

Trabajadores del turismo en la Ciudad de México

Teorías y Estudios de caso

Por Rosana Guevara Ramos



Este libro formó parte de una investigación apoyada por Conacyt y por la Universidad Autónoma Metropolitana, en el marco de los estudios de Doctorado en Estudios Sociales, Línea Estudios Laborales. Agradezco a ambas instituciones todo el apoyo en la tarea inagotable de estudiar a los trabajadores y sus condiciones de trabajo; particularmente a aquellos que se desempeñan incansablemente en el sector turístico y en esto dan lo mejor de ellos mismos.

Además, agradezco mucho a mi asesor en investigación, Dr. Nicolás Cárdenas García por sus valiosas observaciones y su orientación académica siempre pertinente y audaz; a mis compañeras y compañeros de estudio y a la compañera de vida y amiga Griselda Martínez Hernández quien siempre me apoyo en los tiempos de mi investigación, a mi Maxito (†) siempre amoroso y fiel incluso hasta altas horas de trabajo de madrugada, a mi familia que creyó siempre que llegaría a la meta -particularmente a mis queridos abuelos y a mi madre-, a la figura de mi padre que me inspiró profesionalmente y a mi apreciado ayudante Ricardo Antonio Torres Martínez quien hizo posible la versión del libro en formato digital.

Agradezco también al Sr. Isaías González Cuevas y a la CROC, que me dieron el acceso a los espacios laborales del turismo de la Ciudad de México y han sido un ejemplo para mi en la defensa de los derechos laborales y sindicales de los trabajadores de este sector.

Gracias a todos por su apoyo y cariño.

Índice general

Introducción

Capítulo 1. El estudio de las condiciones de trabajo en las ciencias sociales: Breve estado de la cuestión

Capítulo 2. Hacia la reconstrucción de la condición social del trabajo. Una propuesta metodológica desde la Sociología del Trabajo

Capítulo 3. La condición social del trabajo turístico 1. Una caracterización objetiva del entorno laboral y las CDT en el trabajo turístico

Capítulo 4. La condición social del trabajo turístico. Una caracterización subjetiva del entorno laboral, las CDT y CDV en el trabajo turístico

Capítulo 5. Formas típicas de “significación del trabajo turístico” y construcción de identidades

Capítulo 6. Conclusiones: La reconstrucción de la condición social del trabajo. Vinculación entre el ángulo objetivo fáctico y el ángulo subjetivo significativo

Siglas utilizadas

Bibliografía

Índice 1 de cuadros, tablas, recuadros y gráficas

Índice 2 de anexo estadístico

Índice 3 de instrumentos

Condiciones de trabajo y de vida en la hotelería: hacia una reconstrucción de la condición social del trabajo

Introducción

En un hotel diariamente se dan cita cientos de mujeres y hombres que realizan el milagro, las habitaciones que otrora tuvieran todas las asimetrías y descuidos (platos ya vacíos de apetitosos alimentos, toallas húmedas y sucias, sábanas revueltas, pisos alterados por el descuido de quienes ahí pernoctaron) toman orden y brillo, y borran toda huella que responsabilice de semejante desasosiego al huésped ejecutivo que por las mañanas llega impecable al restaurante a pedir su desayuno.

En otro hotel se han preparado decenas de platillos para el *brunch* del domingo, ahí se han dado cita para su desayuno-almuerzo familias, amigos y conocidos en la terraza que da a la Avenida Reforma. En el recorrido visual del *buffet* aparecen jugos de mango, guayaba, coco y nopal, cócteles de frutas surtidas, queso cotagge, yogurt y variados cereales para acompañarlos. Les sigue una fila de espejos de paté y terrina preparados por el chef, jamón serrano y perlas de melón, *sushi* surtido, carnes frías y quesos y, finalmente, canapés surtidos entre los que destacan los de caviar. El banquete también cuenta con una piña decorada con camarones y aceitunas rellenas, almejas tipo Manila, chocolata y blanca, ostión fresco en su concha y mejillón. Después de las 10 de la mañana se servirán las cremas de nuez y champiñón, la birria, la barbacoa natural y enchilada, la pancita de res, los chilaquiles, los canelones con espinacas y queso, y el tallarín blanco a la crema. Luego de las 12 del día aparecerán *roast beef*, *new york* o *prime rib* marinados y al horno, el bacalao a la vizcaína, los romeritos con torta de camarón, los medallones de res con salsa bordelesa, la pierna de cerdo en adobo, los champiñones al ajillo, el osobuco de pollo al vino tinto y, acompañando a todo esto, las guarniciones Waldorf, César, de papa, atún, palmitos y zanahorias *baby* a la mantequilla con granos de elote. Para acompañar los postres, el hotel ofrece una gran variedad de cafés que deberán no sólo complementar sino a veces competir con lo exquisito del tradicional pastel judío de nuez, las tartas de frutas naturales, el *strudel*

de manzana, el *brownie* de chocolate y almendras, el siempre majestuoso brazo de nata, las modestas pero no menos imperiosas copas de gelatinas de frambuesa con un mosaico de gelatina de yogurt. La revolución por la que ha pasado la cocina para hacer posible el paisaje de platillos que acompaña a la *buena vida* se olvida, todo queda limpio y perfectamente acomodado para, al siguiente día, comenzar la danza sin fin que se repite hora tras hora, mañana tras mañana y día tras día hasta llegar a cerrar una buena temporada, un buen año para el hotel y un buen año para el corporativo.

En estos dos hoteles, por su tamaño, la recepción, el lobby, los salones de eventos y el centro de negocios, además de enfrentarnos con la pequeñez de nuestra existencia, por más que intentemos reponernos al espacio que abren, parecen resistirse minuto a minuto a cambiar su apariencia de majestuosidad; tal como les parecieron los castillos y palacios del *ancien régime* a los plebeyos, aunque hoy con otros novedosos íconos de la modernidad y un *performance* arquitectónico, tecnológico y de estilos distintos que evidencian que la sociedad ha cambiado y que, por cierto, no es ocioso buscar los hilos de dicho cambio. Esos espacios no admiten siquiera algo que sugiera que –permítasenos lo vulgar de la expresión– “han sido usados”, pues sólo tienen lugar para la majestuosidad, el buen gusto, la condición óptima y el detalle perfecto. El club atlético, el *spa* y la piscina con sus juegos de espejos y sus refrescantes tonos azul, arena y blanco invitan a una experiencia de cuidados personales o de simple ocio –que el hombre de negocios no debe dejar pasar a riesgo de perder su salud o buen porte. El huésped ejecutivo, anclado en la idea simple de que todo está como debe estar, parece no saber nada de lo que pasa, del trabajo que hay detrás de cada taza perfecta de café de grano, de todo platillo sublime y de cada ducha reconfortante, le es tan ajeno como la pobreza de las ciudades o destinos que visita: ha pagado al hotel de cinco estrellas de la cadena hotelera, entre otras cosas, para que le garantice no verla aun cuando estuviese enfrente.

Detrás de cada imagen exquisita y *glamorosa* apenas puede creerse que exista el toque humano y, más aún, el “mal gusto” de ese trabajo que cuesta sudor y gestos lastimeros ante el esfuerzo físico llevado al extremo, esfuerzo que se agudiza con los tiempos de trabajo tan incontrolables para el trabajador y que le hacen saber que su vida, mirada en tiempo y espacio, le dejó de pertenecer a él y a su familia desde el momento en que se contrató con el hotel, y si en algún momento llegara a olvidarlo, el pacto individual o colectivo que ha

firmado, y que pocas veces conoce, se lo recordará sólo unas palabras después de que aparece la leyenda “empresa *sui generis*”.

Apenas y se puede creer que cientos de trabajadores se hayan levantado a la labor entre las cuatro y cinco de la mañana o retirado de sus puestos de trabajo a altas horas de la noche para que el milagro manifiesto en cada una de las imágenes citadas se realice y haga sentir al hombre de negocios que es un ser especial y que “se ha ganado” el ser atendido con el tranquilizante saludo que sólo un buen amigo llega a dar, los cuidados de un buen anfitrión y la generosidad vertida en hospitalidad en todos los sentidos, entre la que destaca la que sólo es patrimonio de ciertos pueblos.

Tal vez por todo ello las disciplinas sociales, sin excluir a la sociología en general y particularmente a la del trabajo, parecen haber olvidado que en los hoteles no sólo hay trabajo sino cantidades industriales de él, pues efectivamente el hotel nunca cierra y difícilmente se detiene. Sostener ese ritmo de servicios y trabajo supone una fuerte organización del proceso productivo, basta asomarse a las cocinas para saber que las lecciones de Taylor y muchos otros teóricos de la productividad “pasaron por ahí” y dejaron como huella indeleble una perfecta división del trabajo con unas delimitadas líneas de mando, una estricta disciplina laboral, un ordenamiento de instrumentos y equipos de trabajo, una estructura socioproductiva que corresponde con una perfección organizativa antes sólo vista en la industria manufacturera, y que apenas se diferencia (por más que insistan los gerentes de personal en la exclusividad de su empresa) de la de una fábrica, que de manera muy semejante, aunque efectivamente no idéntica, cuenta con personal operativo, mandos medios y directivos.

Descubrir qué condiciones de trabajo y vida sostienen a la industria turística a partir de los hoteles de gran turismo parecía una provocación casi imposible de resistir cuando hemos conocido a tantos hombres y mujeres que participan en estas empresas y, siendo trabajadores, asumen comportamientos difícilmente asimilables a los de la denominada *clase obrera*. La entrada al edificio sindical de estos trabajadores, limpio de carteles o motivos típicamente obreros, con secretarías cuidadosamente uniformadas y personas que van y vienen también escrupulosamente aliñadas, con cortes de cabello que no rebasan los veinte días, hombres sin patillas, cuidadosamente afeitados y con manos y uñas que muestran que lo suyo no es lo sucio, lleva al sociólogo a “oler” que hay algo ahí que debe

estudiarse para tal vez concluir, como hace años lo hizo Linhart (1979), que “Kamel también es clase obrera” aunque nunca como fue esbozada por la corriente del pensamiento marxista que (quizá por su acercamiento tan inicial a los sujetos que recién “hacía” el incipiente sistema de producción capitalista) hizo de ella tal abstracción que terminó dejando de lado todas esas excepciones y diferencias que hacen de los trabajadores –surgidos en los servicios ya porque ahí nacieron laboralmente o porque han sido desplazados de la industria manufacturera– sujetos complejos atravesados cultural e históricamente por muchas paradojas. Sujetos para los cuales hoy sólo hay caracterizaciones incompletas y un tanto defectuosas que prometen ser afinadas a partir de la convivencia con ellos, con sus razones, con sus realidades personales y cotidianas, y a partir también del cuidadoso acompañamiento conceptual, teórico y metodológico que logremos acercar desde las disciplinas sociales. En esta obra esperamos contribuir en forma modesta a ello.

Para lograr lo anterior, nos hemos planteado iniciar con este trabajo la travesía que implica acercarse a un tema novedoso en el que lo dicho sobre estos trabajadores en particular, insistimos, es aún muy poco y por lo regular de carácter exploratorio e inicial.

Consideramos que esta investigación no ha podido superar del todo la marca impuesta por el acercamiento inicial desde la sociología del trabajo; sin embargo, reconocemos que la reflexión sobre el tema nos ha brindado, además de conocimientos sobre los trabajadores de estos hoteles para hombres de negocios, la posibilidad de ensayar estrategias metodológicas, revisar algunos de los planteamientos teóricos a la luz de la evidencia empírica y, en las conclusiones, sugerir futuras líneas de investigación.

La estructura de nuestra propuesta de análisis parte del siguiente cuestionamiento: ¿cómo puede explicarse la permanencia de los trabajadores de servicios no obstante la precariedad laboral? y, además, ¿por qué es necesaria una reconstrucción de “la condición social del trabajo” en esta explicación? A este cuestionamiento, y con el fin de posibilitar el acercamiento en términos empíricos, se suman otras interrogantes: ¿qué condiciones de trabajo y de vida, en su sentido social amplio e integral¹ del concepto –es decir, que sólo es

¹ Por sentido social *amplio* entendemos una revisión de los distintos niveles que constituyen la representación social y que supone en sociología una aproximación múltiple que comprende, para este estudio, caracterizaciones de la estructura, la empresa y el sujeto junto a su grupo de referencia. Asimismo, este sentido social amplio comprende el enfoque analítico en dos dimensiones conocidas como *de facticidad objetiva* y *de significatividad subjetiva* (Berger y Luckmann: 1968). En cuanto a carácter *integral*, entendemos un

posible reconstruir a través de una caracterización de la “condición social del trabajo”—, *sostienen* al sector hotelero? y ¿cómo en la valoración y en la acción caracterizada por las estrategias frente a sus condiciones de trabajo interviene el *imaginario colectivo*, el *lugar de trabajo* y los *grupos primarios de referencia*? Dicha formulación constituye nuestra hipótesis de trabajo fundamental que, aunque en principio parece un acercamiento descriptivo, cuando cuestiona cómo puede explicarse la permanencia y cómo interviene en ello el imaginario colectivo, el lugar de trabajo y los grupos primarios de referencia, aborda una serie de problematizaciones y reflexiones teóricas que permiten trascender el terreno descriptivo e incursionar en el explicativo.

Los cuestionamientos anteriores nos permitieron establecer hipótesis de investigación secundarias formuladas mediante las siguientes preguntas: a) ¿Cómo se construyen objetiva y subjetivamente las condiciones de trabajo en este sector?, lo que en el terreno objetivo supone considerar principalmente información del contexto social ampliado con énfasis en los datos de empleo, salarios y bienestar social en general, así como en las características del sistema laboral jurídico que en gran medida las sostiene; en este mismo terreno objetivo sistematizamos las principales variables que daban cuenta de qué tipo de trabajadores estaban en los espacios productivos analizados en términos sociodemográficos y laborales, así como las principales valoraciones respecto de sus condiciones de trabajo. b) ¿Cómo se construyen objetiva y subjetivamente las condiciones en este sector hotelero?, y c) ¿por qué se construyen esas subjetividades en torno a dichas condiciones y los respectivos comportamientos de respuesta, sintetizados mediante las estrategias típicas frente a ellas?

En otro nivel de análisis preguntamos: ¿qué *filtros* sociales o dimensionales intervienen para concebir, valorar y comportarse de ciertos modos ante sus condiciones de trabajo?, y, por lo anterior, primero: ¿cómo interviene el *imaginario colectivo* (entendido como visiones ampliamente compartidas del trabajo y sus condiciones) en los trabajadores para mediatizar la concepción de sus condiciones de trabajo y su comportamiento ante éstas?; segundo: ¿cómo el *lugar de trabajo* altera los mecanismos de concepción y resistencia del trabajador

acercamiento a las condiciones de trabajo que considere las diferentes dimensiones del trabajo —sin restringirse al área de seguridad e higiene o ergonomía, como normalmente se ha hecho en los estudios de condiciones de trabajo— y comprenda el vínculo indisoluble de las condiciones de vida del trabajador.

de la hotelería?,² y, por último: ¿cómo el *grupo de referencia* (familia-amigos) mediatiza la concepción y la reacción frente a las condiciones de trabajo? y de acuerdo con esto, ¿qué estrategias familiares se instrumentan para “compensar” la precariedad laboral y cómo participan los diferentes miembros de la familia en esto? Finalmente, bosquejamos los campos de identidad alternativos plausibles para los trabajadores de la hotelería ante el debilitamiento y la crisis de la acción colectiva (y particularmente de la fundada en la acción “sindical”). En el bosquejo anterior fue importante reconocer el papel que juega el grupo de referencia y las estrategias individuales para tolerar o responder a la precariedad laboral³ y ubicar las estrategias más socorridas por los trabajadores, así como los márgenes que tiene la acción sindical en este segmento de trabajadores. Por último, planteamos: ¿cómo este estudio puede constituir un acercamiento al trabajo desde una perspectiva analítica compleja⁴ que vincule culturalmente *trabajo y pobreza*, y aporte elementos que enriquezcan los planteamientos marxistas de *enajenación y fetichismo*?; lo que permitirá la construcción de las explicaciones más comprensivas de las formas de *resistencia y no resistencia ante la precariedad laboral en el marco de la globalización y con los signos de modernidad que ésta implica*.

Para dar respuesta a las interrogantes anteriores necesitamos plantearnos como punto de partida la revisión y crítica de la forma en que las ciencias sociales habían abordado el tema de las condiciones de trabajo a partir de los principales estudios al respecto, lo que demandó una revisión histórica anterior a lo que inicialmente considerado, por la misma precarización del concepto *condiciones de trabajo* y el carácter productivista de los enfoques contemporáneos que, como explicamos en el capítulo 1, distraía la atención en los estudios

² 1) Cómo se combinan los espacios de *pobreza y no pobreza* en el trabajador del hotel y cómo inciden estas combinaciones en la valoración de sus condiciones de trabajo y sus respectivas reacciones ante ellas; 2) cómo la naturaleza de los servicios contenidos en este espacio laboral genera un espacio ambiental (imágenes, sensaciones, etc.) que tiende a minimizar el conflicto y cómo repercute esto en las reacciones del trabajador; 3) qué rasgos tiene el espacio laboral –a nivel social y simbólico– que altera los mecanismos de resistencia del trabajador frente a su precariedad laboral (conflicto-armonía, contraste-compartimiento), y 4) cómo la presencia intermitente en los espacios laboral y privado incide en las reacciones del trabajador frente a su precariedad laboral.

³ Pudimos suponer *a priori* al estudio empírico cierta precariedad laboral a partir de algunos indicadores básicos: la mayor parte de los trabajadores de este sector percibe el salario mínimo, tiene un nivel bajo de escolaridad y la jornada laboral, sobre todo de meseros y camaristas, normalmente rebasa las ocho horas sin pago alguno de horas extra (sus tareas requieren poca calificación y en general son monótonas).

⁴ En el sentido de menos determinista y más complejo.

al respecto y los desvirtuaba al subordinarlos a los preceptos de la productividad. El texto de Castillo y Prieto (1983) fue referencia obligatoria en esta primera etapa del trabajo, principalmente por la revisión de los estudios sobre el tema y los lineamientos teórico-conceptuales definidos para el estudio de las condiciones de trabajo desde la sociología del trabajo. Como no compartimos la aplicación empírica que ambos autores hacen, y que está presente en su estrategia metodológica fuertemente influenciada por el Método LEST, fue necesario establecer los planteamientos teóricos más importantes y definir una estrategia metodológica propia mediante la cual retomáramos elementos del contexto social ampliado que impacta las condiciones de trabajo y, además, posibilitara la reconstrucción de la subjetividad implícita en la concepción, la evaluación y los comportamientos de los sujetos frente a ellas (capítulo 2). Luego, en una lógica de aproximaciones múltiples, caracterizamos el contexto social ampliado con sus respectivas dimensiones económica, social y jurídica, así como sus principales vínculos con las condiciones de trabajo en general y con las particulares de la hotelería; para esto último caracterizamos tanto las cuatro empresas estudiadas como las condiciones de trabajo ahí observadas y establecidas formalmente, es decir, en el marco de los reglamentos de empresa y el pacto colectivo (capítulo 3). En los capítulos 4 y 5 ensayamos aproximaciones a los sujetos para explicarnos su concepción, su evaluación y sus comportamientos frente a las condiciones de trabajo; dichas aproximaciones consideraron tanto el estudio de mecanismos a través del interaccionismo simbólico (Blumer: 1982) y los planteamientos de *habitus* de Bordieu, como los nuevos agrupamientos sociales y la reconstrucción de trayectorias laborales típicas que daban cuenta de los comportamientos sociales concretos frente a las condiciones de trabajo. Por último, en el capítulo 6 hicimos un balance de lo observado, destacamos los principales hallazgos y problemas teórico-metodológicos y sugerimos líneas de investigación a futuro sobre este tema.

De acuerdo con los resultados de la investigación, al final reflexionamos sobre los principales desarrollos teóricos y conceptuales que desde la sociología del trabajo, la antropología social y la historia social, principalmente, nos permitieron reconstruir el problema de la *condición social del trabajo*, y desde ahí explicarnos la permanencia de los trabajadores en los espacios productivos hoteleros. Además, la reflexión nos abrió líneas futuras de análisis, sólo identificadas, que se relacionaban con la existencia de una

disolución o transformación del conflicto en el espacio laboral hotelero, con el vínculo cultural entre *trabajo* y *pobreza urbana*. Este análisis también nos permitió ensayar categorías provenientes fundamentalmente de la perspectiva cultural de Bordieu en la sociología (1984, 1988, 1991, 1997 y 1999) y de la humanista inscrita en el movimiento de la renovación de la teoría sociológica (Bruyn: 1966; Berger y Luckman: 1968; Blumer: 1982).

