que la rotación se debe a otras causas que afectan a todo tipo de empresas cuando no generan fidelidad para ellas mismas). Por esa razón, solamente se la ofrecen a empleados con una determinada antigüedad ya que la capacitación es considerada como un gasto y no como una inversión, no obstante las empresas mismas pueden generar sus propias estrategias de capacitación que reduzcan los costos al mínimo transformándola en una inversión de bajo costo con altos rendimientos al máximo como el tener personal lo más altamente capacitado.

También en este mismo ejemplo, el gerente nos comentó que, si los proveedores ofrecen dar un curso a los empleados, es bienvenido, siempre y cuando la empresa no tenga que pagar por ello, tal es el caso de los proveedores de vinos y licores, que son los que ofrecen cursos a los empleados.

En las demás empresas, no sabemos si ocurra algo similar, ya que solo nos basamos en las respuestas que nos proporcionaron los empleados, y no mencionan nunca este tipo de situaciones. En ese sentido, concluimos que la capacitación, como incrementadora de la calificación laboral, es necesaria también para el incremento de la productividad. Y a pesar de que la capacitación no es retribuida económicamente ni otorgada bajo los mismos criterios, es reconocida por los propios trabajadores como motor que impulsa y transforma sus interiores y su maquinaria para hacer más por ellos mismos y valdría la pena evaluar si el incremento de ingresos y prestaciones vinculadas al incremento de la calificación laboral y de la productividad son resultado de la capacitación como práctica humanista de las empresas, así de la distribución más equitativa de la riqueza producida.

Cuando a los trabajadores se les pregunto el porque trabajan en este tipo de empleos, mencionaron que es principalmente por las “propinas” por las que ellos están aquí, que el trabajo es “pesado”, el ambiente es agradable, pero cuando es temporada alta , tienen que trabajar horas extras, y aunque no se las pague la empresa, lo compensan las propinas extra recibidas.

En cuanto a lo que significaba para ellos trabajar en restaurante, mencionaron que a pesar de que la gente piense que el trabajar como mesero, o ayudante de mesero es denigrante, ellos piensan que no. Ya que el trabajar en el departamento de alimentos y bebidas, es muy enriquecedor, tanto económicamente como en conocimientos de gastronomía, vinos y licores, y turismo. Ellos piensan que es un oficio muy completo y se sienten orgullosos de trabajar en restaurantes, el conocer a turistas de otros países y el poder comunicarse con ellos. Mencionaron que en otro trabajo no seria posible tener este contacto con este tipo de personas.

Finalmente, creemos firmemente que cada trabajador tiene su propio motor que impulsará el cambio para sí mismo y de las **Condiciones laborales**, ya que su conciencia sobre la situación real de su vida personal y laboral, complementada con una buena orientación sobre lo que legalmente le pertenece como fruto de su trabajo puede ir paulatinamente transformando su situación. Si a ello le sumamos, la participación de un buen gobierno y de instituciones honestas y comprometidas que como hemos dicho se conviertan en un verdadero facilitador y no protector como lo ha sido a través del tiempo mediante el corporativismo sindical.

Por otro lado y como parte de la situación y mejoramiento de las **Condiciones laborales** de sus trabajadores, están las empresas quienes pueden implementar medidas de mejoramiento a la productividad a través del rescate y valoración de su propia mano de obra. El tomar en cuenta a la mano de obra como parte importante de las estrategias de mejora de sus procesos, logrará el incremento deseado por toda empresa en su productividad. Sin embargo el generarlo a costa de sus trabajadores traerá como consecuencia una “traición por parte de ellos y se verá reflejado en una alta rotación.

El complemento de la terna de actores involucrados en el mejoramiento de las **Condiciones laborales**, es el gobierno quien a través, de la vigilancia en el cumplimiento de las normas establecidas en el marco jurídico nacional como lo es la LFT. Sin embargo, la falta de claridad en las normas establecidas en la LFT genera confusión para quién no está familiarizado con los diferentes términos, en ese sentido siendo la autoridad para lograrlo, debería realizar cambios en su visión y conceptualización

ANEXOS

Anexo metodológico

Descripción de la muestra

Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de instrumentos metodológicos cuantitativos y cualitativos, dentro del período del día 6 de septiembre al 28 de noviembre de 2002 a una población de trabajadores del sector turístico, en el área de restaurantes, en el caso de hoteles, empleados del departamento de Alimentos y bebidas.

El tipo de muestreo fue de tipo no probalístico, ya que las empresas estudiadas son tomadas como estudios de caso. Por lo que, es importante aclarar que, con los resultados, solamente se pretende describir y evaluar lo que mostró la información obtenida a un nivel muestra, sin pretender realizar inferencias estadísticas realmente significativas.

La composición de la muestra para la aplicación de la encuesta fue de 40 casos, debido a que los restaurantes donde se aplicó el estudio son relativamente pequeños; en promedio laboran 15 trabajadores en cada lugar.

El tamaño de la muestra para la realización de las entrevistas fue intencional, debido a que el acceso fue de manera informal, ya que no obtuvimos la autorización de las empresas. El tamaño de muestra fue de 12 empleados de los diferentes restaurantes conformados por 4 meseros, 1 ayudante de mesero, 2 capitanes de meseros, 2 hostess, 2 cocineros y 1 maitre.

Los restaurantes donde se aplicaron los cuestionarios fueron los siguientes:

1. Restaurante “La Huerta”, ubicado dentro del “Hotel Camino Real”,
2. Restaurante “Bellinghausen”,
3. Restaurante “University Club of México” y,
4. Restaurante “Pontevecchi” ubicado dentro del “Hotel Plaza Florencia”

Todos ubicados en ciudad de México, Distrito Federal.

Al igual que la muestra de la encuesta, se incluyó a la mayor cantidad de personas sin tomar en cuenta su estado civil, sexo, edad, escolaridad y antigüedad en el ramo restaurantero, ya que el objetivo es conocer el significado que tienen para ellos, las condiciones y la calificación laborales.

Procedimiento del trabajo de campo

El primer paso para lograr tener acceso a las empresas y poder extraer la mayor cantidad de información necesaria para el desarrollo del presente trabajo fue solicitar el permiso por parte de las gerencias de recursos humanos para entrevistar a los trabajadores y observarlos desde el lugar de trabajo. Sin embargo, encontramos una constante negativa por parte de los gerentes más al conocer nuestro tema de investigación y al saber que se trataba de Condiciones de Trabajo y de Capacitación laboral, nos contestaban que no. De hecho, hubo un gerente de un restaurante que nos dijo que el tema, causaría un “shock psicológico” entre los empleados. Por ello mismo, no podía permitirnos el acceso. Cuando le solicitamos que él nos diera una entrevista, también se negó, argumentando que las Condiciones de Trabajo de cada lugar de trabajo, es información confidencial.

En ese sentido se recurrió a la metodología llamada “bola de nieve” debido a que se conocía una persona que trabaja como mesera en Hotel Camino Real

de Polanco. Convirtiéndose en nuestra informante calificada, nos recomendó a su vez con otras personas que también trabajaban en restaurantes, y así sucesivamente con otras personas.

De ese modo obtuvimos nuestras entrevistas (ver diagrama de red de entrevistas). La fecha de la realización de entrevistas fue entre los meses de septiembre a noviembre de 2002. Por parte del lado empresarial, solamente se obtuvo una entrevista la cual fue realizada en el mes de enero del año 2003; dicha entrevista la pudimos realizar, porque nos recomendó una trabajadora del mismo restaurante, argumentando que solo era para un trabajo escolar.

Se intento realizar una entrevista con un dirigente sindical de la CROC, pero las veces que fuimos (inclusive con cita) no fue posible atendernos. Para realizar las entrevistas se utilizó una guía de entrevista y una cédula de datos básicos. Algunas entrevistas, fueron realizadas en las viviendas de los trabajadores, otras fueron en el lugar de trabajo y otras fueron realizadas en una cafetería cercana al lugar de trabajo.