Finalmente, nuestra estrategia metodológica consideró el acercamiento a las condiciones de trabajo y de vida entre los empleados del sector turístico de cuatro empresas hoteleras de *gran turismo* en la Ciudad de México. Para ello aplicamos 82 entrevistas: 55 a trabajadores y sus familiares, y 27 a informantes clave (sobre todo, gerentes de recursos humanos, autoridades del trabajo, representantes sindicales y abogados laborales). Aplicamos 118 cuestionarios a trabajadores e hicimos cuatro recorridos a empresas. Documentalmente revisamos 12 inspecciones de trabajo, entre 1999 y 2002, a hoteles de diversas categorías y 11 expedientes de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de un periodo semejante, correspondientes a trabajadores de hotelería y restaurantes que demandaron a empresas del ramo. Por último, hicimos un estudio comparativo de los cuatro contratos colectivos de trabajo.

Con todo lo anterior nos propusimos establecer una fuerte base empírica sobre la cual fuera posible ensayar planteamientos teóricos que deberán revisarse y enriquecerse con trabajos posteriores. El trabajo para concluir este estudio fue arduo –siempre empleamos la primera persona del plural porque efectivamente fue de equipo– aunque nunca como el de tantos hombres y mujeres que en él encontramos y que junto a sus vidas, que hacen posible el milagro de las distintas imágenes del hotel, constituyeron nuestra principal inspiración, que tomó aliento con la respuesta de trabajadores como Sergio, cocinero C de 23 años, que alzó la cabeza y dijo: *“Me imagino otro mundo, un mundo en el que toda la gente sea igual, donde no haya discriminaciones, donde ninguna persona valga más que otra, donde la gente fuera menos egoísta”*, al preguntarle en qué piensa cuando deja volar su imaginación durante el trabajo. Respuestas como esta nos devuelven la certeza de que hay mucho por estudiar y hacer en ese espacio desde una tradición más revolucionaria, más crítica y, tal vez en este último sentido, más irreverente en las ideas para reconstruir nuestra fragmentada realidad laboral desde la sociología del trabajo.

Capítulo 1

El estudio de las condiciones de trabajo en las ciencias sociales: breve estado de la cuestión

1.1. Reflexiones en torno al concepto CDT

El estudio de las condiciones de trabajo (CDT) resulta un importante espacio de reflexión en la sociología contemporánea; sólo incluyendo esta dimensión de lo laboral, se podrá hacer un balance completo de los niveles de desarrollo alcanzados en las economías del siglo XXI o de las asignaturas pendientes en este sentido. Reconocer, como punto de partida, que el bienestar social es el objetivo último de toda actividad económica nos ayuda a mantener en perspectiva la reflexión sociológica aún en el terreno laboral. De ahí que resulte sumamente fértil retomar, desde el anterior principio, el tema de las CDT en tanto eje analítico que permite insertarse en el mundo laboral con una mirada amplia que de cuenta de la complejidad del elemento trabajo y de algunas de sus vinculaciones problemáticas con otras dimensiones sociales¹.

Así, las preocupaciones actuales relacionadas con la calidad de vida, el nivel de desarrollo humano y los niveles de bienestar, pasan necesariamente por una evaluación de la calidad del empleo y, por tanto, del nivel de vida del trabajador y de sus condiciones laborales. Mencionamos “necesariamente” en tanto que el trabajo, pese a todas sus transformaciones referidas (Clauss Offe: 1992), sus aparentes ocultamientos (Castillo: 1997; Rifkin: 1997) y disfuncionalidades vinculadas con el desempleo mismo, el descenso del tiempo de trabajo,

¹ El tema de las CDT, pareció preocupar a diversos estudiosos principalmente en tres períodos históricos; a saber, aquel comprendido en el periodo posterior a la Revolución Industrial (Engels: 1845); de los años siguientes de la Primera Guerra Mundial a la crisis del 29 y de los años cincuenta a fines de los ochenta. Sin embargo, en nuestro país se observa un movimiento intelectual débil en el acercamiento al análisis de las CDT; contrariamente al de Argentina que destaca por su producción literaria en este sentido y sienta un precedente distinto para América Latina (aspectos que veremos con mayor detenimiento en los apartados correspondientes a A.L. y México al final de este capítulo).

las jornadas incompletas o parcializadas; los bajos salarios, la transferencia de trabajadores asalariados al sector informal, los puestos de trabajo insatisfactorios y demás (Tokman: 1998), es aún el mecanismo idóneo y socialmente reconocido mediante el cual los sujetos participan en la distribución del ingreso y del bienestar social generados en las distintas economías del mundo capitalista.

Sin embargo, hablar de “condiciones de trabajo” resulta difícil dado que representa entrar en una dimensión teórica poco acotada y definida. La definición misma de CDT ha sido afectada permanentemente por un relativismo histórico, geográfico, económico y cultural. Paradójicamente, en el actual contexto de globalización económica en el que no se pone en duda la pertinencia de los estándares de productividad y calidad que deben satisfacer las diferentes economías a nivel mundial para permanecer en los mercados altamente competitivos, se le confiere poca viabilidad al establecimiento de “estándares de calidad en el empleo” o de mínimos básicos que constituyen “garantías” y “salvaguardas” de la vida de los trabajadores y de su buen desarrollo físico, económico, social y cultural en los espacios productivos y en los extrafabriles.

Un argumento repetido constantemente para justificar la indiferencia o poca atención a esta problemática ha sido, sin duda, el de las respectivas crisis o recesiones económicas en el marco de las cuales se privilegia la sola creación de empleos; sólo “empleos”² sin adjetivos. Con lo anterior se ha frenado en repetidas ocasiones un conjunto de aspiraciones sociales y humanas generadas a lo largo de la historia y que recientemente en el seno de la OIT han cobrado expresión bajo las consignas “Por un trabajo más humano” (OIT: 1975) o un “Trabajo decente” (OIT: 1999). En los nuevos tipos de empleo u ocupación se observa una sostenida tendencia a la precarización y a la pérdida de garantías de bienestar en el trabajo

² Desde 1975 en la 60ª. Reunión, mientras la OIT reafirmaba que su misión era “el mejoramiento de las condiciones del medio ambiente de trabajo, así como del bienestar de los trabajadores” y anunciaba, con sus siglas en francés el PIACT –Programa Internacional para Mejorar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo-, varios oradores sostenían que “... el mejoramiento de las condiciones de trabajo podría menoscabar los esfuerzos en materia de fomento del empleo”, y al respecto argumentaban que “las masas de los países en desarrollo necesitan trabajo, no tienen tiempo ni posibilidad para elegir o rechazar empleos” (PIACT p 5-7); asimismo los representantes de los empresarios exigían que se limitara el contenido técnico del PIACT, se establecieran “prioridades” y se centrara en la adopción de medidas prácticas para elevar el nivel mínimo de higiene y seguridad. En contrapartida, los representantes obreros consideraban que el “enfoque global” era la piedra angular de PIACT.

que comprende elementos de índole económico, social y de la salud que antes acompañaban al mismo o por lo menos formaban parte de las expectativas del trabajador³.

En este mismo sentido con la inserción de una nueva generación de trabajadores jóvenes que se integran al mercado laboral en condiciones altamente adversas –un contexto de desempleo generalizado, una economía en lento crecimiento, un sistema de seguridad social que no contempla políticas de bienestar para aquellos que no están empleados formalmente, sistema que también está sufriendo reformas sumamente importantes por su impacto en el futuro inmediato de los trabajadores- no resulta sorprendente encontrar un incremento del individualismo y la competencia en los espacios laborales por encima de cualquier sentimiento solidario o de colectividad. Aunado a lo anterior, existe una profunda crisis de los paradigmas ideológicos que orientaron las reivindicaciones obreras a lo largo de los dos siglos anteriores que se acompaña de un recientemente exacerbado desprestigio sindical⁴. Todo esto explica en cierta medida la indiferencia, marginación o rechazo del tema de las CDT así como el enajenamiento de la sociedad ante prestaciones laborales que antes eran incuestionables y que hoy se presentan para la mayor parte de la ciudadanía como verdaderos privilegios, excesos o fueros de los trabajadores⁵.

³ Tales empleos con “contenidos” alcanzaron sus mejores expresiones en las décadas de los 60 y 70, en el caso de nuestra economía y de los países capitalistas en general; ello en la medida en que estos últimos instrumentaron una serie de políticas sociales tendientes a contrarrestar los desajustes políticos y económicos del período de posguerra. Por contenidos estamos entendiendo una diversidad de certidumbres, prestaciones, beneficios, y garantías que adquirirían los trabajadores al ser contratados laboralmente y que en conjunto conformaban sus CDT.

⁴ Esto sin mencionar a fondo las campañas intermitentes de los medios masivos de comunicación que no sólo promueven el desprestigio sindical y deslegitiman, con ello, todo movimiento social de trabajadores –desprestigio que, para el caso de nuestro país particularmente se han ganado a pulso los sindicatos a lo largo de la historia del movimiento obrero y, más recientemente, en muchos casos por la cada vez más escasa representatividad del sindicalismo oficial y la incapacidad política manifiesta en las acciones de varios de sus dirigentes. Sobre esto último, basta recordar, sólo por mencionar algunas, el *Pemexgate*, así como las protestas con tintes violentos poco justificables de la CNTE, las del Sindicato del Metro y las del Gobierno del Distrito Federal durante el primer semestre de 2003 en la Cd. de México.

⁵ Sorprende mucho el énfasis que pone la prensa, las radiodifusoras y las televisoras en nuestro país con amplia cobertura a nivel nacional; en la incomodidad vial que genera entre los ciudadanos las marchas y los “excesos” – vistos así desde sus ópticas- de los sindicatos. Aspiraciones, otrora muy legítimas como salario remunerador, jornada de 8 horas, estabilidad laboral, aguinaldo, vivienda y derecho a una pensión de retiro o a una liquidación justa, son consideradas por los reporteros como verdaderos excesos y abusos de los trabajadores. Las notas, normalmente periodísticas de radio o televisión, usualmente van acompañadas de comentarios que apuntan al carácter meritório en sí de tener trabajo en el contexto presente de desempleo o a la baja productividad del trabajador que lo deslegitima, de entrada, para cualquier reclamo – improductividad siempre argumentada y poca veces probada con datos específicos. Paradójicamente, no es así en los casos cuando se anuncian imposiciones de nuevos gravámenes fiscales al salario y prestaciones laborales o el considerable préstamo millonario que se auto otorgó el gobierno federal de las cuentas de ahorro para el retiro de los trabajadores. Del mismo modo no sorprenden a los reporteros los recortes masivos de personal o los cierres de empresas sin el finiquito correspondiente a los trabajadores. Más aún, no despiertan el mismo enojo los *spots* para fomentar la nueva cultura laboral que, enjuicia al trabajador de entrada y lo consigna como holgazán e irresponsable, para luego asignarle únicamente a él la responsabilidad de corregir esas prácticas para incrementar la productividad, sobre todo porque si bien es cierto que los anteriores medios citados son financiados por capital privado, en el segundo caso la difusión la hace la misma Secretaría del Trabajo y Previsión Social con recursos públicos; así, el trabajador paga, a través de sus impuestos, la difusión de su propia imagen desvirtuada y desprestigiada ante la sociedad que ya ha creado todo un estereotipo al respecto totalmente integrado al imaginario colectivo en torno al trabajo para el caso de nuestro país y que se expresa en esa opinión pública tan adversa y hostil con respecto a los derechos de los trabajadores.

Por otro lado, la conceptualización de las CDT ha tenido diversas influencias teóricas que muchas de las veces han ido acompañadas de posiciones políticas⁶; poniendo con ello en tela de juicio la perspectiva estrictamente científica en el desarrollo conceptual de las CDT. A raíz de todo esto, han proliferado enfoques fragmentados y sumamente divergentes a la hora de analizar las CDT en los diferentes contextos económicos; ello a grado tal que si nos situáramos en el tiempo y el espacio inmediatos, es decir, en nuestro contexto nacional y el momento actual de principios del siglo XXI, estaríamos entendiendo por CDT muy diversos aspectos relacionados esencialmente con la disciplina laboral que hay que guardar en el trabajo o con la seguridad e higiene y la salud ocupacional⁷.

Del mismo modo en el terreno teórico-conceptual, si nos situáramos en el momento presente para analizar dicha problemática, parecería que no existe una tradición de estudios en torno a las CDT en las ciencias sociales; más aún, aparentemente los estudios de las CDT parecen una preocupación constituida desde el ámbito institucional y en el seno de la OIT. Preocupación institucional que surge cuando nace este organismo multilateral en 1919 y que se reafirma su importancia de estudio en 1975 cuando aparece el proyecto de la OIT denominado PIACT “*Programa Internacional para Mejorar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo*”.

⁶ Una polémica en la OIT en los 80's sobre la metodología y el enfoque que debería tomarse para el análisis de las CDT refleja esto, en una discusión entre trabajadores y “empleadores” estos últimos expresaron dudas sobre el enfoque global y multidisciplinario; “los participantes empleadores preferían la investigación orientada a la acción en la esfera de la seguridad e higiene en el trabajo. Los participantes trabajadores, así como ...varios participantes gubernamentales, consideraron, por el contrario, que era importante emprender investigaciones sobre las condiciones de empleo” aludiendo con esto al sentido más general de CDT. Un participante trabajador lamentó la insuficiente colaboración *fuera* de los sectores especializados de la seguridad e higiene del trabajo, y declaró que no había que dejar a un lado el importante campo de las condiciones de trabajo (OIT, PIACT:1984; p 63). Los argumentos por parte de los “empleadores” se fundamentaron sobre todo en limitaciones financieras pues en el marco de esta polémica se anunciaban una serie de recortes presupuestarios, cancelaciones y anulación a los proyectos de investigación de CDT producto del retiro de los Estados Unidos de la Organización y de los problemas financieros del PNUD experimentados en 1976 y 1978 (OIT, PIACT:1984; pp 64 - 65). Así mientras que el PIACT enfatizaba que los recursos eran limitados dada la complejidad de su objetivo –el mejoramiento de las CDT- y recomendaba un aumento de recursos; la Conferencia y el Consejo de Administración los redujeron éstos e iniciaron con ello el desmantelamiento del PIACT que apenas se había inaugurado como programa en 1975. (OIT, PIACT: 1984; p 5).

⁷ Tal es el caso de la perspectiva “institucional” que predomina en nuestro país sobre el tema de las CDT promovida principalmente por organismos gubernamentales como la STyPS y el IMSS, perspectiva que se analizará en su momento para el caso mexicano.

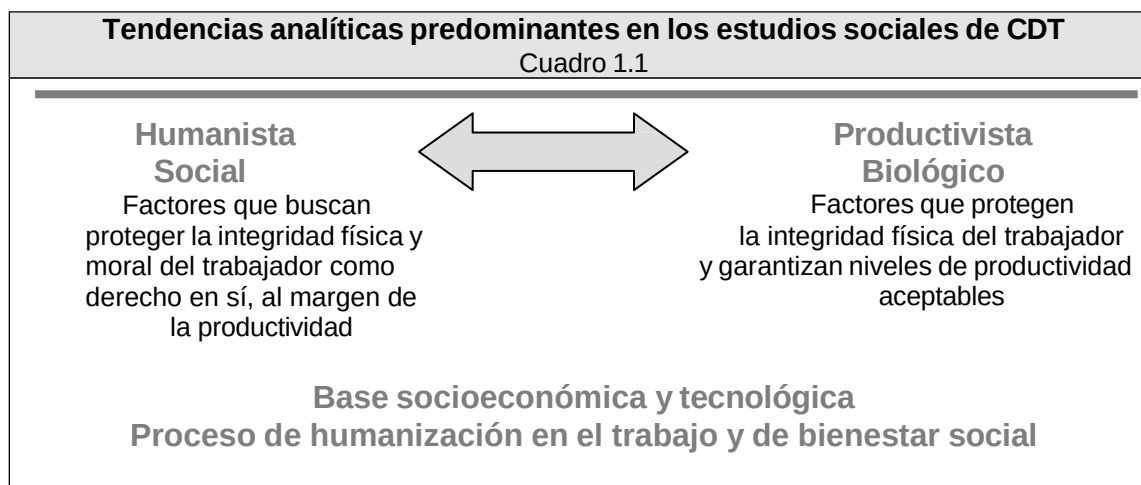
Tratando de no adelantarnos -puesto que la revisión histórica de los estudios sociales sobre este tema se desarrolla en el apartado de “Antecedentes teórico metodológicos en el estudio de las CDT” (p 9) y la recapitulación reflexiva aparece en las conclusiones del estado de la cuestión- sólo avanzaríamos una formulación hipotética que, de ser confirmada podría considerarse una contribución para el desarrollo de la sociología del trabajo en el terreno de estudio de las CDT. Tal formulación propone que existiendo en las ciencias sociales dos perspectivas teóricas y de investigación para abordar el tema de las CDT, esto es, una humanista de corte histórico y antropológico que recupera a los trabajadores mediante instrumentos críticos y en sentido progresivo⁸ y otra biologicista que, a diferencia de la anterior, retoma básicamente elementos de salud ocupacional con fines productivistas; la sociología del trabajo en principio marginó el tema de las CDT y, cuando los análisis de otro tipo de problemáticas laborales enunciaban algo relacionado con las CDT, esta disciplina recurrió a análisis de corte biologicista o fragmentado que sólo retomaban aspectos muy elementales de las CDT como salario y tiempo de trabajo. Esta última perspectiva conlleva graves limitaciones dado que se orientan por un enfoque productivista que desvirtúa la misma conceptualización de las CDT y en consecuencia su análisis (Castillo y Prieto: 1983). Lo anterior limitaba de entrada a la sociología del trabajo en tanto mirada disciplinaria amplia de “lo laboral” y la ha situado más como una sociología de la empresa particularmente en lo referente al estudio de la temática de las CDT. La revisión de los diversos estudios, por tanto, permitirá esbozar una conclusión sobre esta última formulación al final del presente capítulo y hacer propuestas que contrarresten dicha situación de la sociología del trabajo en materia de CDT.

Mientras tanto, es importante abundar en el hecho de que en los estudios de CDT desde la perspectiva de las ciencias sociales, convergen dos tipos de acercamientos el **humanista** y

⁸ El carácter crítico y progresivo de los instrumentos deriva de dos reconocimientos que hacen Castillo y Prieto cuando reflexionan sobre el tipo de análisis que supone el estudio de las CDT, ellos establecen respectivamente que “El resultado de todo estudio sobre condiciones de trabajo es *esencialmente un conocimiento evaluador*” y, agregan que “*Sólo en un contexto [refiriéndose a un contexto de análisis] en que se halle presente en exclusiva la consideración de las condiciones de trabajo bajo la perspectiva única de su mejora será posible alcanzar el conocimiento científico que de ellas se busca*” [cursivas nuestras] (Castillo y Prieto: 1983; pp 113 y 171 respectivamente).

el **productivista**; acercamientos que influyen de manera muy importante en los análisis más contemporáneos sobre estos temas. El humanista -con un arraigo más inglés y de cuño más antiguo como veremos más adelante-, muestra un profundo interés en un sentido social más integral de las CDT que incluso rebasa el ámbito de lo fabril e incursiona en el ámbito privado del trabajador a través de estudios de niveles de vida obrero y de un acercamiento muy inicial de corte antropológico a la vida y barrios de los obreros. Por otro lado, el acercamiento productivista es de elaboración conceptual más reciente y con mayor influencia en nuestros días en los estudios de CDT; este último centra su atención en el ámbito fabril y en aspectos más relacionados con la seguridad, la higiene, la ergonomía y la productividad y, aunque no deja de reconocer los factores extrafabriles, éstos últimos no forman parte de las dimensiones a analizar en sus propuestas metodológicas a nivel empírico.

En todo esto surge la pregunta ¿Por qué en los estudios de CDT ha predominado más la tradición productivista -la cual parte de una perspectiva humana más limitada- y se han olvidado los estudios humanistas ingleses inscritos en una tradición histórico social que abordó el tema de las CDT durante el periodo de la Revolución Industrial y los años posteriores a ésta? La cuestión anterior constituye una interrogante que estará presente en el desarrollo de este apartado y que se retomará en las conclusiones, puesto que consideramos que tal decisión –consciente o inconsciente- en la mayoría de los estudios de CDT contemporáneos -que se inclinan por olvidar esa perspectiva más humana y retoman la tradición productivista- resulta de singular importancia en la reconstrucción del concepto de CDT desde la sociología del trabajo.



Fuente: Esquema de elaboración propia para ilustrar extremos de análisis en las CDT

Por otra parte, derivados de ambos acercamientos –humanista y biologicista- surgen enfoques y perspectivas diferenciados de las CDT que han transitado de un análisis más “social” a uno de corte “productivista”; en este último predominan aquellos aspectos que sirven para garantizar niveles de producción aceptables y que están relacionados sobre todo con salvaguardar la vida y la salud del trabajador, desvirtuando con todo esto la preocupación *per se* de las CDT; mientras que en el primer acercamiento están comprendidos principalmente factores orientados a proteger además de la integridad física, la integridad moral del trabajador. Entendida esta categoría a la luz del principio filosófico aristotélico que entiende lo moral como sinónimo de lo humano – principio que conceptual y socialmente se actualiza con los planteamientos teóricos de Kant, Marx y Husserl-, y bajo el cual se fijan ciertas virtudes que fundamentan una teoría ética que pretende defender la singularidad y objetividad del carácter humano – o, en otras palabras, la existencia propia y singular del ser humano que da lugar a necesidades específicas en las que se diferencia básicamente de los animales y que pone en tela de juicio el relativismo cultural que justifica valores y comportamientos que afectan o violentan ese principio humano; esto último en forma conciente o deliberada. En este sentido, cabe aclarar que a través del concepto de integridad moral, en el cual se basa toda posición humanista, si bien no pretendemos sostener una idea de esencia humana en términos absolutos, si defendemos la construcción social de una “imagen del hombre” que da lugar a ciertas necesidades físicas y morales – necesidades que efectivamente se construyen y actualizan histórica y culturalmente, generando así una diversidad de expresiones en el terreno de existencia física y moral sólo del ser humano. Estas necesidades, independientemente del contexto social, se orientan por un principio de sustentabilidad de la vida humana; es decir, “un principio humano” guiado, por tanto, por sentimientos de salvaguardar la integridad humana en sus múltiples dimensiones fundamentalmente de carácter físico y moral. Por ello consideramos que este principio se estructura en todos aquellos mecanismos sociales que tienden a garantizar la preservación y reproducción del componente humano en tanto base fundamental de todo sistema social⁹.

⁹ Dentro del cual queda comprendido el sistema de producción y , a su vez las relaciones de trabajo materializadas a través de las CDT.

Por otra parte, en este giro de perspectivas sociales a productivistas, giro que no ha sido ni unidireccional, ni sistemático, ni mutuamente excluyente -según trataremos de mostrar en el estado de la cuestión- y que más bien experimenta constantemente avances y retrocesos en uno y otro sentido; ha jugado un papel central el concepto de **bienestar social o desarrollo humano**¹⁰ y su vínculo con el desarrollo económico y tecnológico. Uno de los principales cuestionamientos que se planteaban tanto en los primeros estudios histórico sociales clásicos como contemporáneos; era lo paradójico que resultaba la existencia de malas CDT incluso en momentos de auge económico¹¹. En este mismo sentido se observa con gran escepticismo el “determinismo tecnológico y económico” que suponía que el desarrollo de innovaciones en este ámbito impactaba normalmente de manera favorable y, casi en forma necesaria y automática las CDT. Respecto a lo anterior la OIT resaltaba en 1987 “...como lo demuestra la evolución pasada , la seguridad, la salud y el bienestar del hombre y de la mujer que trabajan no mejoran por sí solos; hace falta voluntad y esfuerzo, apoyados en la comprensión de cada situación...” [para lograr esos avances y bienestar](OIT: 1987; p XVIII).

1.II. Antecedentes teórico – metodológico en el estudio de las CDT

El método de revisión que nos proponemos para esbozar un “estado de la cuestión” considera una mirada retrospectiva mediante la cual se recuperen elementos conceptuales y analíticos que permitan reintegrar al concepto de CDT su contenido social históricamente constituido y que hoy prácticamente se encuentra “vaciado” o sesgado por los enfoques fragmentados y “pragmáticos”¹².

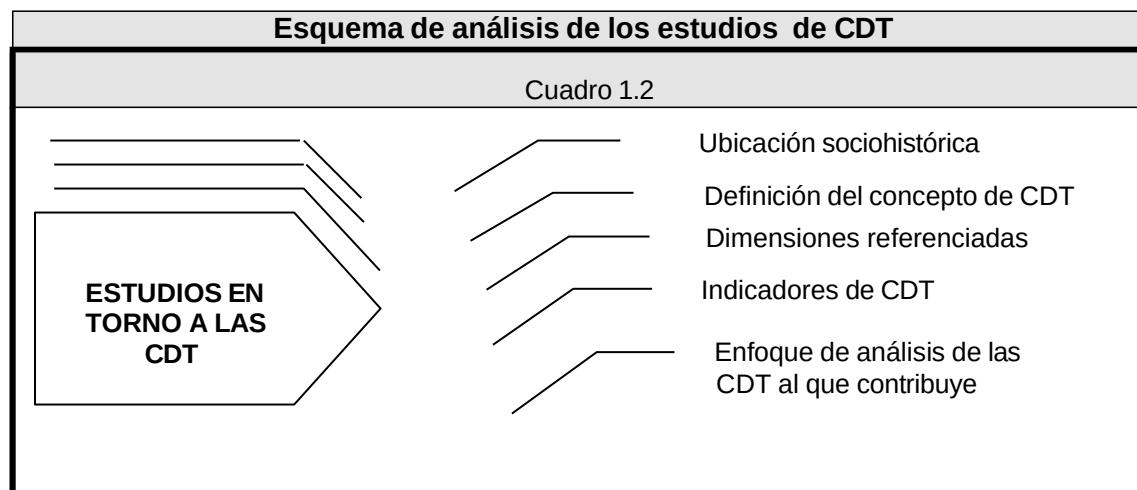
Bajo esta revisión retrospectiva se desarrolla una revisión histórica que no pretende ser exhaustiva, por las limitaciones temporales del presente estudio, sino más bien representativa y genérica de los

¹⁰ Resulta importante reconocer que en nuestras sociedades contemporáneas las perspectivas humanistas se actualizan y permiten pasar de una posición filosófica a una posición pragmática; así, si bien es cierto que toda posición humanista se basa en un principio de “deber ser”, éste estado de cosas puede ser evaluado mediante índices de desarrollo humano que, aunque son muy limitados por el número de indicadores que comprenden, abren la posibilidad de transitar de principios filosóficos a parámetros sociológicos.

¹¹ Es notorio el comentario que hace Thompson, “A medida que la Revolución se aceleraba ...se produce un deterioro en la salud de las poblaciones urbanas” (Thompson: 1989; 359); o cuando Hobsbawm menciona “Los economistas consideran que la condición de los trabajadores pobres debía ser bastante miserable ...[mientras que] ..la capacidad productiva y comercial en Gran Bretaña se desarrolló en forma espectacular “ (Hobsbawm: 1979; 122) . En este mismo sentido desde 1987 la OIT consignaba “La internacionalización creciente del comercio...conduce a dar primacía a lo económico, es decir, a las reglas de la economía y a las preocupaciones de carácter material y mercantil, en detrimento de cualquier otra consideración, en particular social (OIT, Ginebra 1987, p 17)

¹² Enfoques como el biologicista basado en la medicina del trabajo o el ergonómico que aunque está constituido por un horizonte multidisciplinario-psicología, biología e ingeniería- enfatiza los aspectos de medio ambiente laboral y características antropomórficas del trabajador (Singlenton,W.T.: 1972). Aunque, contrario a lo anterior, los estudios de las CDT realizados recientemente por las ONG’s, pese a que carecen de fundamento teórico, cuentan con aparatos metodológicos sumamente amplios y consistentes; que posibilitan en términos operativos superar el empobrecimiento conceptual del término y , con ello, ir más allá de miradas fragmentadas y pragmáticas. (Ver. p 25 y 26)

estudios desarrollados “en torno a”¹³ las CDT. Por otra parte, la revisión de los estudios de las CDT comprende respectivamente los siguientes apartados en los distintos enfoques: introducción del estudio para situarlo socio históricamente; definición o delimitación del concepto de CDT – expresada en los estudios de manera explícita o implícita-; ubicación de dimensiones referenciadas a partir de esa definición para el análisis de las CDT y de los indicadores respectivos, denominación del enfoque al que contribuye y, por último, algunas ventajas y limitaciones.



Fuente: Esquema de elaboración propia para definir las líneas de análisis de los enfoques de CDT

Para efectos de ordenamiento de la presente revisión, se han clasificado los estudios de las CDT a partir de los diferentes acercamientos analíticos, enfoques y autores representativos de cada uno de estos; por último, se han abierto dos clasificaciones más con criterios geográficos, ello para contextualizar regionalmente el estudio de las CDT a nivel de América Latina y México (ver Cuadro 1.3).

¹³ Se hace mención “en torno a” debido a que en la búsqueda retrospectiva nos encontramos con muchos estudios que no tienen como objetivo central el análisis de las CDT; aunque, un análisis de las CDT está presente como parte complementaria de su investigación. Por otro lado, algunas veces no aparece concretamente la categoría CDT, veremos que la categoría se fue acuñando histórica, conceptual y empíricamente con avances y retrocesos. No obstante, la preocupación por conocer este ámbito de lo laboral estuvo presente a través de categorías conceptuales como “nivel de vida”, “situación de los trabajadores”, “condiciones laborales” y “niveles de bienestar de los trabajadores”, entre otros.

Acercamientos analíticos, enfoques y autores o instituciones revisadas	
Cuadro 1.3	
1.II.1 Acercamiento humanista (p 10)	
Enfoque histórico social	Engels, Villermé, Marx, Rowtree, Charles Booth Hobsbawm, Thompson, Jürgen Kuczynski
1.II.2 Acercamiento biologicista (p 16)	
Enfoque ergonómico	Roustang, Guelaud, Beauchesne, Gautrat, Leplat, Laboratorio de la Fatiga de Harvard y Singlenton
Enfoque de la salud ocupacional	Oberg, Pashiyar, Melamed, Emslie, OSHA e IMSS
Enfoque sociológico limitado	Juan José Castillo y Carlos Prieto, Elton Mayo y L.E.S.T.(Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo)
1.II.3 Acercamiento mixto: humanista – biologicista (p 27)	
Enfoque mixto	Wisner, Tokman, Neffa, Novick, Vasilachis de Gialdino, Lucena y Lacabana
Enfoque gubernamental	Instituciones u organismos gubernamentales internacionales: OIT, Eurostat, Comunidades Europeas, Fundación Europea, Instituciones latinoamericanas, OSHA, OCDE y BM
Enfoque no gubernamental	ONG's de derechos laborales y humanos Organismos del sector privado
1.II.4 Acercamiento latinoamericano (p 44)	
Enfoque latinoamericano	J.C. Neffa; Martha Novick; V. Tokman; C. Desjourns, y M. Lacabana
Enfoque mexicano	Investigadores: A.C. Laurel; M. Noriega, I. Bizberg, D. Barrera; B. García; O. De Oliveira; H. Muñoz; J. Carrillo Instituciones públicas y educativas: STyPS, IMSS, INEGI, UAM-X, IPN y Tecnológico de Monterrey

Fuente: Cuadro de elaboración propia para clasificar los diferentes acercamientos, enfoques y autores

1.II.1. Acercamiento humanista

1.II.1.a. Enfoque histórico social

Dentro de la literatura europea de estudios sociales, es posible encontrar una preocupación particular por la revisión de las CDT desde el siglo XIX y que actualmente ha quedado aparentemente olvidada o relegada en tanto tradición teórica dentro de la sociología del trabajo – al igual que la investigación misma de las CDT como tema central de los estudios recientes en esta disciplina¹⁴.

¹⁴ Resulta notorio observar que pese a la importancia social que cobra el tema de las CDT, los dos volúmenes del Tratado de Sociología del Trabajo no lo incluyan en tanto línea de investigación; asimismo, ha estado ausente en la producción literaria y de investigación de esta disciplina en las últimas tres décadas; exceptuando, por supuesto, el estudio de Juan José Castillo y Carlos Prieto que ya hemos citado anteriormente y retomaremos en el apartado del “Enfoque sociológico limitado”.

Por ejemplo, en 1845 aparece la obra de Engels, *La situación de la clase obrera en Inglaterra* y los *Reportes parlamentarios* (de los *blue books*) entre 1891 y 1903; asimismo, Charles Booth escribe entre 1889 y 1903 *Life and labour of the people in London*. Por otra parte, en 1867 en el estudio del desarrollo del modelo de producción capitalista, aparece en *El Capital* de Marx una preocupación por este tema al incluir pasajes en los que describe las CDT. Ahí el autor esboza algunas explicaciones al respecto, – entre las que destaca la relacionada con la estrategia capitalista de productividad a la baja cuya lógica central es mantener CDT degradadas como mecanismo para retener al trabajador ahora libre y garantizar mediante la administración capitalista de niveles mínimos de sobrevivencia su retorno a la fábrica¹⁵. Dentro de esta perspectiva aparece a principios y mediados del siglo pasado el estudio de B.S. Rowntree en 1913, *How the labourer lives?*; y en 1944 Jürgen Kuczynski escribe *A short history of labour conditions under industrial capitalism in Great Britain and the Empire*, retomando con ello a mediados del siglo XX la preocupación teórica del estudio de las CDT surgida a mediados del siglo XIX.

Más recientemente, en 1963 se publica la obra de E.P. Thompson, *La formación de la clase obrera en Inglaterra* en la que se dedica un apartado a la revisión de los “niveles de vida y experiencias obreras” y, finalmente, en 1979 Hobsbawm en su obra *Trabajadores: Estudios de historia de la clase obrera*, aborda temas como el nivel de vida en Gran Bretaña, la historia de las condiciones obreras y las sombrías fábricas infernales. En esta última obra se discute acerca del nivel de vida, las costumbres, el salario y la intensidad del trabajo como líneas de reflexión importantes para este estudio.

¹⁵ Aunque se encuentran dispersas diversas referencias a las CDT a lo largo de todo *El Capital*, merecen particular atención aquellas encontradas en el Capítulo VIII sobre La Jornada de Trabajo; las del Capítulo XIII “Maquinaria y Gran Industria”, particularmente los apartados sobre la “Prolongación de la jornada de trabajo”; “Legislación fabril”, “Cláusulas sanitarias y educativas” y “La gran industria y la agricultura”. Por otra parte, en el Capítulo XXIII de “La ley general de la acumulación capitalista”, aparece un análisis de la situación actual de los trabajadores enfocándose al proletariado agrícola británico; finalmente, en el Capítulo XXV “La moderna teoría de la colonización”, destaca la explicación que Marx formula respecto al descenso de las CDT cuando argumenta que es condición *sine qua non* bajo la cual opera el mercado de trabajo capitalista, manteniendo en la raya de la sobrevivencia al trabajador ahora “libre” para garantizar su retorno a la fábrica; ello se logra principalmente a base de bajos salarios y un sobrante de mano de obra que siempre opera como competencia desleal ante el desempleo. Del mismo modo Castillo y Prieto citando a Dubois retoman la idea de que las malas CDT predominan en los sistemas capitalistas para “...asegurar y mantener la prosperidad de nuestras manufacturas [ya que] es necesario que el obrero no se enriquezca jamás, que no tenga más que para lo estrictamente necesario para alimentarse y vestirse.... [pues]....demasiado desahogo adormece la industria y engendra la ociosidad y todos los vicios que nacen de ella.” (p 38).

En todos estos escritos se observa en primera instancia una forma de abordaje de la cuestión de las CDT muy particular; se trata de conocer las “condiciones sociales y laborales” que rodeaban al trabajador –bajo este horizonte analítico se encuentran intrínsecamente vinculadas dos dimensiones: el nivel de vida y las condiciones propias del lugar de trabajo ¹⁶. Por otra parte, los estudios del siglo XIX y XX giraron en torno a un debate sumamente controvertido ‘las condiciones de vida antes y después de la Revolución Industrial’ orientados por un cuestionamiento principal: cómo había sido impactado el nivel de vida de las personas al transitar del sistema de producción agrícola al industrial en Inglaterra y, posteriormente, cómo había evolucionado este nivel en la primera época del industrialismo (Hobsbawm: 1979; p 84).

Una definición preliminar y delimitada de las CDT está ausente en esta literatura histórico social de los trabajadores; tal definición más bien puede ser reconstruida posteriormente en función de las dimensiones analíticas y de los indicadores a los que se recurre en tales estudios. Lo que sí queda muy claro en cada una de las investigaciones es que resulta de singular importancia, en primer lugar, el reconocimiento del contexto económico en general y, particularmente, de índices o indicadores sociales, para poder evaluar el nivel de vida de los trabajadores. Lo anterior seguramente se debe a que el perfil de los estudiosos se caracteriza por una sólida formación humanista, histórica, económica y filosófica principalmente. Aunque, independientemente de la formación de esos estudiosos, para el análisis de las CDT resulta ineludible reconocer el carácter complejo de las CDT y asumir esto con todas sus consecuencias teóricas y metodológicas. Para ello habrá que considerar en primera instancia el contexto socioeconómico que rodea a las mismas, puesto que en función de este contexto las condiciones quedan definidas. Lo anterior resulta evidente con el ejemplo de la categoría salario, ¿de qué nos serviría saber cuánto ganan los trabajadores en cierto momento si desconocemos el costo de la vida para aquel período o sus principales necesidades que no pueden ser separadas del contexto histórico y cultural? Una conclusión

¹⁶ Al respecto Thompson habla de “condiciones de vida y de trabajo” (1963, 365) ; Hobsbawm habla de “condiciones sociales”; Kunczynski, habla de CDT pero entiende por estas: salarios, días de trabajo, intensidad del trabajo, salud de los trabajadores y accidentes de trabajo y por otra, menciona las tasa de mortalidad en general y la infantil, y las condiciones de vida en general (1944, 18 y 29). Asimismo, en estos estudios el nivel de vida se caracterizaba tanto por indicadores sociales como por relatos testimoniales de los mismos trabajadores y estudios de sus condiciones de vivienda; por otro lado, el lugar de trabajo era estudiado mediante recorridos que posteriormente se recuperaban en narraciones descriptivas sumamente detalladas (Engels: *op cit*).

importante aquí es que las CDT, como toda construcción social, sólo resulta significativa cuando se sitúa en términos del contexto social.

Dimensiones e indicadores de los estudios en torno a las CDT en el acercamiento “histórico social”	
Cuadro 1.4	
Nivel de vida Indicadores sociales	Nivel de vida Indicadores referidos a los trabajadores
☐ Costo de la vida ☐ Salarios nominales y reales ☐ Tasas de promedio salarial por sector productivo ☐ Ingreso promedio familiar ☐ Índice de precios ☐ Tasa de mortalidad ☐ Causas de muerte ☐ Tasa de natalidad ☐ Tasa de analfabetismo ☐ Estructura de la renta ☐ Tasas de enfermedades ☐ Tipo de enfermedades ☐ Tasa de mortalidad infantil ☐ Esperanza de vida ☐ Tasa de desempleados ☐ Trabajo infantil ☐ Trabajo femenino ☐ Índices de productividad por rama productiva ☐ Crecimiento demográfico	☐ Costos de vivienda, alimentación y vestido ☐ Precios de artículos de primera necesidad ☐ Composición de la dieta ☐ Consumos <i>per capita</i> o por familia : de carne, pescado, pan, queso, patatas, cereales, mantequilla, cerveza, ginebra y té, azúcar, tabaco, etc. en función de la composición de la dieta ☐ Características antropomórficas de los obreros
Nivel de condiciones en el lugar de trabajo	Nivel de condiciones de la vivienda obrera
☐ Extensión de la jornada de trabajo (cantidad de horas de trabajo diaria y semanal) ☐ Tiempo de trabajo (completo o parcial) ☐ Tipo de pago: por jornada o por producción ☐ Intensidad del trabajo ☐ Características del lugar de trabajo ☐ Turnos nocturnos ☐ Medidas disciplinadoras ☐ Formas de supervisión ☐ Incidencia de accidentes	☐ Características en general de barrio o colonia obrera (equipamiento y servicios urbanos) ☐ Características generales de la vivienda: materiales de construcción, ventilación, iluminación, espacio y habitaciones, etc. ☐ Mobiliario de la vivienda ☐ Miembros que ocupan la vivienda ☐ Distancia entre el lugar de trabajo y la vivienda

Fuente: Cuadro elaborado con información combinada procedente de los estudios elaborados por Marx, Engels, Thompson, Hobsbawm y Kuczynski principalmente.

Este enfoque histórico social brinda algunas aportaciones para la definición y estudio de las CDT; primeramente sugiere que la mirada para evaluar la vida del trabajador debe ser amplia y contemplar tanto el nivel de vida - visto a través de los indicadores sociales- como las condiciones en el lugar de trabajo con su impacto en lo laboral y lo extralaboral¹⁷.

¹⁷ Destaca en este estudio la revisión de los índices sociales del nivel de vida y a nivel de los grupos de trabajadores, la observación cuidadosa de las características de los barrios obreros y de sus viviendas; ámbitos de estudio que rebasaban, por supuesto, el lugar de trabajo.

Por otra parte, “ver al trabajador” significará mirarlo en tanto ser biológico y ser social, entendiendo que el trabajador tiene necesidades fisiológicas, económicas, culturales y emocionales (o morales, como las llamaría en su momento Engels) que pretende satisfacer en gran medida a través de su trabajo y su ingreso. En segundo término, resalta el hecho de que en estos estudios histórico sociales está presente un sentido amplio del concepto de bienestar que no se reduce ni a la seguridad e higiene, ni a la salud ocupacional, ni al ambiente o contenido del trabajo¹⁸, considerados cada uno de estos por sí solos. Este tipo de análisis ubica en primera instancia el contexto económico general de la sociedad en estudio, establece parámetros para estos indicadores sociales y, posteriormente, emprende el estudio de la situación de los trabajadores tomando como base una combinación de factores según el perfil de trabajadores. Lo anterior, sin embargo, no limita la posibilidad de establecer mínimos básicos socialmente constituidos y deseables por los trabajadores en general. En conclusión podríamos decir que la aportación de estos estudios sirve de antecedente teórico obligatorio para la constitución de un concepto integral de CDT desde la sociología del trabajo que no pierda de vista el contexto económico, social y cultural.