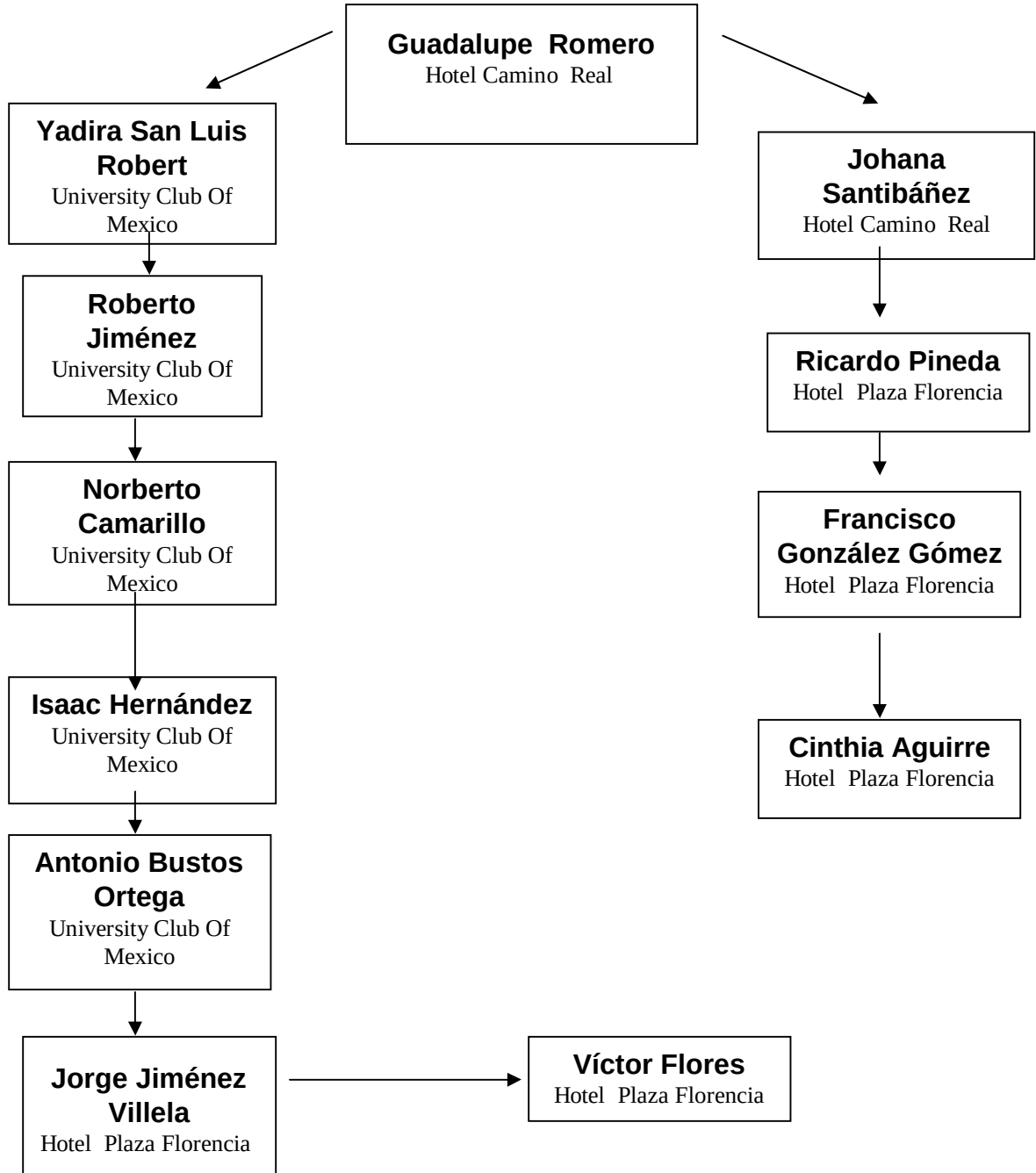
Las cuestionarios y entrevistas fueron realizados en el lugar de trabajo, en el “tiempo muerto” que tienen algunos restaurantes, entonces tuvimos el acceso al lugar del trabajo, cuidándonos de que no nos sorprendiera los gerentes o vigilantes del lugar. Algunos problemas que observamos, fue que la gente tiene miedo de hablar de su trabajo, por el temor de ser despedidos de su empleo si nos encontraba algún gerente o supervisor. También lo que observamos es que los inhibía mucho la grabadora y cuando finalizábamos la entrevista, por lo general nos ofrecían café o refresco inclusive en un restaurante nos invitaron a cenar.