Sin embargo, también tendríamos que concluir diciendo que este enfoque exhibe como principal limitación, y que aparece sobre todo presente en los primeros estudios de este corte, el carácter “impresionista” de su acercamiento que dio lugar a “estudios – relatos” poco analíticos o sistemáticos y sí muy descriptivos y emotivos (Recuérdense los relatos de Engels 1845 o los de Villermé en 1840)

¹⁹. Dentro de las versiones mucho más recientes, que recuperan este impresionismo y psiquismo, se encuentran textos como el de Robert Linhart; *De cadenas y de hombres* que aparece en 1979. Otra fuerte limitación de este análisis es el asunto de la figura de trabajador asociada exclusivamente al obrero industrial o de manufactura, figura que concentró toda la atención de los estudios fundamentalmente marxistas, desplazando a los otros actores centrales de las relaciones de

¹⁸ Sólo por citar algunas dimensiones bajo las cuales se ha parcializado el análisis de las CDT.

¹⁹ A manera de ejemplo, retomaremos un pasaje de Villermé expuesto en su obra conocida *Tableau de l'état physique et moral des ouvriers dans les fabriques de coton, de laine et soie*; en este se menciona <<en Mulhouse y Dernach, el trabajo empezaba a la cinco de la mañana y concluía a las cinco de la tarde, lo mismo en verano que en invierno (...) Es necesario verlos llegar todas las mañanas a la ciudad y partir todas las noches. Hay entre ellos una multitud de mujeres pálidas, descarnadas, que caminan descalzas entre el barro y que, a falta de paraguas, cuando llueve o nieva, llevan el delantal echado sobre la cabeza para preservarse la cara y el cuello; y un número aún más considerable de niños, no menos sucios y macilentos, con la ropa engrasada por el aceite de las máquinas ... Estos niños...ni siquiera tienen, como las mujeres, una canasta bajo el brazo donde llevar las provisiones del día: llevan en su mano debajo del saco o como puedan el pedazo de pan que debe sustentarlos hasta que vuelvan a entrar en sus casas() A la fatiga de una jornada desmesuradamente larga, que no baja de las quince horas, estos desgraciados tienen que agregar la ida y venida tan penosas y tan frecuentes. El resultado es que llegan por las noches a sus casas agobiados por la necesidad de dormir y que, al día siguiente, sin estar completamente reposados tienen que levantarse para encontrar puntualmente la hora de apertura>> (Citado por Castillo y Prieto: 1983; pp 38 y 39 –retomado de Lafargue, 1977.)

trabajo capitalista como empresarios y gobierno, constituyendo esto último también una fuerte limitación.

Algo distinto empieza a hacerse desde una nueva mirada sociológica del trabajo que combina una gran sensibilidad discursiva retomada de los actores –y que sólo había formado parte de los estudios antropológicos- acompañada de un fuerte y elaborado soporte teórico. Aunque la narrativa no muestra una línea de demarcación clara entre la realidad social y las exigencias literarias por su estilo novelado comúnmente no usado en las ciencias sociales; en todo esto nos referimos a la obra de Richard Sennett, *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, publicado en 1998. Esta última obra construye un nuevo discurso sociológico que logra superar el mero impresionismo y combina elementos teóricos y conceptuales que comprenden la narración de condiciones, sentimientos, opiniones y conjeturas de los mismos actores. En una línea semejante se inscriben los renovados esfuerzos del estudio sociológico hecho por Bourdieu al analizar *La miseria del mundo* en 1999.

Dado lo anterior compartimos con Castillo y Prieto la apreciación de que “...ya no basta con experimentar directamente por medio del contacto directo del cuerpo y del psiquismo humano con las condiciones de trabajo. Es preciso organizar el proceso de conocimiento y utilizar el método adecuado al objeto y a los resultados que se quieren obtener.” (*Op cit*; p 115). Por ello, nosotros consideramos que las CDT deberán abordarse efectivamente con todos los recursos metodológicos actuales, pero también con toda la sensibilidad del investigador y una perspectiva humana²⁰ –en el sentido schutziano- para poder recuperar la subjetividad implícita en el tema, dado el carácter tan valorativo de las CDT. En nuestra propuesta metodológica está presente la preocupación por reconstruir los datos duros pero también la voz de los actores -y no matizarla o desvirtuarla con relatos propios al estilo de Engels-; se tratará además de recuperar con esto las tensiones y contradicciones que se susciten entre los dos niveles de discurso: el estructural y el individual.

²⁰ Perspectiva por la que apela Severyn Bruyn en *La perspectiva humana en sociología*, y que abordaremos en extenso en el capítulo 2 (Bruyn: 1972, p 15).

1.II.2. Acercamiento biologicista

1.II.2.a. Enfoque ergonómico

Dentro de los estudios ergonómicos en el tema de CDT destaca la línea de investigación fuertemente influenciada por el equipo de trabajo que diseñó el método LEST (del Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo en Francia). La propuesta metodológica y su planteamiento teórico se encuentran expuestos en la obra *Para un análisis de las condiciones de trabajo obrero en la empresa* (1981); que desarrolló el equipo conformado por Beauchessne y Gautrat bajo la dirección de Roustang. Cabe señalar que el estudio tiene lugar en la década de los 70's con una fuerte influencia teórica de las escuelas de ingeniería industrial, medicina del trabajo y estudios de la fatiga; así como del experimento de *Hawtorne* en la *Western Electric Company*. El método privilegiado en este tipo de estudios fue el de las guías de observación en campo; por otro lado, el espacio productivo analizado por excelencia fue la industria manufacturera, principalmente la industria automotriz.

La definición de CDT bajo este enfoque aparece de manera textual: “Por condiciones de trabajo entendemos el contenido del trabajo y las repercusiones que puede tener sobre la salud y sobre la vida personal y social de los asalariados” (Guelaud, *et al*: 1981; p 17). Bajo esta perspectiva, cabe señalar que la intención inicial era elaborar un método “mensurable” de las CDT, aunque posteriormente se reconocieron aspectos que difícilmente se podrían traducir a medidas numéricas convencionales relacionados con elementos psicosociológicos. En este método se avanzó un poco en el aspecto sociológico al considerar ciertas dimensiones intrafabriles susceptibles de ser observadas por el investigador como las relaciones interpersonales entre los mismos trabajadores y de ellos con los supervisores. Tal perspectiva, sin embargo, al tener gran influencia de los estudios de fatiga y monotonía, centró su atención en las cargas de trabajo, algunos aspectos del proceso productivo y de la forma de organización del trabajo, considerando principalmente elementos relacionados con medio ambiente laboral y con aspectos que vulneran la salud o vida del trabajador; relegando así, en términos empíricos, aspectos como las mencionadas relaciones interpersonales. En el marco de este horizonte analítico, queda claro que el trabajador era visto como un engranaje más, y lo que animó tal revisión del “factor humano” fue la mayoría de veces la búsqueda del incremento de la productividad y el buen funcionamiento de la fábrica en

general. De ahí que todas las dimensiones del nivel de vida del trabajador quedaron fuera del ámbito de estudio bajo este enfoque.

Dimensiones e indicadores de los estudios en torno a las CDT en la perspectiva ergonómica Cuadro 1.5	
Dimensiones	Algunos indicadores
☐ Ambiente físico	☐ Ambiente térmico, ruido, iluminación y vibraciones
☐ Carga física	☐ Posturas del trabajo: estática y dinámica; desplazamientos, mantenimiento, esfuerzos operatorios. ☐ Posturas de descanso ☐ Consumo energético
☐ Carga mental	☐ Apremios de tiempo, complejidad, rapidez, atención, minuciosidad.
☐ Carga psíquica	☐ Consideración ☐ Iniciativa ☐ Comunicación ☐ Cooperación y Riesgos
☐ Ergonomía (del tipo clásico)	☐ Todo lo que pueda poner en peligro la salud del asalariado, su equilibrio fisiológico y nervioso
☐ Tiempo de trabajo	☐ Duración ☐ Estructura

Fuente: Cuadro de elaboración propia a partir del estudio de Francouse Guelaud, Marie-Noel Beauchesne, Jacques Gautrat, Guy Roustang; **Para un análisis de las condiciones de trabajo obrero en la empresa** (1981) texto que se distingue por la aplicación del método LEST.

El estudio ergonómico, a diferencia del acercamiento europeo histórico social -iniciado por los estudios predominantemente ingleses que ya citamos en el anterior apartado-, se basa en un análisis biologicista, productivista y de salud en el trabajo -recuérdese las categorías analíticas del método LEST (Cuadro 1.5). Sin embargo, con la revisión general hasta ahora hecha no podemos determinar por qué dentro de la tradición sociológica en el tema de CDT particularmente se instituye un análisis concentrado en la *perspectiva de la empresa*, perspectiva que ha predominado en el desarrollo mismo de la sociología del trabajo -en cuanto a este tema - y que se refleja también en el resto de la literatura sociológica desde sus inicios relacionada con este tema²¹; el mismo Tratado de Friedman y Naville de 1961 así lo constata en sus incipientes y fragmentadas referencias a las CDT ²². Lo que si es contundente es que en el estudio de las CDT - muchas veces indirecto, marginal o subordinado a otras temáticas centrales, que ha tenido lugar en el seno de la sociología del

²¹ El mismo Max Weber en su estudio poco conocido entre la comunidad sociológica mexicana denominado *Sociología del trabajo industrial*, adopta la *perspectiva psicofísica* del trabajo y termina analizando aspectos relacionados con "fatiga y descanso", "oscilaciones en el rendimiento del trabajo industrial", "variables demográficas y rendimiento laboral" (Weber: 1994; edición en español 1994; ediciones en alemán 1924, 1988).

²² El Tratado al abordar temáticas como la psicopatología del trabajo, prevención e higiene mental, incluso cuando se introduce el tema marginalmente de trabajo y familia, a través de títulos como "La vida familiar y los presupuestos", "Los ritmos cotidianos y la vida familiar" parte de las CDT se analizan en la medida en que influye en el rendimiento laboral y la fatiga; es decir en la productividad de la empresa (Friedman y Naville: 1961)

trabajo- se aborda, desde nuestro punto de vista, en forma limitada y sesgada por el enfoque productivista. Este enfoque ha sido orientado básicamente por el método LEST, concentrando el análisis de las CDT sólo en las variables que explican un mayor rendimiento productivo y un mayor control sobre el comportamiento del trabajador dentro de la empresa.

Para esta perspectiva lo importante es revisar los factores que inciden en la forma en que el trabajador realiza su trabajo y el objetivo es generar un ambiente, sobre todo físico, de comodidad o confort que permita un mayor rendimiento productivo. Si bien reconocemos como asertivo el hecho de que el análisis de las CDT parta de la empresa – sobre todo en los estudios de la sociología del trabajo- consideramos una verdadera limitación la definición altamente parcializada de CDT, fundamentada principalmente en aspectos ergonómicos e indicadores derivados del método LEST, así como el mínimo esfuerzo reflejado en reconstruir el significado de los resultados dentro de un contexto social más amplio. Retomando lo anterior consideramos, que lo limitado de los indicadores es consecuencia del enfoque centrado en la empresa ya que de poco sirve contrastar niveles de iluminación, ventilación, esfuerzo físico y ritmo de trabajo, entre otras variables, en un terreno productivo, económico y social más amplio. Lo anterior es consecuencia además de limitar el estudio de las CDT a problemas de productividad y rendimiento laboral en las empresas. El estudio sociológico, planteado en estos términos, quedará confinado a un esquema descriptivo de la empresa tipo *check list* que por la carencia de indicadores significativos en el terreno de las CDT no puede aspirar, en el mejor de los casos, más que a un análisis comparativo de las empresas del sector, pero en lo absoluto contribuirá en la reconstrucción de la condición social del trabajo.

En este sentido no se cuestiona la validez del estudio ergonómico en sí, pues ésta constituye un modelo de acercamiento especializado a la relación “hombre – máquina o medios de trabajo”; lo que se cuestiona es que los estudios de CDT, desde la perspectiva sociológica, dejen de lado precisamente las variables sociales y se queden únicamente con variables de orden biologicista. No parece congruente que revisiones conceptuales tan recientes como la de Castillo y Prieto (1983) terminen proponiendo que el análisis sociológico de las CDT se base en mediciones de iluminación, ventilación, vapores, etc.

1.II.2.b. Enfoque de la salud ocupacional

En los estudios de salud ocupacional destacan algunos textos estadounidenses contemporáneos sobre CDT, por ejemplo, Melamed S., *et al*; *Adverse work and environmental - conditions predict occupational injuries – The israeli cardiovascular occupational risk-factors determination in Israel* (1999); Oberg, B. y Skargren, *Effects of an Exercise program in organizational psychosocial and physical work conditions, and psychosomatic symptoms* (1999); Emslie. C y Hunt-K Macintyre S., *Problematizing gender, work and health: the relationship between gender, occupational grade, working-conditions and minor morbidity in full time bank employees* (1999) y, por último, Pashiyani I.A., *Work and working – conditions in the perception of students* (2000). Dentro de esta literatura sobresale una perspectiva analítica fuertemente influenciada por el enfoque de la medicina del trabajo y la salud ocupacional²³, así como de los estudios de ´el grupo de trabajo´ (Mayo: 1972); los estudios ergonómicos (Singleton: 1972) y la psicología industrial (Brown: 1958).

Para el caso de América Latina, principalmente México, la producción de estudios orientados por esta perspectiva ha sido vasta. Por ejemplo, en la Reunión Nacional de Investigación en Salud en el Trabajo, reportada en el 2001 -tal reunión se efectuó en enero de 1998 organizada por el IMSS en el Centro Médico Nacional Siglo XXI- aparecen 268 informes de proyectos de investigación; dentro de estos destacan temáticas relacionadas con ergonomía, protección ambiental, seguridad e higiene en el trabajo, salud en el trabajo, sistema de salud y trabajadores, educación, mujer, menor y trabajo, socioeconomía, mortalidad, riesgos de trabajo, accidentes de trabajo, enfermedades en el trabajo, intoxicaciones, enfermedades infecciosas, estrés y trabajo, incapacidad temporal y calidad de vida en el trabajo²⁴.

Bajo este enfoque, debe reconocerse un avance analítico importante en tanto que va más allá del trabajador industrial y centra su atención en problemáticas en el ámbito salud-trabajo. Aparece en estos estudios la referencia a casos de empleados de la construcción, bancarios, oficinistas, en fin de una gran diversidad de ocupaciones; incluso en algunos análisis se

²³ En esta perspectiva de análisis ha tenido mucha influencia la OSHA , Organización para la Administración de la Seguridad e Higiene en el Trabajo de Estados Unidos, que prioriza la atención, prevención y corrección de los factores que inciden en la salud de los trabajadores y en la elevación de los costos de producción.

introduce la perspectiva de género. Otro aspecto destacable es que también se empiezan a reconocer nuevos riesgos en la salud, esto es, enfermedades y padecimientos psicológicos producto del estrés, de las innovaciones tecnológicas, de las nuevas profesiones y de la fatiga. Incluso en el análisis de las nuevas psicopatologías aparecen nuevas problemáticas propiamente laborales como el despido, las cargas excesivas de trabajo, la inestabilidad laboral, la posición en el trabajo, etc.

Cabe señalar que dentro de los antecedentes más importantes de dichos estudios se encuentran: la ergonomía, la medicina del trabajo, los estudios de la fatiga, el experimento de la Hawthorne²⁵ y algunos trabajos de psicología industrial que advierten el peso de la interacción social y emocional al interior de la empresa.

En cuanto a una definición de las CDT en esta perspectiva de la salud ocupacional, no existe una de manera delimitada y puntual; sin embargo, esta puede deducirse de las dimensiones y los indicadores utilizados en esos estudios. En primera instancia habrá que reconocer que, bajo los estudios de salud ocupacional, las CDT se circunscriben únicamente al ámbito laboral y se relacionan directamente con la salud y el rendimiento productivo; esto es, las CDT quedan constituidas por todos aquellos factores laborales que resiente o disfruta el trabajador, en tanto factor humano y que repercuten directamente con su salud y productividad (Ver Cuadro 1.6).

El enfoque al que contribuye el estudio de la salud ocupacional es básicamente médico y de corte productivista concentrado en la salud, higiene y seguridad en el lugar de trabajo. Sus aportaciones a la sociología se dan por el lado de la sofisticación de los estudios ergonómicos, la medicina del trabajo –reconociendo nuevas patologías, entre estas las de índole nervioso-; por otra parte, lo que más destaca en estos estudios es el análisis diferenciado por segmentos de profesiones u ocupaciones.

²⁴ La página se puede consultar en la dirección electrónica: <http://www.stps.gob.mx/312/publica/tematica.html>

²⁵ Mayo, Elton, *Problemas humanos de una civilización industrial*, Nueva visión, Buenos Aires, Argentina 1972.

Dimensiones e indicadores en los estudios de la salud ocupacional	
Cuadro 1.6	
Dimensiones	Indicadores
☐ Características del lugar de trabajo	☐ Ventilación, iluminación, baños. Maquinaria, humo y vapores, disposiciones sanitarias, restaurante, pasillos, suciedad, pisos, ruidos, guardarropas, instalaciones en general
☐ Características del grupo de trabajo	☐ Comunicación ☐ Contactos sociales (recesos)
☐ Relación trabajador-supervisor	☐ Estilo de supervisión
☐ Comportamiento de trabajadores	☐ Ausentismo, interés por el trabajo, fatiga
☐ Características del puesto de trabajo	☐ Monotonía o enriquecimiento de las tareas.
☐ Prestaciones laborales	☐ Seguridad social y servicios de salud
☐ Rendimiento productivo	☐ Niveles de producción y variaciones
☐ Fisiología del trabajo	☐ Posturas laborales ☐ Adaptación máquina- hombre ☐ Adaptación de lugar de trabajo-hombre
☐ Salud ocupacional	☐ Enfermedades y padecimientos (producto de la actividad laboral)

Fuente: Cuadro de elaboración propia, estructurado en función de la revisión bibliográfica de esta perspectiva.

1.II.2.c. Enfoque sociológico limitado

En los estudios realizados en países de habla hispana, destaca la propuesta española hecha por Juan José Castillo y Carlos Prieto, *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, que apareció en su primera edición en 1983. Este estudio presenta como principales aportaciones: **a)** la identificación de las CDT como un problema social por estudiar que merece singular atención²⁶; **b)** la determinación de perspectivas diferenciadas en el análisis de las CDT en función del actor interesado: trabajador, empresario o poderes públicos (ver Cuadro 1.7); **c)** la descripción de perspectivas teórico metodológicas: objetivas, subjetivas, objetivas-subjetivas y subjetivas objetivizadas; **d)** el análisis preliminar de un estado de la cuestión aunque sea limitado y sesgado²⁷; **e)** la identificación del “puesto de trabajo” como unidad de análisis

²⁶ Temática que se había olvidado a fines de los 70's, en los estudios sociales en general y que había permanecido prácticamente ausente, como hemos mencionado anteriormente, en los tratados de sociología del trabajo (Friedman y Naville: 1961; De la Garza: 2000).

²⁷ Sobre este punto destacan Castillo y Prieto que existen dos momentos en el estudio de las CDT que ambos caracterizan como un proceso que va del conocimiento “salvaje” de las CDT a su conocimiento “formalizado”. En el primer momento- como mencionamos anteriormente, p 1- que va del término de la 1ª Guerra Mundial hasta 1929, identifican como característicos los estudios del problema industrial humano, de la fatiga y de la monotonía en el trabajo de E. Mayo; asimismo, los del Laboratorio de la Fatiga en Harvard basados

Enfoque de las CDT según actor laboral	
Cuadro 1.7	
Empresarios	Productivista y segmentado a la seguridad social
Poderes públicos	Normativo o prescriptivo, centrado en el diseño de normas, convenios y marcos jurídicos, aunque también se integran algunas investigaciones de carácter estadístico
Trabajadores	No hay un análisis sistemático ni por los sindicatos ni por los mismos trabajadores; asimismo, no hay una posición definida al respecto en esta nueva etapa económica de globalización

Fuente: Cuadro elaborado retomando los argumentos Castillo y Prieto (1983: p 33 y 34)

estratégica en el estudio de las CDT como recurso para ordenar el análisis y hacerlo más especializado y f) el énfasis del estudio del CDT per se y no por su vinculación analítica con otros factores como la productividad o la efficientización de los procesos productivos que llegan a desvirtuar el análisis y subordinan o marginan el tema de las CDT. Es importante mencionar que lo que ambos autores dejan claro conceptualmente en el listado anterior, resulta poco congruente con su investigación empírica -que pretende ejemplificar la aplicación de sus principios definidos para el estudio de las CDT- a grado tal que el principio señalado en el inciso f), relacionado con la reivindicación del valor teórico y social de los estudios de CDT per se, no sólo no llega a concretarse en el nivel empírico de su investigación sino que, contrariamente, todos sus recursos metodológicos e indicadores comprendidos refuerzan la vinculación, efectivamente muy interesante pero ni necesaria, ni la más conveniente, entre CDT y productividad como reconocieron claramente Castillo y Prieto.²⁸

en investigación biológica, análisis químico y físico, así como en experimentos del efecto de la iluminación sobre el obrero y su trabajo – tomando como variable de contraste en todos estos experimentos el rendimiento productivo y como principal orientación el mejoramiento del sistema industrial en todos sus factores incluyendo el humano. En un segundo momento, de los años 50's a la actualidad [1983] – mencionan estos autores- cobran importancia las CDT desde la perspectiva de diversas especialidades: medicina, psicología, sociología; es decir, desde una nueva óptica denominada ergonomía cuya premisa central es la relación “entorno laboral – trabajador”. Lo anterior conduce a los estudios de “clima laboral” tan comunes en las empresas modernas. Sin embargo, en dicho recuento queda fuera la primera generación de estudios de CDT que nosotros hemos caracterizado para este recuento en el apartado de “acercamiento histórico social”, que datan de mediados del siglo XIX, pero que se actualiza con investigaciones como las de Hobsbawm y E.P. Thompson. Tal omisión no resultaría tan grave si no dejara de lado una perspectiva sumamente diferenciada a las adoptadas en los dos momentos anteriormente señalados por Castillo y Prieto; pues como lo mencionamos en el apartado correspondiente, el acercamiento histórico social, con sus limitaciones, siguió un principio más humanista que productivista . De ahí que se juzgue de limitado el estado de la cuestión que presentan ambos autores españoles en el libro citado.

²⁸ Castillo y Prieto afirman “Sólo en un contexto en que se halle presente **en exclusiva** la consideración de las condiciones de trabajo bajo la perspectiva única de su mejora será posible alcanzar el conocimiento científico que de ellas se busca” y abundan citando a Tort: 1974; p 23 “ la relación entre tecnología y economía y condiciones de trabajo <<se sitúa en un campo distinto (al del conocimiento de las condiciones de trabajo) : es el de las relaciones entre las fuerzas sociales concernidas>> (Castillo y Prieto: 1983; p 171) .

Por otro lado, la obra citada deja ver una serie de limitaciones en el enfoque de las CDT que a continuación enunciaremos: **a)** el horizonte analítico histórico del estado de la cuestión retrospectivo resulta sumamente limitado en la medida en que enfatizan únicamente las décadas de los 60's y 70's; desconociendo importantes estudios sociales como el de E.P. Thompson, Hobsbawm, en un momento, y los de Engels, Marx²⁹ y Kuczynski en otro momento –así, los margina dentro de la tradición de la sociología del trabajo y deja de lado todo un enfoque ampliado de las CDT que considera tanto el nivel de vida obrero como las condiciones en los lugares de trabajo- ; **b)** la cobertura de análisis en términos empíricos queda comprendida básicamente en la empresa, al privilegiarse sobre todo las dimensiones y variables que inciden directamente en el rendimiento productivo, en los costos de producción y en el ámbito estrictamente laboral; la satisfacción del trabajador en su trabajo vinculado con su vida en general, queda totalmente marginada; **c)** el enfoque privilegia el análisis fundamentalmente de aspectos ergonómicos -ambiente físico laboral: iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, etc. - ; de contenido del trabajo -carga física y carga mental- y aunque introduce la dimensión psicosociológica, ésta sólo comprende formas de participación o iniciativa, estatus social, comunicaciones y relaciones de mando y tiempo de trabajo, dejando de lado todos aquellos aspectos que repercuten en el nivel de vida de los trabajadores y determinan la calidad del empleo; a saber, prestaciones sociales y laborales; **d)** el ámbito de análisis se reduce únicamente al espacio productivo (trabajador aislado de su entorno social) y, por último, **e)** pierde de vista el contexto económico en cuyo marco cobran importancia los indicadores laborales (salario, jornada, prestaciones; etc.). Las limitaciones citadas derivan posiblemente de que el esquema analítico de J.J. Castillo y Carlos Prieto no permite integrar elementos analíticos del contexto económico y otros aspectos importantes de las CDT relacionados con la calidad de empleo: inestabilidad laboral y contratación, rotación laboral, jornadas laborales, salarios, tiempos parciales, derechos laborales en general y prestaciones: vacaciones, aguinaldo, utilidades, etc.. en tanto condiciones actuales que establecen las empresas -más que como respuesta obrera-. Pese a que Castillo y Prieto hacen fuertes cuestionamientos a los enfoques

²⁹ Aunque hace una referencia a Marx y las CDT(Castillo y Prieto: 1983; 119-120), ésta es sumamente marginal y no se observa ningún esfuerzo por recuperar a Engels, quien fue en todo caso quien más desarrolló dicha problemática.

productivistas, el tratamiento conceptual y metodológico utilizados en su estudio concreto de CDT se mantiene en esta perspectiva. Por otra parte, este enfoque se concentra, sobre todo, en el ámbito de la industria automotriz, aportando muy pocos elementos conceptuales y metodológicos para el estudio de los servicios, aspecto éste que constituye otra limitante.

El enfoque sociológico limitado retoma para su conceptualización de CDT la definición de De Montmollin y Valdés Dal Re; quienes mencionan que *«Las condiciones son, en primer lugar, las condiciones físicas ambientales: ruido, polvo, calores...Son también las exigencias impuestas por la máquina a los procesos: posturas, gestos, cadencias y presiones horarias (trabajo en equipos alternados). Son también aunque este aspecto sea menos frecuente citado, las condiciones ´cognitivas´ del trabajo: dificultades y ´stress´ debidos a una mala intelegibilidad de las señales y consignas»* (De Montmollin: 1981); por otra parte Valdés Dal Re dice: *«Las condiciones de trabajo son en términos técnicos jurídicos, **los contenidos de la prestación del trabajo que sirve en última instancia, de referencia para definir la condición obrera...jornada y el horario de trabajo y la seguridad e higiene del trabajo**»* (Valdés Dal Re: 1981) [Negritas nuestras]. Sin embargo, pese a que Castillo y Prieto toman como referencia ambas definiciones para su análisis, en términos metodológicos la conceptualización que siguen de las CDT resulta más limitada y se concreta –como hemos observado anteriormente- a la revisión de cinco dimensiones: ambiente físico, carga física, carga mental, aspectos psicosociológicos y tiempo de trabajo (ver Cuadro 1.8).

El enfoque al que contribuye dicho estudio es al que considera las CDT únicamente circunscritas en el ámbito laboral y desde la vertiente biologicista con su enfoque ergonómico y del método LEST. Por otra parte, dicha perspectiva contribuye más bien a un estudio desde la empresa, se trata principalmente de analizar las características del lugar de trabajo, las cargas psíquicas y físicas del trabajo y sólo los aspectos psicosociales relacionados con la dinámica productiva de la empresa (como ya habíamos mencionado: participación o iniciativa, estatus social, comunicaciones, relaciones de mando y tiempo de trabajo). Parece poco viable que se pretenda consolidar una “renovada” perspectiva sociológica de investigación considerando para el estudio de las CDT mediciones de vibraciones,

temperatura, iluminación a través de anemómetros, psicrómetro, sonómetro, luxómetro cronómetro y cinta métrica (como sugieren Castillo y Prieto: 1983; p 302).

Resulta oportuno mencionar que precisamente el cuestionamiento a este enfoque representado por la investigación de Castillo y Prieto, en tanto constituye una de las obras en español más recientes y que toma de lleno el tema de las CDT desde la sociología del trabajo “aparentemente renovada”, reside fundamentalmente en la falta de congruencia entre los referentes teórico conceptuales que resultan muy desarrollados y pertinentes en la discusión actual de los estudios de CDT desde la sociología y el tratamiento metodológico que se le da al análisis de las CDT.

Por último, no sería del todo justo desconocer que bajo este enfoque se logra problematizar, por lo menos al principio del estudio -en la parte conceptual-, cuestiones fundamentales como el carácter sociológico del problema de las CDT al relacionarse con múltiples dimensiones sociales y dejarlo siempre acotado a un contexto socio histórico y cultural. En este esfuerzo de Juan José Castillo y Carlos Prieto hubiera sido importante, en todo caso intentar llevar a cabo hasta sus últimas consecuencias los planteamientos conceptuales en el terreno del trabajo empírico con el fin de darle consistencia a su estudio sin dejar limitado el análisis de las CDT con un desarrollo teórico y crítico que no se corresponde con la estrategia metodológica seguida por ambos autores.

Dimensiones e indicadores considerados en el enfoque sociológico limitado

Cuadro 1.8

A. AMBIENTE FISICO	A.1 Ambiente Térmico	D. ASPECTOS PSICO-SOCIOLÓGICOS	D.1 Iniciativa
	a.1.1 Temperatura efectiva a.1.2 Nivel de esfuerzo físico a.1.3 Tiempo de exposición a.1.4 Variación en temperatura		d.1.1 Posibilidad de organizar el trabajo o modificar el orden de operaciones d.1.2 Posibilidad de controlar el ritmo d.1.3 Posibilidad de adelantarse d.1.4 Posibilidad de controlar o retocar las piezas d.1.5 Influencia en la calidad del producto d.1.6 Posibilidad de regular máquinas d.1.7 Posibilidad de intervenir en caso de incidente
	A.2 Ruido		D.2 Status social
	a.2.1 Nivel de intensidad sonora en dB a.2.2 Nivel de atención a.2.3 Ruidos impulsivos		d.2.1 Duración del aprendizaje para el puesto d.2.2 Nivel de formación requerido para la tarea
	A.3 Iluminación		D.3 Comunicaciones
	a.3.1 Trabajo con luz artificial a.3.2 Deslumbramiento a.3.3 Niveles de iluminación		d.3.1 Posibilidad de hablar d.3.2 Posibilidad de ausentarse voluntariamente d.3.3 Número de personas visibles a su alrededor
	A.4 Vibraciones		D.4 Relación con el mando
	a.4.1 Importancia a.4.2 Duración		d.4.1 Comunicación con el mando
B. CARGA FISICA	B.1 Estática	E. TIEMPO DE TRABAJO	E.1 Conformación del tiempo de trabajo
	b.1.1 Postura. Esfuerzo en el puesto y esfuerzo de aprovisionamiento b.1.2 Postura principal y duración		e.1.1. Tipo de horario
	B.2 Dinámica		e.1.2. Duración semanal
	b.2.1 Esfuerzo ante la tarea en el puesto b.2.2 Transporte de pesos		e.1.3. Disponibilidad del tiempo de trabajo
C. CARGA MENTAL	C.1 Presión de tiempos		
	c.1.2 Tiempo en alcanzar el ritmo c.1.3 Cadena-No cadena c.1.4 Retraso por recuperar c.1.5 Número de pausas		
	C.2 Atención		
	c.2.1. Nivel de atención requerida c.2.2. Duración del mantenimiento de la atención c.2.3 Frecuencia de riesgos de accidente c.2.4. Importancia de los riesgos c.2.5 Posibilidad de hablar con otros trabajadores c.2.6. Tiempo durante el cual el trabajador puede quitar los ojos de su trabajo		
	C.3 Complejidad – rapidez		
	c.3.1. Duración media de cada operación c.3.2 Duración de cada ciclo		

Fuente: Cuadro de elaboración propia retomando la propuesta metodológica de Castillo y Prieto (1983; pp 230 y 231)

1.II.3. Acercamiento mixto: humanista - biologicista

1.II.3.a. Enfoque mixto

No existe una definición uniforme de las CDT bajo este enfoque, el cual ha contado con importantes aportaciones de teóricos latinoamericanos. En algunos estudios argentinos influenciados fuertemente por el francés Wisner –especialista en asuntos de ergonomía y de CDT- se definen las CDT recuperando los siguientes factores: ritmos biológicos, trabajo por turnos, cargas de trabajo cognitivas y psíquicas y densidad del trabajo, aunque este autor tiene una conceptualización más amplia³⁰ (Wisner: 1988). Así, en términos del estudio empírico, las CDT quedan reducidas a esos factores señalados por Wisner que son de orden ergonómico, centrados en el contenido de las tareas, el rendimiento del trabajador y la productividad de la empresa. Por otra parte, en Lucena (1987) y Lacabana (s.a.) entienden por CDT sobre todo aspectos de seguridad e higiene, prevención, reparación de los accidentes o enfermedades de trabajo y medio ambiente de trabajo, aunque en su análisis también incluyen el tiempo de trabajo, la contratación colectiva y los programas de inspección del trabajo a nivel gubernamental. Finalmente, Tokman en Perú habla de tres temas específicos que constituyen determinantes importantes de las CDT, a saber, las remuneraciones, la calidad de los empleos y la duración de la jornada.

Por su parte, Marta Novick e Irene Vasilachis de Gialdino también reconocen un amplio debate en la definición de las CDT; al respecto mencionan: "El concepto de condiciones de trabajo no aparece uniformemente determinado respecto de su comprensión, ni tampoco respecto a su extensión. Su contenido varía en el tiempo y en relación con los diferentes autores y disciplinas" y continúan citando autores "Ya sean entendidas [refiriéndose a las CDT] como el conjunto de relaciones que establece el trabajador con su tarea (Mothe, Daniel: 1979; pp 17,19 y 35); como la resultante de distintos factores (Jardillier, Pierre: 1979; pp 18 y 20), como las características de la situación de trabajo (C.F.D.T.: 1978, pp 34-35),

³⁰ Al respecto Wisner define su concepción de CDT al mencionar: " Otra difícil cuestión es la de delimitar las CDT. En francés, la expresión "condiciones de trabajo" designa un campo muy extenso, que comprende la duración del trabajo en cada jornada, semana, año, en fin, la vida [sic], cubriendo además las condiciones de contratación y de desvinculación y, a menudo, el salario y **los beneficios sociales**. Se incluye también la higiene, la seguridad y la carga de trabajo. No fue sino en fecha reciente que en nuestro país (Francia) una acepción más restringida ha retenido, junto con la organización, la duración y organización del tiempo de trabajo, sólo los últimos integrantes, insistiendo sobre el contenido del trabajo y la acción preventiva o correctiva de la ergonomía. Muchos beneficios sociales considerados hace 100 años como esenciales han sido rechazados por su naturaleza paternalista y fueron reemplazados por disposiciones de carácter nacional: alojamiento de los trabajadores, escuelas, servicios médicos para las familias" [negritas nuestras] (Wisner: 1988; p 28).

como la totalidad de los factores que afectan la salud del trabajador (Guelaud, *et al*, 1975, p 1), como los puntos básicos en los que se apoya la humanización del trabajo (Dy, J: 1978), o como el conjunto de factores que determinan la conducta del trabajador (J. Leplat y X. Cuny, 1977, p 5)". Así, aunque las autoras reconocen la polisemia del concepto de CDT y su carácter intrínsecamente complejo y amplio terminan reduciendo éste al "...conjunto de propiedades que caracterizan la situación de trabajo, que influyen en la prestación del mismo *y que pueden afectar la salud física y mental del trabajador y su conducta*"³¹; de modo tal que ambas estudiosas limitan su comprensión, pese a que intentan una concepción amplia e integral de CDT, en términos operativos se restringen a la vida laboral y a la salud del trabajador.

Por último, en el mismo sentido de construir una definición desde lo que nosotros hemos denominado el enfoque mixto, J.C. Neffa propone "Creemos que el debate sobre este concepto aún no está suficientemente desarrollado. Los métodos [refiriéndose sobre todo al método LEST] han centrado su interés en las exigencias propias del puesto de trabajo, -el ambiente físico, la tarea ejecutada, la organización del trabajo y los aspectos psicosociológicos- pero han dejado de lado elementos que consideramos esenciales, tales como las condiciones de ejecución del trabajo y el estado del trabajador, que depende de su formación, experiencia, condiciones físicas y síquicas, así como de su categoría socioeconómica" y, continua diciendo: "Por lo que respecta a los países semi-industrializados ***creemos que no pueden excluirse de la definición de las condiciones de trabajo algunos elementos tales como: la estructura y el nivel de las remuneraciones, la existencia y la cobertura del sistema de seguridad social en materia de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, la estabilidad en el empleo, el funcionamiento del mercado de trabajo y también, de una manera más amplia, las condiciones generales de vida –alimentación alojamiento, vestido, educación, salud, tiempo y medios de transporte entre el domicilio y el puesto de trabajo***; etc.- pero somos concientes de que esta concepción amplia e integrada de las condiciones y medio ambiente de trabajo implicaría, para ser operativizada, una profunda modificación

³¹ Definición retomada de Martha Novick e Irene Vasilachis. *Calidad de vida y condiciones de trabajo para el proyecto Paraná Medio*; (*sine data*; pp 32-.40), aunque consideramos que en su estudio, si bien parten de una concepción "amplia o integral" del término CDT, en el análisis concreto se reduce dicho concepto.

de los métodos de análisis ya mencionados si es que se quieren superar las limitaciones de una definición muy estricta” (J.C. Neffa: 1989; p 22).

Lo anterior nos muestra que dentro del enfoque mixto las limitaciones de carácter metodológico han sido el principal obstáculo para construir una definición amplia e integral de CDT –como bien hace notar J.C. Neffa- pues esta definición requiere, en consecuencia, una estrategia metodológica compleja y vasta para comprender una numerosa cantidad de dimensiones e indicadores y, con todo ello, operativizarla en términos sociológicos. Al respecto nosotros consideramos que los recursos informáticos útiles tanto en el registro de grandes cantidades de datos como en el análisis de los mismos –mediante rutinas estadísticas- vienen a aliviar, en gran medida, los obstáculos con los que hasta ahora la operacionalización de un concepto tan complejo como el de CDT había enfrentado recurrentemente³²; aspecto que desarrollaremos en el siguiente capítulo.

Respecto a la conceptualización hecha por diferentes autores latinoamericanos representativos de este enfoque mixto, si bien no hay consenso por una definición única de CDT, cabría destacar un denominador común, la mayor parte de ellos reconocen las limitantes de las diversas conceptualizaciones fragmentadas, aunque ya en términos de análisis empírico tienden a reproducir en distintas magnitudes estas limitaciones. Sin embargo, de acuerdo a lo mencionado por J.C. Neffa, es posible que parte de esta simplificación se deba al poco desarrollo que ha tenido una definición latinoamericana de las CDT, que nosotros también identificábamos al inicio del trabajo y, por lo cual hemos creído conveniente trabajar en función de un “estado de la cuestión” . Es importante reconocer que tal vez no se ha avanzado mucho en cuanto a la definición de indicadores -puesto que esta tarea resulta sumamente compleja-, pero está presente en este enfoque la aspiración intelectual de que ello no impida mantener una mirada amplia que incorpore elementos del enfoque histórico social sobre todo en cuanto a indicadores sociales (Ver Cuadro 1.9).

³² La propuesta metodológica que desarrollaremos en el próximo capítulo comprende este último tipo de recursos con el afán de conservar una categoría amplia e integral de CDT en la sociología del trabajo.

Dimensiones de las CDT en el estudio mixto: biologicista – humanista	
Cuadro 1.9	
☐	Remuneraciones
☐	Calidad en el empleo
☐	Situaciones de trabajo
☐	Salud del trabajador
☐	Nivel de vida: alimentación alojamiento, vestido, educación,
☐	Salud, tiempo y medios de transporte entre el domicilio y el
☐	Puesto de trabajo
☐	Sistema de seguridad social
☐	Accidentes de trabajo
☐	Duración de la jornada laboral

Fuente: Cuadro de elaboración propia derivada de la revisión la literatura correspondiente al estudio mixto

Finalmente, las perspectivas de estudio que contribuyen a este enfoque de CDT compuesto mayoritariamente por escritos latinoamericanos, reconocen la necesidad de mantener un horizonte analítico amplio, advirtiéndolo con esto las especificidades de nuestras economías, las cuales no cuentan con un seguro de desempleo o con políticas sociales importantes que operen fuera de la dinámica del empleo³³. Sin embargo, en términos de investigación aplicada, este enfoque, sigue el mismo derrotero de los estudios biologicistas parcializados – de corte ergonómico, de salud ocupacional o de enfoque sociológico limitado- que restringen la categoría de CDT para hacerla operacionalizable. Por ello podemos concluir que este enfoque se caracteriza por combinar una conceptualización amplia de CDT y en términos metodológicos por “una combinatoria” de elementos predominantemente ergonómicos y algunos indicadores de prestaciones laborales. Es posible también observar, bajo este enfoque, una aparente bifurcación que apunta a que los estudios que atienden aspectos de prestaciones sociales marginan, o en casos extremos olvidan, los componentes ergonómicos que forman definitivamente una parte importante de las CDT de todo trabajador.