En la charla de sobremesa y sin grabadora nos dijeron cosas interesantes acerca del tema que nos interesaba. En algunas ocasiones, los trabajadores no acudían a la cita programada, por lo que se tuvo que buscar otra persona que accediera a la entrevista.

ENTREVISTADOS

1. **Guadalupe Romero** 38 años, mesera, Camino Real
2. **Yadira San Luis Robert** 29 años Hostess, University Club of México y Camino Real
3. **Johana Santibáñez** 21 años Capitán de meseros , Camino Real
4. **Roberto Jiménez** 52 años, Maitre, University Club of México
5. **Norberto Camarillo** 22 años, Ayudante de mesero, University Club of México
6. **Isaac Hernández** 25 años, cocinero, University Club of México
7. **Antonio Bustos Ortega** 34 años, mesero, University Club of México
8. **Jorge Jiménez Villela** 20 años, mesero , Plaza Florencia
9. **Ricardo Pineda**, 37 años, capitán de meseros, Plaza Florencia
10. **Francisco Gonzáles Gómez**, 28 años, mesero , Plaza Florencia
11. **Cinthia Aguirre**, 30 años, hostess, Plaza Florencia
12. **Víctor Flores**, 25 años, cocinero, Plaza Florencia
13. **Entrevista con el Gerente de University Club of México**

ESQUEMA DE ENTREVISTAS



Nota: Las entrevistas transcritas e instrumentos metodologicos se encuentran en el CD

BIBLIOGRAFÍA

1. Beyer Esparza, Jorge E. en **Revista Mexicana del Trabajo. La capacitación y el adiestramiento en la Legislación Laboral Mexicana**. STPS. Tomo IV. Octubre-Diciembre. 1981. 8ª época.
2. Boyer, Robert. en **La ocupación del futuro. Flexibilización y desregulación laboral**. Gutiérrez Garza, Estela. Coordinadora. Fundación Friederich Ebert - México. Ed. Nueva Sociedad. Venezuela. 1990.
3. Calcagno, Alfredo F. En **El ajuste estructural en América Latina. Costos sociales y alternativas**. Sader, Emir (compilador). CLACSO. Documento descargado de www.clacso.org.mx
4. Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC): Tourism Satellite Accounting Research. Estimates and Forecast for Governments and Industry. Year 2000 (CD-ROM) en **El Desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo**. OIT. Ginebra. 2001.
5. **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**. Documento descargado de www.segob.gob.mx

6. De la Garza Toledo, Enrique. **Reestructuración productiva, mercado de trabajo y sindicatos en América Latina**. CLACSO. Documento descargado de la pagina www.clacso.org.mx/bibliotecavirtual
7. De la Torre Padilla, Oscar. **El turismo fenómeno social**. FCE. México. 1991.
8. **Diccionario Enciclopédico Larousse**. Ed. Larousse. México.2001.
9. Doohan, John. **¿Trabajar más, trabajar mejor?** en Trabajo. Revista de la OIT. No. 31. Sep-oct. OIT. Madrid. 1999.
10. Ducci, Martha Angélica en **Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas. El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional**. OIT y CONOCER. Montevideo. 1997.
11. Escoto Ochoa, Humberto en **Revista Mexicana del Trabajo. La capacitación en México**. STPS. Tomo IV. Octubre-Diciembre. 1981. 8ª. Época.
12. FONATUR. **Gran visión del turismo en México 2000**. México. 2000.
13. Friedmann, Georges y Naville, Pierre. **Tratado de Sociología del Trabajo I**. FCE. México. 1997.

14. García de los Ángeles, Rodolfo. **La capacitación y su entorno laboral.** INCA RURAL. Cuadernos de capacitación. México. 1981.
15. Gobierno de la República. **Plan Nacional de Desarrollo** publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 30 de mayo de 2001. Segunda sección.
16. Herzenberg, Stephen en **Estándares laborales después del TLCAN. El ACLAN y el desarrollo de una alternativa al neoliberalismo: desmintiendo a Maggie.** Graciela Bensusán, compiladora. Plaza y Valdez. México. 1999.
17. Hiba, Juan Carlos. **Capacitación empresarial para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo de pequeñas y medianas empresas.** OIT. Documento descargado de la pagina www.ilo.org.mx
18. Castillo, Juan José y Prieto, Carlos. **Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo.** Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. 1998.
19. Marrero Rodríguez, J. Rosa. **Semejanzas y diferencias en la producción de bienes y servicios. Una reflexión sociológica a partir de la reestructuración de la actividad turística.** En revista Sociología del trabajo. Num. 26. Invierno de 1995/1996. Ed. Nueva Epoca. México.