³³ Los ingresos, la vivienda, la capacitación productiva, las pensiones, las incapacidades y la salud en general dependen fundamentalmente de un empleo u ocupación en el mercado de trabajo latinoamericano; por ello es imposible marginar estos beneficios sociales del estudio de la situación de los trabajadores y de sus CDT a diferencia de Europa o Estados Unidos.

1.II.3.b. Enfoque gubernamental

En el acercamiento institucional a nivel internacional participan, de manera directa e indirecta en el estudio de las CDT, comunidades como UE -a través de la Eurostat y los monitoreos en cuanto al trabajo en todos los países que la componen- y, por otro lado, organismos de la salud y económicos como OSHA y la OCDE. La participación en estudios de CDT surge cuando estos organismos promueven por un lado la investigación y, por el otro, la instrumentación de políticas tendientes a mejorar las CDT a través de instituciones, programas, fondos de financiamiento o decretos en diversos países europeos³⁴:

Por otra parte, destacan, en este ámbito institucional, algunas encuestas de satisfacción en el trabajo que aparecieron también en la década de los 70's; dentro de estas destacan *Living at work (Australia, 1973)*; *Le travailleur et le travail (Bélgica, 1974)*;- *Canadian work values (Canadá, 1974)*; *Quality of employment survey (E.U.A., 1969)*; *Encuesta general sobre el bienestar del empleado (Japón, 1974)*; *The general household survey; (Reino Unido, 1973)*;- *EUROSTAT (1978)* (Castillo y Prieto: 1983; pp 123-150).

Sin embargo, la institución que más peso ha tenido en la definición y redefinición de las CDT a nivel internacional es sin duda la OIT³⁵; ello pese a que su papel es sobre todo de carácter prescriptivo al establecer acuerdos en esta materia con los diversos gobiernos firmantes. Tal

³⁴ Instituciones, decretos y programas que se crearon sobre todo en la década de los 70's y de los cuales dan cuenta Castillo y Prieto (1983). Al respecto se encuentran los siguientes esfuerzos diferenciados por país e instrumentados a través de diferentes organismos: **a)** Inglaterra: *Work Research Unit*; **b)** Estados Unidos: *Organismos nacionales o estatales para la calidad de vida en el trabajo, Comisión Nacional de la Productividad, Centro Nacional para la Productividad y la Calidad de Vida en el Trabajo (1974), Departamento de Trabajo (1975), el Instituto del Trabajo en América (1975)*; **c)** Holanda: *Declaración gubernamental en septiembre de 1974, Programa para la mejora de los puestos de trabajo*; **d)** Alemania: *Legislación "La ordenanza sobre los lugares de trabajo"*; y un programa: *"Humanización de la vida en el trabajo"*; Suecia: *Fondo para el medio de trabajo (1972), Centro Sueco para la Vida de Trabajo (1976)*; **e)** Francia: *Ley sobre mejora de las condiciones de trabajo y creación del organismo público ANACT (Agencia Nacional para la Mejora de las CDT)* y **f)** Noruega: *Ley sobre el medio de trabajo (1977)*.

³⁵ El mejoramiento de las CDT, ha sido una de las misiones principales de la OIT que se define desde que se constituye dicha organización, en su declaración relativa a fines y objetivos "Considerando que existen condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria y privaciones, para gran número de seres humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales; y considerando que es urgente mejorar dichas condiciones, ...Las Altas Partes Contratantes, movidas por sentimiento de justicia y humanidad y por el de asegurar la paz permanente en el mundo, y a los efectos de alcanzar los objetivos expuestos en este preámbulo, convienen en la siguiente Constitución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT: 1983; p 8).

organismo ha desarrollado programas e investigaciones dentro de los cuales destaca el Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (PIACT) establecido en 1975. Asimismo han sido numerosos los estudios impulsados por este organismo; por ello encontramos desde los años 70's y 80's las siguientes publicaciones: *Libertad sindical y procedimientos para determinar las condiciones de empleo en el servicio público* (Ginebra, 1976); Spyropoulos, Georges, *El mejoramiento de las condiciones de trabajo en América Latina: contribución de la Organización Internacional del Trabajo*; (OIT: 1979); Mossink, J.C, *Condiciones de empleo y de trabajo en los servicios de suministro de agua, gas y electricidad* (Oficina Internacional del Trabajo: Ginebra, 1982); *Las condiciones y el medio ambiente de trabajo* (1983); *El mejoramiento de las condiciones de trabajo: un programa Internacional PIACT* (1984); *Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo* (1987).

En cuanto a organismos europeos sobresalen algunos estudios de CDT; por parte de: **a)** Comunidades europeas: *Desplazamientos domicilio – lugar de trabajo en la Comunidad Europea* (Luxemburgo, 1988) y *Evaluación de las condiciones de trabajo, prácticas europeas* (Bruselas, 1996); **b)** Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo: *El estrés físico y psicológico en el trabajo* (Madrid, 1987); *El impacto de la biotecnología en las condiciones de vida y trabajo* (Dublín, 1987) y *Conditions de travail et petites et moyennes entreprises Belgique* (Luxemburgo, 1988) ; *Las condiciones de trabajo y las pequeñas y medianas empresas en España* (Dublín, 1988); *Programas de trabajo para 1989-1992, 1991 y 1992 y 1998 después de nuevas posibilidades de acción para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo en Europa* (Dublín, 1989, 1992 y 1998, respectivamente); *Programa 1997 –2000, respuesta a los desafíos de la sociedad europea* (Dublín, 1996); *Acción contra el desempleo de larga duración en Europa: experiencias de 20 proyectos de ámbito local* (Dublín, 1989); *El trabajo a tiempo parcial en la comunidad europea: leyes y reglamentos* (Dublín, 1991); *Catalogue of systems for the monitoring of working conditions relating to health and safety* (Dublín, 1992); *El trabajo a tiempo parcial en la comunidad europea: aspectos sociales y económicos* (Dublín, 1993); *Salvar el abismo mejora de la cohesión social en Europa: El trabajo de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 1984-1993* (Dublín, 1995); *The identification and*

assessment of occupational health and safety strategies in Europe (Dublín, 1996); *Un modèle innovant d'incitations économiques pour améliorer les conditions de travail evaluation en France* (Dublín, 1996); *Prevención del racismo en el lugar de trabajo* (Dublín, 1996); *La lucha contra las barreras de la edad en el empleo* (Dublín, 1998); *La promoción de la salud en el lugar de trabajo en Europa* (Luxemburgo, 1998).

De la producción literaria de los organismos gubernamentales europeos destacan los temas de salud ocupacional y del impacto tecnológico en las CDT; aunque también se encuentran estudios muy específicos relacionados con ciertos temas o tipos de empresas. A este respecto encontramos que destacan temáticas relacionadas con problemas de desplazamientos hogar trabajo, restricciones de contratación laboral por edad, el de trabajo a tiempo parcial y el de seguimiento y evaluación de los programas gubernamentales en general. En cuanto al tipo de empresas analizadas bajo este enfoque gubernamental sobresalen las de tamaño mediano.

Por otro lado en el contexto latinoamericano también se han financiado algunas investigaciones fundamentalmente por organismos públicos; al respecto contamos con los siguientes estudios: *Las condiciones socioeconómicas de la fuerza de trabajo en el estado fabril ecuatoriano* (del Consejo Nacional de Desarrollo, Ecuador [s.f.]); *Programa internacional de mejoramiento de las condiciones y del medio ambiente de trabajo PIACT* (Seminario regional sobre promoción y coordinación de estudios e investigaciones en materia de condiciones y medio ambiente en América Latina; Lima 1977); *Selección de tecnología y su relación con las condiciones de trabajo* (Seminario Regional sobre Promoción y Coordinación de Estudios e Investigaciones en Materia de Condiciones de Trabajo en América Latina; México 1979) y *Pesquisa de condições de vida na regio metropolitana de Sao Paulo* (Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados; São Paulo, 1992). Como se puede observar las temáticas en América Latina son semejantes a las de Europa –aunque no así el seguimiento sistemático de los estudios sobre CDT³⁶ conducido por organismos gubernamentales en el caso de Europa, que lejos de desaparecer se han fortalecido con la

³⁶ Ver la crítica en esta vertiente de poca sistematicidad y seguimiento en los estudios de CDT en América Latina en el apartado dedicado a este continente en la última parte de este capítulo.

reciente integración política y económica de ese continente a través de la Unión Europea. Sin embargo, para el caso latinoamericano se presentan con mayor insistencia algunos indicadores de condiciones de vida y de participación de la familia en el trabajo.

Aunque han sido diversos los aportes institucionales en este enfoque retomaremos principalmente el de la OIT, por el papel activo y predominante que ha cobrado en la definición de CDT. La forma de entender las CDT en la OIT ha variado; en principio, en el documento de constitución de la OIT se decía que se entendía por CDT “ ..lo concerniente a la reglamentación de horas de trabajo, fijación de la duración máxima de la jornada y de la semana de trabajo, contratación de la mano de obra, lucha contra el desempleo, garantía de un salario vital adecuado, protección del trabajador contra las enfermedades, sean profesionales o no, y contra los accidentes de trabajo, protección de los niños, de los adolescentes y de las mujeres, pensiones de vejez y de invalidez, protección de los intereses de los trabajadores ocupados en el extranjero, reconocimiento del principio de salario igual por un trabajo de igual valor y del principio de libertad sindical, organización de la enseñanza profesional y técnica y otras medidas análogas” ³⁷. No obstante, posteriormente la OIT tuvo una fuerte influencia de los enfoques ergonomistas reflejado en su estudio introductorio a las CDT de 1987 citado en páginas anteriores, o en su libro de *Introducción al estudio del trabajo* (OIT: 1980). Por otro lado, en un estudio más reciente llevado a cabo en Centro América y República Dominicana en el 2000³⁸, toma como indicadores para evaluar las CDT aspectos muy puntuales relacionados básicamente con prestaciones laborales: duración de la jornada diurna, horas extraordinarias, bonificación por horas extraordinarias, jornada nocturna, bonificación por trabajo nocturno, vacaciones, pago de las vacaciones, días feriados anuales, licencia de maternidad, prestaciones en dinero por maternidad, otras licencias pagadas y salario mínimo.

³⁷ Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo; bajo la dirección de J.M. Clerc (OIT: 1987; p 4).

³⁸ Cuadro comparativo de CDT prevalecientes en Centroamérica y la República Dominicana; Equipo Técnico Multidisciplinario; San José, Costa Rica (s.a.); dirección electrónica: <http://www.oit.or.cr/mdrsanjo/papers/cuadro2.htm>

Dimensiones e indicadores que establece la OIT para evaluar las CDT Cuadro 1.10	
Instituciones	Dimensiones e indicadores
OIT	<u>Salud, seguridad y condiciones ambientales</u> ☐ Prevención de riesgos específicos para la salud: calor, radiaciones, polvo, contaminantes atmosféricos, ruidos, presión del aire, vibraciones, sustancias nocivas químicas y explosivas ☐ Reducción de accidentes de trabajo ☐ Reducción de enfermedades profesionales <u>Ergonomía</u> ☐ Adaptación de las instalaciones <u>Tiempo de trabajo</u> ☐ Duración y tipo de jornada ☐ Extensión de vacaciones ☐ Trabajo nocturno ☐ Trabajo a tiempo parcial ☐ Trabajo temporal ☐ Horas extras <u>Organización del trabajo</u> ☐ Contenido de las tareas ☐ Intensidad del trabajo (trabajo a destajo) ☐ Carga mental: tensión mental, ritmo y monotonía ☐ Selección de tecnologías ☐ Estatus laboral (niveles en la escala socio-técnica) <u>Salarios</u> ☐ Montos ☐ Esquema salarial (a destajo) <u>Prestaciones sociales</u> ☐ Asistencia médica ☐ Vivienda ☐ Subvención de artículos esenciales ☐ Comedores ☐ Guarderías infantiles ☐ Préstamos ☐ Instalaciones recreativas ☐ Capacitación para el trabajo <u>Trabajo infantil</u> ☐ Políticas públicas y empresariales de erradicación gradual del trabajo infantil

Fuente: Cuadro de elaboración propia producido después de la revisión de los estudios ya citados dentro de las publicaciones de la OIT retomando sus principales indicadores.

Por último, resulta significativo el llamado que la OIT hizo en el 2000 a través de su director general para construir “una coalición global por el trabajo decente” en donde incluye aspectos hasta de índole moral o de dignificación de la situación que viven los trabajadores³⁹ derivado de la publicación del artículo: *Trabajo decente* (OIT: 1999).

³⁹ En el discurso del 1º de mayo del 2000, pronunciado frente al Papa Juan Pablo II (encontrada en el e-mail presse@ilo.org). Este discurso fue retomado por el director del texto de la OIT Trabajo decente (1999).

El enfoque que ha adoptado la OIT en el tema de las CDT es en principio amplio y de los más enriquecidos, aunque ha sufrido modificaciones en cuanto a esa amplitud y riqueza. Al respecto existen factores que podrían explicarnos tales variaciones y manifestar aquellas limitantes o presiones a las que este organismo se encuentra sujeto. En primera instancia, se encuentra la presión antes citada de los empleadores o representantes de éstos, quienes han luchado en el seno de la OIT por una visión más restringida, pragmática y productivista de las CDT que no obstaculice la “flexibilidad necesaria” en materia laboral dentro de las empresas actuales⁴⁰; por otra parte, existe otro importante problema relacionado con el relativismo en el que ha caído esta organización basado en las diferencias existentes entre las economías de los países que conforman la OIT⁴¹.

Sobre este último punto consideramos que bajo la dinámica de globalización e integración económica que defiende el modelo económico de libre mercado, resulta difícil sostener, por un lado, estándares de producción, calidad y productividad de los servicios y mercancías producidos y, por el otro, desigualdades abismales en cuanto a salarios y condiciones de trabajo en general entre los trabajadores de los distintos países. El punto es, en otras palabras, que no sólo no se reconoce que el trabajo no puede ser considerado como otra mercancía más por el componente humano que requiere un trato diferenciado y el respeto a las necesidades físicas y morales⁴² que demanda nuestro desarrollo histórico, cultural y económico; sino que, aún renunciando a este principio marxista y aceptando un trato de mercancía al trabajo, el trabajo se ve sujeto a fuertes privaciones que no encuentran explicación dentro de la lógica de libre mercado. Estas restricciones o rigideces se expresan en una limitada aceptación de la circulación de trabajadores entre países, restringidas o

⁴⁰ Nuevo enfoque que tiende a erradicar del concepto de CDT las prestaciones sociales; al respecto en la evaluación del PIACT se recupera la siguiente expresión por parte de los empresarios retomada por la OIT: “...propusieron que se limitara el contenido técnico del PIACT y que se establecieran prioridades; ...el programa debería centrarse en la adopción de medidas prácticas para elevar el nivel mínimo de higiene y seguridad en el ámbito de la empresa. Reconocieron que la importancia de cuestiones tales como las horas de trabajo, las vacaciones, los periodos de descanso, la organización del trabajo y los servicios sociales, pero opinaron que las mismas no entraban en el cometido real de PIACT. (OIT: 1984; p 62)

⁴¹ Respecto a esto se menciona “...la necesidad de mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo **puede plantearse de manera muy diferente según el nivel de desarrollo de cada país y sus problemas inmediatos** de carácter económico y en materia de empleo. Incluso dentro de un mismo país se registran amplias variaciones en los problemas que se plantean en diferentes sectores o industrias, en las zonas rurales y urbanas y en empresas de diferentes dimensiones, problemas que requieren soluciones también diversas [Cursivas y negritas nuestras] (OIT, PIACT: 1984; p 7).

⁴² Morales en el sentido que anteriormente explicamos en el primer apartado de este capítulo “Reflexiones en torno al concepto de CDT” y que se basa en un principio aristotélico renovado por los planteamientos en este sentido por Kant, Marx y Husserl .

nulas garantías jurídicas en materia laboral a nivel nacional e internacional – lo que los inversionistas denominan “certidumbre jurídica” y exigen de los países destinatarios de su inversión- ; un trato discriminatorio provocado por la competencia desleal que se genera al poner a competir a los trabajadores mediante el descenso de sus prestaciones laborales, bajos salarios o precarización de condiciones de trabajo en general para atraer inversiones; el establecimiento monopólico de niveles salariales por sector productivo que se pacta entre las empresas afines y que no necesariamente obedecen a las reglas del mercado de trabajo que debería premiar, por un principio lógico de mercado de trabajo, la experiencia laboral o el nivel educativo.

Finalmente la OIT se ha quedado con el argumento del abrumador desempleo que justifica la creación de “empleos” simplemente sin reparar en las características o contenidos de éstos. El problema de sacrificar la calidad del empleo por la generación de éste es más indicativo de las disfunciones de los nuevos modelos económicos que de las expectativas sociales generadas en torno al trabajo que enfatizan el papel social –de redistribución de ingresos local e internacionalmente- que deberá cumplir el trabajo y que supone el no detrimento de las normas mínimas que salvaguardan la salud física y social de los trabajadores⁴³.

1.II.3.c. Enfoque no gubernamental

El enfoque no gubernamental para abordar las CDT supone la incorporación de varios indicadores que terminan conformando una “ética” en materia laboral que no constituye un enfoque propiamente en el sentido teórico dado que se encuentra conformado básicamente por indicadores sin ningún marco teórico– aunque ya han surgido desarrollos teóricos en esta línea de análisis que, posteriormente, podrían constituir un soporte conceptual fundamental en la medida en que logren vincularse discursiva y metodológicamente ambos niveles de

⁴³ En este sentido resultaría muy conveniente que la OIT asumiera la responsabilidad de monitorear internacionalmente el desarrollo de las CDT no sólo mediante estudios sino mediante un trabajo de encuesta periódico, sistemático y representativo de los diferentes sectores productivos, que permitiera conocer el estado y evolución de las mismas; esto supondría también la elaboración de una nueva metodología que, por una parte, abriera la posibilidad de ubicar los problemas de CDT en los nuevos modelos económicos y al mismo tiempo mantuviera el enfoque enriquecido y amplio con el que contó este tema desde la fundación de la OIT.

análisis⁴⁴ - por el momento sólo son un primer referente conceptual que servirá para evaluar las CDT en los centros de trabajo.

A diferencia de todos los enfoques anteriores, este referente fundamentalmente metodológico, más que buscar el estudio de las CDT en sí mismo busca principalmente la evaluación de éstas en campo a través de un *check list*, complementado con algunas entrevistas a trabajadores. Lo anterior deriva del contexto en el que surge tal enfoque; al respecto quien mejor narra este hecho es Ramón Martín Durán cuando –retomando a Kapstein⁴⁵- menciona: “En la segunda parte de la década de los años 90 surgen otras fuentes de conformación entre las ONG’s y la ET’s [Empresas transnacionales]. Las ONG’s comenzaron a detectar comportamientos de las transnacionales que eran considerados éticamente inaceptables y establecieron una postura clara y firme: o las ET’s cambiaban sus comportamientos o enfrentarían las consecuencias de una mala prensa y de *boicots* de consumo hacia sus productos”. Asimismo, continua diciendo el autor, “El sector que primero fue foco de los ataques de las ONG’s fue el del vestido. Se formaron varias coaliciones de ONG’s tal como *Clean Clothes* y *No Sweat* en Europa y el *National Labor Committee* en los Estados Unidos. En una primera etapa se dedicaron a consignar las condiciones de trabajo en los talleres industriales textiles establecidos en los países en vías de desarrollo. Con los datos obtenidos, se dirigieron a los consumidores y les decían que no debían consumir los productos de las transnacionales, no porque quitaran trabajo de ciudadanos de los países ricos, sino porque las Corporaciones Multinacionales estaban explotando de una manera inhumana a los trabajadores de los países pobres. Mientras los trabajadores recibían salarios de hambre, los productos que elaboraban se vendían a precios bastante altos. Los villanos de esta historia eran las marcas que hasta entonces eran muy apreciadas entre los consumidores” y finaliza el apartado diciendo “Muchas compañías incluyendo a Nike, Adidas y GAP comenzaron a experimentar la fuerza de las ONG’s debido a reportajes que inundaban los medios con historias sobre sus prácticas y con campañas lanzadas a través de Internet contra sus productos. Los estudiantes hacían cabildeos ante sus universidades

⁴⁴ En cuanto a estos desarrollos teóricos destacan de Archon Fung et al. *Can we put an end to sweatshops?*, 1a ed, Joshua Cohen and Joel Rogers, Boston Massachusetts, 2001; y de Antonio Antón (Coord.) *Trabajo, derechos sociales y globalización. Algunos retos para el siglo XXI*, 1ª ed Talasa; Madrid, 2000.

⁴⁵ Ethan B. Kapstein; *Sharing the wealth, workers and the world economy*, 1a ed. W.W. Norton Minnesota 2001.

para que estas rompieran los vínculos comerciales con empresas que daban malos tratos a los empleados (....) varias empresas cambiaron su comportamiento, aumentando sus estándares de responsabilidad social en las fábricas del extranjero e invitando a supervisores [o auditores] independientes a evaluar su progreso. Un número creciente de compañías contrataron a vicepresidentes para que estuvieran a cargo de “la responsabilidad social corporativa” (Kapstein: 2001; pp 108-109)⁴⁶ incorporando, para ello, un área de control y coordinación denominada *compliance*, instacia encargada de promover, dar seguimiento y supervisar el “acatamiento” de las disposiciones legales en materia laboral y ecológica en los distintos países en que se “maquila” para la marca⁴⁷.

Bajo este enfoque no existe una definición *ex profeso* de CDT; sin embargo, ésta podrá derivarse de lo que comúnmente se incluye en sus instrumentos de evaluación; a saber, relación laboral; salarios, jornada, horario y horas extra; medidas de seguridad e higiene, prestaciones laborales legales y extralegales; relaciones de trabajo –que incluye conocimientos de normas laborales, mecanismos de expresión de la conflictividad laboral y formas de disciplinamiento en el trabajo-; negociación colectiva, libertad sindical; mecanismos de inserción laboral; formas de discriminación en el trabajo; contenidos del puesto de trabajo; lugar de trabajo y movilidad del trabajador (Ver Cuadro 1.11).

El enfoque al que contribuye esta perspectiva de análisis es sumamente amplio dado que combina factores de origen biologicista y humanista, aunque introduce líneas de análisis de más reciente conceptualización en el terreno laboral y estas líneas se encuentran más relacionadas con principios de derechos humanos, derechos de grupos minoritarios y derechos civiles en general, derechos estos últimos que se fundamentan en la simple calidad de ciudadano⁴⁸. Lo anterior ocurre seguramente por la influencia de la perspectiva de

⁴⁶ Texto tomado de Ramón Martín Durán, *El estándar social SA8000*; con dirección electrónica http://debate.iteso.mx/numero_2/articulos/standarsocial.htm

⁴⁷ Para una revisión de la crítica que han desarrollado las ONG’s respecto a las empresas transnacionales y a las “marcas” en materia laboral ver “*La Fábrica abandonada: La degradación de la producción en la época de las supermarcas*” (pp 237 – 276) en Naomi Klein, *No logo. El poder de las marcas*, 1ª ed (en español) Paidós España, 2001.

⁴⁸ La demanda de tales derechos cuestiona seriamente la base en que se fundamente la distribución de los principales beneficios sociales -base que partía del principio de contratación laboral o empleo formal- y propone cambiarla por el principio básico de ciudadanía, sobre todo, ante la crítica incapacidad de los nuevos modelos económicos para crear empleos. Así, se propone que por el simple carácter de ser ciudadano se podrían

derechos humanos, tal es el caso de los indicadores relacionados con la perspectiva de género, la protección de los derechos de las minorías o los grupos vulnerables: niños e inmigrantes; la prevención del acoso o abuso en cualquiera de sus modalidades; la lucha contra tratos discriminatorios por motivos de edad, sexo, apariencia física, embarazo, nacionalidad o religión. Finalmente, se observa la introducción de elementos relacionados con la calidad de vida de los trabajadores y su vinculación con el trabajo (ver en el Cuadro 1.11 bis, en las últimas celdas).

obtener derechos a la salud, a la alimentación, a la educación, a la vivienda y al empleo; aunque este último no resulte indispensable para acceder a los otros derechos humanos y civiles. En América Latina por la ausencia del seguro de desempleo y del dramático retiro de las políticas de bienestar en la mayor parte de los países de este continente, el planteamiento podría llegar a tener mucha fuerza. En México la ayuda económica a los adultos mayores otorgado por el gobierno del D.F, que sigue como criterio de selección la ciudadanía y la edad apunta en el sentido de esos derechos ciudadanos.

Componentes del concepto de CDT de las ONG's: Dimensiones e indicadores			
Cuadro 1.11			
Dimensiones	Subdimensiones e Indicadores		
Empleo	○ Tipo de contratación ○ Políticas para la estabilidad laboral	○ Contratación de menores de edad ○ Políticas para erradicar el trabajo infantil	○ Trabajo forzoso ○ Mecanismos de despido y de reducción de plantilla (Despidos colectivos)
Formación laboral	○ Programas de capacitación y formación en el uso de nuevas tecnologías ○ Mecanismos para la incorporación del conocimiento de los trabajadores a los programas anteriores	○ Políticas de la empresa para impulsar la conclusión de escolaridad básica entre su personal ○ Relación entre la capacitación y la variación de ingreso y el mejoramiento de CDT y CDV	○ Políticas públicas de impulso a la formación laboral ○ Políticas o gestiones sindicales de impulso a la formación laboral
Condiciones de empleo	Política de salarios ○ Promedios de ingreso por edades, por sexo, por vínculo laboral (*), por la existencia de afiliación sindical y por cargo ○ Sistema de pago y frecuencia de pago Políticas sobre jornada, horario y horas extras ○ Respeto a la jornada de trabajo máxima semanal ○ Respeto de tiempo de receso o descanso durante la jornada ○ Mecanismos de registro de horas de trabajo ○ Horarios de trabajo por días de la semana, horas por día, semana y mes ○ Trabajo de horas extras, tipo de acuerdo para laborarlas y tipo de remuneración	○ Cumplimiento de días de descanso semanal Políticas de seguridad e higiene en el trabajo ○ Existencia y difusión de normas de seguridad e higiene en el centro de trabajo ○ Existencia y cobertura de seguros de salud privados, de accidentes, de gastos funerarios o de vida por sexo y edades. ○ Desarrollo de enfermedades de trabajo durante el ejercicio de las labores	○ Medidas adoptadas a nivel preventivo, correctivo o contingente en organismos públicos de salud. ○ Surgimiento de accidentes de trabajo; número, tipo y frecuencia. ○ Casos de accidentes o enfermedades que deriven en invalidez o muerte. Prestaciones legales y extralegales ○ En materia de descanso: días festivos, vacaciones y descanso dominical ○ En materia de vivienda: adquisición o renta ○ En materia de uniformes y transporte ○ Seguridad social y guardería ○ Licencias de maternidad y menstruales
Relaciones de trabajo	○ Conocimiento de normas laborales y reglamentos ○ Expresiones de conflictividad ○ Mecanismos de disciplinamiento o castigo y evaluación de los mismos (razonables o no razonables) ○ Procedimientos de quejas y reclamos por el trabajador y grados de efectividad	○ Tipos de conflictividad laboral, cobertura de esta, frecuencia, motivos y formas de solución	○ Número de huelgas en los últimos 10 años o antigüedad de la empresa y tipos de demandas laborales
Libertad sindical	○ Organización de los trabajadores en sindicatos o razones de por qué no lo están ○ Tipo de sindicato ○ Número de trabajadores sindicalizados por edad, por tipo de contrato y por sexo	○ Respeto a derechos sindicales: fuero, cuotas, licencia ○ Apoyos de la empresa a la gestión sindical (local; económicos u otros) ○ Despido consecuentes de la actividad sindical	○ Afiliados al sindicato en por número total de trabajadores, edades, tipo de contrato y sexo ○ Limitaciones de la empresa en torno al ejercicio de las funciones sindicales

Componentes del concepto de CDT de las ONG's: Dimensiones e indicadores			
Cuadro 1.11, bis			
Dimensiones	Subdimensiones e Indicadores		
Negociación colectiva	Existencia de convenios colectivos - Existencia de negociación colectiva - Respeto a la sindicalización - Existencia de otras formas de negociación: trabajadores – empresa - Temas de negociación	Alcances del convenio colectivo - Cobertura de la aplicación del convenio colectivo - Aspectos acordados en los convenios (Remuneración, CDT, Formación, Productividad, otros)	Formas de solución de conflictos - Existencia de mecanismos “mixtos” para la solución de conflictos - Existencia de demandas judiciales por incumplimiento de convenios colectivos
Igualdad de trato y oportunidades	- Criterios de selección de personal: apariencia, instrucción, origen, experiencia profesional, estado civil, número de hijos o dependientes económicos, edad, sexo. - Comparativo de CDT por tipo de contratación base/temporal - Existencia de personal inmigrante - Especificación de estado o país de procedencia, número y puesto - Comparativo de CDT de personal local e inmigrante	- Comparativo de CDT del personal por sexo - Comparativo de CDT del personal según edad. - Identificación de otros motivos de trato diferenciado a parte de los niveles de capacitación y escolaridad - Existencia de políticas de la empresa para evitar casos de abuso u hostigamiento físico, verbal, psicológico o sexual en el ámbito laboral. - Existencia de políticas de la empresa para denunciar estos tipos de abuso – acoso y sancionarlos efectivamente	- Existencia de despidos por embarazo - Imposición de la empresa de métodos anticonceptivos - Prestaciones adicionales relacionadas con la maternidad y las responsabilidades familiares - Libertad en el ejercicio de creencias religiosas en el lugar de trabajo
Mecanismos de inserción laboral	A través de cuotas o intermediarios	Forma del pago de las cuotas o depósitos y regreso de los mismos	
Lugar de trabajo y movilidad del trabajador	Lugar de trabajo Existencia y estado de servicios básicos para el trabajador: baños, agua, teléfonos	- Medio ambiente de trabajo: ventilación, iluminación, exposición a polvos, vapores o agentes contaminantes - Exposición a sustancias tóxicas o nocivas	Libertad de movimiento - Posibilidades de salir del centro de trabajo - Posibilidades de hacer uso del baño - Posibilidades de tomar agua cuando se desee - Grado de aislamiento del puesto
Puesto de trabajo	- Evaluación de las cargas de trabajo - Manejo de cuotas de producción y sanciones de no alcanzarlas	- Contenidos del puesto: monotonía, creatividad - Autonomía del puesto	
Difusión de los códigos de conducta en materia laboral	Existencia de carteles con el código de conducta aceptado por la empresa en materia laboral	Comprensión del cartel: idioma y accesibilidad del póster	
Satisfacción laboral y condiciones de vida de los trabajadores	Grado de satisfacción en su empleo actual	Balance entre percepciones y costos de la vida: incluyendo gastos personales y familiares	Características básicas de la familia del trabajador: número de miembros, edades y grado de dependencia económica.

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información de la Guía de Indicadores para la Vigilancia Social de los Derechos Humanos en el Trabajo –del Centro de Asesoría Laboral del Perú, 2000- y el formato de entrevista para empleados de una ONG que solicitó no fuera publicado su nombre.

A nivel de enfoques no gubernamentales aparecen con una fuerte presencia, para el caso de México particularmente, organismos de origen privado que hacen estudios básicamente de seguridad e higiene y seguridad industrial de prevención de accidentes en los centros de trabajo; éstos aparecen en calidad de consultorías, asociaciones, organismos y unidades de certificación o verificación, así como laboratorios de “pruebas” (estos últimos realizan mediciones, análisis y pruebas de calibración de equipos, de materia prima o de impacto ambiental a nivel de las empresas) cubriendo todos estos la función de evaluar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas de seguridad (NOMS-STPS) o de las normas internacionales⁴⁹(Ver cuadro 1.12). Los organismos o consejos certificadores de la calidad y la productividad -que operan bajos los programas de ISO- también consideran dentro de sus funciones parte de esta tarea.

Dimensiones e indicadores en que basan su evaluación los organismos privados en materia de condiciones de seguridad en el trabajo en México Cuadro 1.12	
Condiciones de seguridad ☐ Edificios y locales ☐ Prevención, protección y combate de incendios ☐ Equipo maquinaria y recipientes sujetos a presión ☐ Generadores de vapor o calderas ☐ Equipos para soldar y cortar ☐ Instalaciones eléctricas ☐ Herramientas ☐ Manejo, transporte y almacenamiento de materiales en general ☐ Manejo, transporte y almacenamiento de materiales y sustancias químicas peligrosas Condiciones de higiene ☐ Ruido y vibraciones ☐ Radiaciones ionizantes y electromagnéticas no ionizantes ☐ Sustancias químicas contaminantes sólidas, líquidas y gaseosas ☐ Agentes contaminantes biológicos ☐ Presiones ambientales anormales ☐ Condiciones térmicas del medio ambiente de trabajo ☐ Iluminación ☐ Ventilación ☐ Equipo de protección personal ☐ Ergonomía	☐ Servicios para el personal (agua potable, baños, regaderas, casilleros y vestidores) ☐ Servicios de orden y limpieza (limpieza de áreas de trabajo, baños, tratamiento de basura y deshechos) Organización de la seguridad e higiene en el trabajo ☐ Comisiones de seguridad e higiene en el trabajo ☐ Comisión consultiva nacional ☐ Comisiones consultivas estatales y del Distrito Federal ☐ Avisos y estadísticas de accidentes y enfermedades de trabajo ☐ Programa de seguridad e higiene en el trabajo ☐ Capacitación ☐ Servicios preventivos de medicina del trabajo ☐ Servicios preventivos de seguridad e higiene en el trabajo Protección del trabajo de menores y de las mujeres en periodo de gestación y de lactancia ☐ Trabajo de las mujeres gestantes y en periodo de lactancia ☐ Trabajo de menores

Fuente: Cuadro propio elaborado con base en el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo

⁴⁹ Dirección electrónica para la consulta de estos organismos: <http://www.stps.gob.mx/312/020b.htm>

A diferencia de las ONG's que expresan una preocupación social y amplia por el tema de las CDT, estos organismos se especializan en la dimensión de seguridad e higiene en el trabajo y su móvil es de carácter económico puesto que su funcionamiento es de empresa privada.

1.II. 4. Acercamiento latinoamericano

1.II.4.a. La discusión de las CDT en América Latina

En el caso de América Latina, se observan dos momentos de mayor producción en cuanto a estudios de CDT; ambos reflejan también temáticas de interés diferenciadas que predominaron en cada uno de estos. Sin embargo, un rasgo característico de ambas etapas es el impulso que dio la OIT para que los temas de CDT cobraran importancia en el continente, impulso que fue mucho más decidido en el periodo de la década de los 70's a los 80's y que ha venido disminuyendo, producto de los problemas financieros de este organismo, de la marginación del tema promovido por la representación de los "empleadores" en la OIT y, finalmente, de la desaparición del PIACT en 1992 con la reestructuración de programas de este organismo.

Por otra parte, en América Latina se observa una baja participación tanto de los sindicatos como de los sectores empresariales y académicos para darle continuidad a los estudios de las CDT que iniciaron con el impulso de la OIT. El sector gubernamental en estos países ha participado más en la generación de estadísticas laborales⁵⁰ - estadísticas que muy bien podrían tomarse como insumo de investigación en los estudios de la CDT y mejorarse los registros y reportes en este sentido - que en la constitución de una instancia gubernamental encargada de hacer o coordinar los estudios de diagnóstico y seguimiento de las CDT en los diferentes sectores productivos de las economías latinoamericanas. Esto último seguramente también ha incidido en lo poco sistemático de la producción de investigación sobre este tema; en la mayor parte de los países latinoamericanos aparecen los estudios de CDT como investigaciones aisladas con pocas probabilidades de ampliarse en el tiempo y en los

⁵⁰ Tales estadísticas tocan tangencialmente el tema de las CDT dado que están más orientadas a los temas más generales de empleo y salud, pero que por sus fuentes de información y su riqueza en bases de datos podrían utilizarse en su estado actual y ampliar su cobertura temática a futuro.

sectores productivos, junto con limitadas posibilidades de seguimiento histórico y de análisis comparativo entre los sectores productivos y las diferentes economías de países.

Cabe destacar que lo anterior contrasta con el avance europeo que se ha dado en el mismo sentido, pues actualmente podemos identificar un gran esfuerzo tanto de las *Comunidades Europeas* como de la *Fundación Europea* por hacer estudios y monitoreos permanentes en materia de CDT⁵¹.

1.II.4.a.i. De la década de los 70's a los 80's en los estudios de CDT

La investigación sobre las condiciones de trabajo en América Latina ha sido sumamente prolífica aunque dispersa por los planteamientos generados desde diferentes perspectivas, por lo menos así lo muestra la literatura respectiva: Hugo G. Alemán, *Trabajadores y condiciones de trabajo en Centroamérica* (San Salvador, 1971); Marta Novick, *Variables explicativas del tratamiento diferencial de las condiciones del trabajo por los convenios colectivos en la República Argentina* (Argentina, 1979) y, de la misma autora y otros coautores, *Condiciones de trabajo en América Latina, tecnología, empleo precario y salud ocupacional* (Argentina, 1987); *Calidad de vida y condiciones de trabajo para el proyecto Paraná Medio* (Bs. As.: s.a.); Alberto Bialakowsky, *Rezago tecnológico, ventajas comparativas y condiciones y medio ambiente de trabajo en economías periféricas* (Bs. As.: 1979); Manuel Barrera, *Condiciones de empleo y de trabajo en el sector informal urbano – consideraciones preliminares para un estudio empírico en Santiago de Chile* (México, 1979); Julio César Neffa, *Identificación de los sectores prioritarios de investigación en materia de condiciones de trabajo y medio ambiente de trabajo en América Latina* (Argentina, 1979); del mismo autor sobresalen las siguientes cinco investigaciones individuales, *Mejoramiento de las condiciones y del medio ambiente de trabajo* (París, 1981); *Condiciones y medio ambiente de trabajo de los trabajadores precarios* (París, 1987); *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva* (Bs. As.: 1988); *Procesos de trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en la Argentina* (Argentina: 1988) y “Los Métodos de análisis de las condiciones de trabajo” en *Revista Mexicana del Trabajo* /1989); Wisner A. *Ergonomía y condiciones de trabajo*; (Bs.

As.:1988); Cordone, Korinfeld, Giraudo y Neffa. *Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina* (Bs. As.: 1987); Mario J. Torres, *Familia, trabajo y reproducción social de campesinos en Honduras* (Honduras1985); Norma Chinchilla, *Familia, economía y trabajo de la mujer en Guatemala* (sine data); Paola Capellin, *Estructura productiva capitalista y trabajo femenino, las condiciones de existencia de la fuerza de trabajo femenina en Brasil* (s.f.) .

En resumen, durante la década de los 70's mediante este breve recuento de literatura se observa, en tanto primera etapa del estudio latinoamericano de las CDT, un énfasis analítico en temas relacionados con la metodología para el estudio de las CDT; énfasis manifestado sobre todo por la escuela argentina. Por otra parte, destaca el esfuerzo problematizador que se expresa en el establecimiento de vínculos entre CDT y gestión sindical, precariedad laboral, rezago tecnológico e inserción de innovaciones tecnológicas automatizadas posteriormente. Finalmente, aparecen estudios que establecen nexos analíticos entre las CDT y la calidad de vida, la familia y el género.

1.II.4.a.ii. Década de los 90's en los estudios de CDT

Dentro de la bibliografía latinoamericana más recientemente sobre CDT destacan los siguientes textos; M. Epelman, D. Fontana y J.C. Neffa, *Efectos de las nuevas tecnologías informatizadas sobre la salud de los trabajadores* (Argentina, 1990); E. Giraudo y J.C. Neffa, *Condiciones y medio ambiente de trabajo: Manual de apoyo didáctico y guía para la capacitación* (Argentina: 1990); R. Villatte, *El método del árbol de causas: para analizar los accidentes de trabajo en vistas de su prevención* (Argentina:1990); C. Desjours, *Trabajo y desgaste mental. Contribución a la psicopatología del trabajo* (Argentina, 1990); Rodolfo Erostequi, *Negociación colectiva, condiciones y medio ambiente de trabajo* (La Paz, 1991); Miguel Lacabana *“Trabajo y pobreza: la precariedad laboral en el mercado urbano”* (Venezuela, 1992); A. M. Catalano; N. Medizabal; J.C. Neffa, *Condiciones y medio ambiente de trabajo y salud de los obreros de la industria del vidrio* (Argentina: 1993); S. Volkoff, *Estadísticas sobre condiciones y medio ambiente de trabajo* (Argentina, 1993); N. Escobar, J.C. Neffa, V. Vera; *Riesgos del medio ambiente físico del trabajo ¿perder la salud para ganarse la vida?* (Argentina: 1997); Brígida García Guzmán, *Desempleo, subempleo,*

⁵¹ Al respecto revisar el apartado de enfoque gubernamental de este capítulo.

condiciones de trabajo y calidad de vida (Colombia, 1997); Jesús Gutiérrez Daza, *Envejecimiento de la población, familia y trabajo* (Colombia, 1997); Víctor E. Tokman *Condiciones de trabajo en América Latina (Colaboración especial para la Revista de Trabajo / 1998)*; Víctor Tokman y Daniel Martínez; *Inseguridad laboral y competitividad: modalidades de contratación* (Perú, 1999) y finalmente, Queinnec; C. Teiger; G. Terssac, *Trabajo por turnos y salud: referencias para la negociación* (Argentina, 2001).

En esta segunda etapa de estudios latinoamericanos sobre CDT, se hace patente un marcado giro hacia cuestiones de salud y particularmente de salud ocupacional. Aunque se mantienen temas relacionados con la gestión sindical, la precariedad laboral, la familia y el trabajo; el tema de salud cobra relevancia. Es importante observar que también se sostienen preocupaciones de carácter metodológico y que se integra una nueva línea de análisis que explora temáticas relacionadas con la capacitación y las dinámicas grupales dirigidas a trabajadores con el tema de CDT.