20. Martínez Álvarez, Jesús en **Revista Mexicana del Trabajo. Hacia un programa nacional de capacitación y adiestramiento.** STPS. Tomo IV. Octubre-Diciembre. 1981. 8ª época.
21. Marx, Karl. **El Capital Tomo III. Capítulo IV El proceso de la producción capitalista.** Documento descargado de www.clacso.org.mx
22. Mertens, Leonard. **Estrategias de productividad, recursos humanos y competencia laboral. Industria de autopartes en México.** OIT y CONOCER. México. 1999.
23. Molina, Sergio. **Modernización de empresas turísticas.** Ed. Diana. México. 1994.
24. Nacional Financiera e ITAM. **Condiciones de trabajo.** Nacional Financiera, S.N.C. México. 1992. Fascículo 2. Modulo I.
25. Neffa, Julio Cesar en **Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional.** Marta Novick (compiladora). CLACSO y CONICET. México. 1987.
26. Neffa, Julio Cesar. **Proceso de trabajo, división del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo.** INET y STPS. México. 1980.
27. Neffa, Julio Cesar. **Tecnología y condiciones de trabajo en Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional.** Marta Novick (compiladora). CLACSO y CONICET. México. 1987.

28. Novick, Marta. Prologo en **Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional.** Marta Novick (compiladora). CLACSO y CONICET. México. 1987.
29. OIT y CONOCER. **Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas.** Montevideo. 1997.
30. OIT. **El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Informe para el debate de la Reunión paritaria sobre el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo.** 2001. Documento descargado de la pagina www.ilo.org
31. OIT. **La calidad del empleo. la experiencia de los países latinoamericanos y de los Estados Unidos,** Ricardo Infante, editor. Chile. 1999.
32. Piore, Michael en **La ocupación del futuro. Flexibilización y desreglamentación laboral.** Gutiérrez Garza, Estela. Coordinadora. Fundación Friederich Ebert - México. Ed. Nueva Sociedad. Venezuela. 1990.
33. Ramírez Fonseca, Francisco. **Condiciones de trabajo.** Editorial PAC. México. 1992.
34. Recio Andreu, Albert. **Capitalismo y formas de contratación laboral.** Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Madrid. 1988.

35. Rojas Soriano, Raúl. **Sociología Médica**. Folios Ediciones. México. 1985.
36. Ruiz Olabuenaga, José Ignacio. **Metodología de la investigación cualitativa**. 2ª ed. Universidad de Deust, Bilbao España. 1999.
37. Secretaría de Turismo. **Programa Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo: la fuerza que nos une**. México. 2001.
38. Secretaría del Trabajo y Previsión Social e Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. **Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo**. INEGI. México. 1993. Tomo I.
39. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. **Ley Federal del Trabajo**. Documento descargado de www.segob.gob.mx
40. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. **Programa Nacional de Política Laboral** publicado en el Diario Oficial de la Federación del día de 2001. Segunda sección.
41. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. **Restaurantes: una guía para mejorar su empresa**. México. 1999.
42. Schward, Howard y Jacob, Jerry (1995). **Sociología cualitativa**. 1ª, reimpresión, Ed, Trillas, Mexico.
43. Taylor, S.J. y Bogdan R. **Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación**. Ed. Paidós. Argentina. 1996.

44. Tokman, Víctor E.; Martínez, Daniel. **Inseguridad laboral y competitividad: modalidades de contratación**. OIT. Perú. 1999.
45. Valles, Miguel. **Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional**. Ed. Síntesis, Madrid España. 1997.
46. Vegara, J.M. **La organización científica del trabajo. ¿Ciencia o ideología?** Fontanella. México. 1971.
47. Velasco C. Elizabeth, **Conquistas laborales, cuña impositiva para empresas y molestia a socios comerciales: BM** en La Jornada, 25 de mayo de 2001.
48. Vuotto, Mirta. **La capacitación en las empresas. Un ejercicio de investigación**. Documento descargado de la pagina www.cest.org.ar