No obstante, haciendo un balance sumamente general observamos que en ambos periodos de estudio destaca, para el caso de América Latina, una variedad de propuestas teórico metodológicas que van desde los enfoques más fragmentados que enfatizan las características del lugar de trabajo o de la salud hasta aquellos enfoques mixtos que combinan dimensiones de carácter ergonómico y de contenido social en el estudio de las CDT. Es notorio que sus fuentes de influencia son variadas al retomar elementos de las perspectivas histórico social, biologicista, mixta y de salud ocupacional; acaso lo que puede notarse, en los años más recientes, es una mayor influencia de la propuesta francesa del método LEST que apunta en el sentido de los métodos ergonómicos en su fase clásica -es decir de estudios sobre el lugar de trabajo más que de la adaptación de la máquina a las características antropomórficas del trabajador (Singleton: 1972).

1.II.4.b. El estudio de CDT en México

En el contexto mexicano han aparecido importantes contribuciones en el estudio de las CDT, en diferentes niveles de investigación que van desde los estudios casuísticos con aparatos conceptuales muy limitados hasta los análisis de cobertura más amplia tanto a nivel teórico como geográficamente. Sin embargo no se ha logrado constituir ni mucho menos consolidar

un aparato conceptual que permita ordenar y dar seguimiento al estudio de las CDT en nuestro país.

Para la década de los 80's aparecen los siguientes estudios tanto de corte histórico como casuístico e institucional: María Gayón Córdova, *Condiciones de vida y de trabajo en la Cd. de México en el siglo XIX* (1988); María del Carmen Reyna, *Las condiciones de trabajo en las panaderías en la Cd. de México durante la segunda mitad del siglo XIX*; (s.f.); *Condiciones de trabajo y asuntos conexos en la industria textil de algodón en México* (Informe de la misión de la Oficina Internacional del Trabajo; México, 1955); Sergio Sánchez, *Condiciones de vida y luchas obreras en dos fábricas de Tulancingo, Hidalgo* (1977); Efraín González Luna, *La dignidad del trabajo* (1974); Jesús Claudio Fontes de Alencar, *Contribución del empresariado industrial para el mejoramiento de las condiciones de trabajo* (1979); Frida Espinoza J. *Condiciones de trabajo y situación socioeconómica del trabajador agrícola transmigrante del Valle Imperial* (Mexicali, 1983); Asa Cristina Laurell, *El desgaste obrero en México* (1983); Mercedes González de la Rocha *Domestic organization and reproduction of low income households the case of Guadalajara, México* (Manchester, 1984); Antonio Juárez, *La clase obrera y sus condiciones de vida en México* (1984); Brígida García, Humberto Muñoz y Orlandina de Oliveira, *La familia obrera y la reproducción de la fuerza de trabajo en la Cd. de México* (1984); Ilán Bizberg, *La clase obrera en México* (1984), Mario Noriega y Ricardo Cuellar, *Los trabajadores mexicanos y sus condiciones de salud 1970-1980* (1986).

En la etapa más reciente se elaboraron estudios que se caracterizaron por su énfasis en el sector maquilador; la recuperación del vínculo problemático trabajo y familia y las nuevas temáticas referidas a la globalización. Así, tenemos Dalia Barrera Bassols, *Condiciones de trabajo en las maquiladoras de Cd. Juárez, el punto de vista obrero* (1990); Jorge Carrillo V. *Condiciones de empleo y capacitación en las maquiladoras de exportación en México* (STyPS, 1993); Luis Reygadas, Gabriel Borunda y Víctor Quintana, *Familia y trabajo en Chihuahua: estrategias de inserción laboral de las familias rurales y urbanas del Estado de Chihuahua* (1994); Brígida García y Orlandina de Oliveira, *Trabajo femenino y vida familiar en México* (1994); Pino Ferraris, *El desafío tecnológico y la innovación social: sistema económico, ámbitos de vida y condiciones de trabajo* (STyPS, 1994); Mario Ortega Olivares,

Productividad y fatiga laboral (1996). Más recientemente: Adrián Sotelo Valencia, *Globalización y precariedad del trabajo en México* (1999); Enrique de la Garza y Carlos Salas (Coord.) *La situación del trabajo en México*, (2003).

Los enfoques aquí aplicados son diversos y responden a diferentes perspectivas. Sin embargo, podríamos decir que se observan en los estudios algunas líneas centrales parecidas a una perspectiva histórico social y que se asemeja a la que revisamos dentro del primer enfoque analizado (Gayón, 1988; Reyna, s.f.; Juárez, 1984; Ilán Bizberg, 1984); otra línea importante recupera el vínculo trabajo – familia con un enfoque antropológico más desarrollado que también aparecía en forma incipiente en los estudios de enfoque histórico social⁵² (García y Muñoz: 1984; González de la Rocha: 1984; Reygadas: 1994;), por otro lado, se observa una perspectiva mayormente influenciada por el enfoque de la medicina del trabajo y la salud ocupacional (Laurell, Asa Cristina : 1983; Mario Ortega; 1996); y por último, se observa el surgimiento de nuevos vínculos problemáticos que asocian CDT con tecnología y globalización (STyPS: 1994; Sotelo, 1999).

Dado que el estudio de las CDT en nuestro país se ha desarrollado desde diferentes ángulos pero principalmente por instituciones públicas que administran disposiciones normativas en aspectos jurídicos (STyPS) y salud y bienestar en el trabajo (IMSS e ISSSTE⁵³) y, en medida menor, por otra parte, contribuyen los esfuerzos institucionales de información estadística laboral (INEGI); es importante considerar el enfoque que tales instituciones constituyen. A este respecto es notorio que la STyPS aborda el problema de las CDT, tomando como eje principal de análisis, el tema de la seguridad e higiene en el trabajo; la revista *Condiciones de Trabajo* que se publica desde 1976 por esta dependencia así lo confirma⁵⁴. En cuanto al IMSS no resulta extraño que por su vocación de servicio, en tanto institución de salud, se concentre para sus estudios de CDT en asuntos relacionados con la medicina del trabajo y de la seguridad social, aunque más recientemente haya introducido líneas de análisis relacionadas con medio ambiente en el trabajo y salud ocupacional. Finalmente, el INEGI ha

⁵² Analizada en las pp 10 –15 de este capítulo.

⁵³ Aunque los estudios de esta institución no fueron revisados, por lo que no se considera en el Cuadro 13.

⁵⁴ Cabe señalar que dicha revisión de CDT en la STyPS será enriquecida en el Capítulo 2 en el apartado de la construcción social de las CDT en el contexto mexicano en el apartado 2.3.

avanzado en la caracterización del empleo y del desempleo y en este sentido ha retomado como parte de sus líneas de investigación aspectos relacionados con las CDT. Al respecto, el INEGI ha agregado en la encuesta nacional de empleo urbano (ENEU) ⁵⁵, categorías como “condiciones críticas de ocupación” y “condiciones de trabajo” bajo las cuales comprende: horas, formas de pago, ingreso y prestaciones laborales (Ver cuadro 1.13). Por otro lado, en cuanto a las instituciones educativas superiores que participan en la promoción del estudio de temas relacionados con las CDT destacan en la Ciudad de México, la Universidad Autónoma Metropolitana de Xochimilco con su línea de investigación en Sociología Médica sobre Riesgos de Trabajo, el Instituto Politécnico Nacional con su Maestría en Seguridad e Higiene Ocupacional y Salud en el Trabajo y el Tecnológico de Monterrey con su Diplomado en Programas de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

La perspectiva institucional mexicana tanto de instituciones educativas como de dependencias públicas, ha constituido el enfoque que predomina en el estudio de las CDT en nuestro país. Podríamos decir que este enfoque se caracteriza por centrar la atención en la seguridad e higiene y en la medicina del trabajo. Sin embargo, también se observa el enriquecimiento mediante la adopción de nuevos vínculos problemáticos e innovadores indicadores que aparecen en los estudios citados. El INEGI y la STyPS empiezan a mostrar preocupación por aspectos de contenido social en el empleo, y son consecuentes con sus observaciones empíricas. Lo anterior permite adoptar una actitud optimista en cuanto a la redefinición de las CDT en nuestro país, dicha actitud se refuerza también al observar que contamos con recursos analíticos e informativos especializados⁵⁶ y; en otro sentido, con una apremiante necesidad social de ver lo que pasa con el nivel de vida de los trabajadores derivado en gran medida de sus CDT. Sin embargo, es necesario mantener la autocrítica y reconocer que la sociología del trabajo no ha aportado herramientas teóricas y conceptuales que permitan ordenar, sistematizar y analizar toda la información generada en esas instituciones. A diferencia del trabajo argentino en términos de desarrollo conceptual y

⁵⁵ La cual retoma los criterios dictados en las Conferencias Internacionales de Estadígrafos del Trabajo, celebradas de 1954-1993 en las que participó INEGI.

⁵⁶ En nuestro país se ha mantenido un esfuerzo institucional importantísimo en la revisión y actualización de normas de seguridad e higiene en los espacios laborales

Dimensiones e indicadores de CDT usados principalmente por institución educativas y públicas en general		
Cuadro 1.13		
Institución	Dimensiones	Indicadores
UAM-X	☐ Medicina del trabajo	☐ Fatiga y desgaste laboral; extensión de la jornada de trabajo ☐ Intensidad del trabajo ☐ Tasas de esperanza de vida, mortalidad, enfermedades y accidentes de trabajo, ☐ Características toxicológicas de los proceso productivos seguridad social
IPN	☐ Seguridad e higiene	☐ Salud ocupaciones y profesional ☐ Medidas de seguridad e higiene
STPS - en Revista Condiciones de Trabajo	☐ Medio ambiente laboral ☐ Salud de los trabajadores ☐ Medicina del trabajo ☐ Seguridad e higiene (ambiente físico) ☐ Ergonomía ☐ Normatividad y supervisión ☐ Rendimiento productivo	☐ Estadísticas de accidentes en el trabajo y Enfermedades profesionales ☐ Mapas de riesgo ☐ Observación en campo (medidas de seguridad e higiene y ambiente laboral) ☐ Reportes y visitas en campo para comprobar que se cumplan las disposiciones
IMSS	☐ Salud ☐ (Bienestar de los trabajadores)	☐ Tasas de mortalidad ☐ Tasas de invalidez ☐ Estudios toxicológicos ☐ Riesgos a la salud y accidentes de trabajo ☐ Causas de accidentes ☐ Prestaciones relacionados con la maternidad ☐ Enfermedades de trabajo ☐ Personal con cobertura de seguridad social
INEGI	☐ Características del empleo ☐ Condiciones críticas de ocupación ☐ Precariedad del empleo	☐ Tasas de empleo y desempleo ☐ Motivos para dejar el empleo ☐ Duración de la jornada ☐ Tipo de empleo: a tiempo completo o parcial ☐ Niveles de ingreso ☐ Motivos de una jornada menor a las 35 horas semanales ☐ Ocupados por menos de un salario mínimo (SM) o menos de dos SM y trabajan por más de 48 hrs. semanales ☐ Trabajadores permanente y eventuales ☐ Ocupados sin ingresos ☐ Ocupados que reciben menos de un salario mínimo, de uno a dos ☐ Ocupados que trabajan menos de 15 hrs. a la semana ☐ Asalariados sin prestaciones sociales ☐ Asalariados con menos de dos SM ☐ Asalariados que reciben menos de dos salarios mínimos ☐ Asalariados con contrato por menos de dos meses

Fuente: Cuadro de elaboración propia producto de la revisión bibliográfica de las instituciones citadas

metodológico en el estudio de las CDT, los estudios sociológicos mexicanos no han logrado consolidar una línea de investigación. Este aspecto resulta muy preocupante, porque si bien el estudio de las CDT requiere un enfoque a veces multidisciplinario y otras veces sumamente especializado, la sociología del trabajo por su aparato conceptual, metodológico y multidisciplinario sería la disciplina social más indicada para hacer un trabajo de síntesis y de evaluación teórico metodológico. Asimismo, principalmente el enfoque sociológico podría orientar de manera más general el estudio que en este campo se requiere.

La opción más fructífera parecería ser la de sumarnos a la perspectiva latinoamericana principalmente argentina con una línea de análisis semejante, en tanto enfoque mixto, y trabajar en la dirección de ir construyendo una perspectiva amplia e integral que, por una parte, considere desde el puesto de trabajo hasta el contexto social y, por la otra, que integre el rigor de los estudios de CDT en las empresas y lo acompañe con la recuperación de elementos subjetivos que median en la concepción, significación y acción frente a las CDT. Aspecto este último que bien es posible reconstruir con las recientes aportaciones conceptuales de los enfoques culturales en el trabajo (Guadarrama: 1998).

Sin embargo lograr lo anterior sin duda requiere, además de un enriquecimiento en la recuperación de la categoría de CDT y del desarrollo de una estrategia metodológica coherente por parte de la sociología del trabajo, de una serie de cambios importantes en la misma cultura del trabajo en México en el sentido de que los actores productivos – principalmente empresarios, trabajadores, sindicalistas y autoridades del trabajo- tomen consciencia de la importancia que cobra actualmente el estudio de las CDT. Esto no sólo por el papel estratégico que juega en el modelo económico actual, al determinar en última instancia la dimensión de las CDT las posibilidades de sustentabilidad y viabilidad del modelo en la medida en que se reconoce toda la importancia que tienen los trabajadores en esto, sino porque el éxito de dicho modelo deberá ser siempre evaluado a la luz de los niveles de bienestar y de desarrollo humano que logre nuestra sociedad⁵⁷. En esto último, lo que reflejen los estudios de las CDT será contundente. Para lograr tales cambios se requieren

⁵⁷ Al respecto mencionábamos en la primera página de este capítulo que la consideración de que el bienestar social es el objetivo último (en el sentido de fundamental) de toda actividad económica nos ayudaría a mantener en perspectiva la reflexión sociológica en el terreno laboral y principalmente en el estudio de las CDT.

ajustes importantes en cuanto a programas de gobierno que promuevan y otorguen financiamiento a la investigación en este sentido; asimismo, se requiere una participación más activa de los empresarios, los trabajadores y los sindicatos dado que por ellos pasa tanto la investigación como la negociación e instrumentación de medidas que tienden a mejorar las CDT y a consolidar el modelo económico por una vía altamente sustentable.

1.III. Conclusiones del capítulo 1

En el anterior recuento de estudios sobre CDT, se observa que ha existido una permanente preocupación en las ciencias sociales por el análisis de las CDT formulada directa e indirectamente; es decir, algunas veces pensando sobre la situación de los trabajadores y sus niveles de vida en general y otras señalando como interés particular el estado preciso de las CDT. Esta preocupación ha sido atendida principalmente mediante apoyos financieros gubernamentales sobre todo en Europa; para el caso de América Latina el estudio de las CDT alcanzó su máxima expresión en la década de los 70's y 80's, mientras operó a su máxima capacidad el PIACT de OIT. En últimas fechas, para el caso de nuestra región, los esfuerzos gubernamentales locales para dar seguimiento al estudio de las CDT han sido menores y poco sistemáticos; incluso pocos son los países que han contado con este limitado apoyo gubernamental y entre estos destacan Argentina, Brasil y Perú. En este mismo sentido se observa que el interés académico en el tema de las CDT ha sido menor y quienes más han participado, sobre todo en el registro de datos y a un nivel de investigación muy básico, han sido las instituciones públicas de salud, de estadísticas nacionales y los ministerios del trabajo.

En síntesis se observa como tendencia general que Europa ha podido remontar el retiro del apoyo financiero de la OIT para el estudio de la CDT mediante la creación de otros organismos regionales propios financiados por la UE principalmente; mientras que en América Latina no se han logrado constituir fondos financieros provenientes de sector público, sindical y empresarial dirigidos especialmente al estudio de las CDT. Es posible pensar a nivel latinoamericano en una década perdida en cuanto a investigación sobre el tema de CDT que se suma al incipiente desarrollo analítico que en torno a este tema ha existido; lo anterior aplica particularmente para el caso de México.

En nuestro país básicamente después del recuento hecho en este apartado, podemos concluir que el estudio de las CDT fue retomado antes de los 60's en diversas investigaciones de la clase trabajadora con un enfoque principalmente de corte histórico⁵⁸; también se observa un impulso a dichos estudios como parte de la política internacional de la OIT, apoyo que inició incluso antes del PIACT con informes solicitados a México sobre las condiciones de trabajo en la industria algodonera en 1955. Finalmente, desde los primeros años de la década de los 90's se observa cómo el esfuerzo por investigación en esta línea de análisis queda reducido al sector gubernamental nacional y a débiles intentos académicos por recuperar el tema; ambos, espacios institucionales que no cuentan con políticas claras de financiamiento y difusión para una investigación más allá de un nivel básico.

El asunto del desfinanciamiento y del descenso del interés político para hacer investigación en materia de CDT es grave, sobre todo si consideramos que nuestro continente y nuestro país, particularmente, están expuestos a cambios estructurales bajo los cuales es indispensable “monitorear”, mediante estudios e investigaciones, su impacto en materia laboral. Del mismo modo resulta difícil comprender la marginación del tema en la OIT y en las instancias gubernamentales locales cuando todo modelo económico tiene como soporte fundamental a los trabajadores.

En cuanto a enfoques y estudios realizados, es posible observar que estos van de visiones fragmentadas –ergonómicas, del lugar del trabajo, ocupación y salud, etc.- a visiones más amplias en principio mixtas y posteriormente integrales – nivel de vida y de bienestar de los trabajadores-(ver Cuadros 1-13). Estas diferencias obedecen más a expectativas sociales generadas en función del desarrollo educativo, cultural y político que del económico. Consideramos importante reconocer que es posible que en las economías desarrolladas, los altos salarios y niveles de bienestar social en general, permiten que la cuestión de las CDT se enfoque a los lugares de trabajo, puesto que los otros aspectos de la vida están relativamente resueltos; pero en el caso de nuestras economías latinoamericanas esta

⁵⁸ Ver en este capítulo los estudios de María Gayón Córdova y María del Carmen Reyna (p 43)

omisión analítica es un lujo que no podremos darnos⁵⁹ a reserva de experimentar costos sociales irreversibles que hoy día ya estamos observando después de dos décadas y media de deterioro sistemático de las CDT.

Asimismo, ha sido posible ver cómo la categoría de CDT adquiere diferentes contenidos en el marco de una fuerte pugna -a veces explícita⁶⁰ y otras velada- por restarle a esa categoría contenidos de carácter social que constituyen el salario indirecto de los trabajadores. Sobre esto último, hay evidencia empírica de tipo variado como la polémica en la OIT, ya referenciada, y la gestión cotidiana de la negociación colectiva para el caso de los trabajadores asalariados.

Por todo lo anterior resulta importante y vigente que la sociología del trabajo retome esta línea de investigación en su riqueza y amplitud que los estudios pioneros de corte histórico – retomados bajo el enfoque histórico social en este capítulo – ofrecen con sus propuestas teóricas y metodológicas hoy renovadas por estudiosos contemporáneos como E. P. Thompson y Hobsbawm, agregando nuevas propuestas del enfoque social y la perspectiva

⁵⁹ Pese al razonamiento de postergar la calidad del empleo a la generación misma del empleo que ha privado sobre todo a partir de la década de los 80's en nuestros países.

⁶⁰ Existen posturas claras y hasta públicas que van más allá en el deterioro de las CDT. Al respecto resulta significativa la siguiente nota “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 son algunas de las recomendaciones que en materia laboral plantea al gobierno del presidente Fox el Banco Mundial”; al respecto se abunda, “...se debe eliminar el sistema actual de pagos por despido, la negociación colectiva y contratos obligatorios para la industria (contratos ley); el ingreso obligatorio a sindicatos (cláusula de exclusión, la repartición obligatoria de utilidades las restricciones a contratos temporales, de plazo fijo y de aprendizaje); los requisitos de promoción basados en la antigüedad, los programas de capacitación proporcionados por las empresas, y las obligaciones de los empleados por subcontratistas (patrón directo)”. La nota sigue citando textualmente “El Banco destaca que a los inversionistas del tratado de libre comercio (NAFTA por sus siglas en inglés) les disgustan las regulaciones laborales de México, puesto que constituyen una ‘cuña impositiva’ de 31 por ciento de la nómina, comparada con el 12 por ciento de Estados Unidos por ejemplo”. Finalmente se le califica a la LFT como un “marco legal ‘obsoleto’ y causa del desempleo y se recomienda *flexibilizar* la normatividad en la materia (La Jornada, 25 de mayo de 2001; p 7). Incluso aunque dejáramos de lado el contenido social de las CDT y siguiéramos la perspectiva ergonómica, para el caso de nuestro país tampoco se ha avanzado en este sentido, la prensa nacional lo consigna también “En tecnología para seguridad e higiene [en el trabajo] rezago de 30 años dice OIT y STPS”⁶⁰ La Jornada, 15 de julio de 2001, p 1. Estos reconocimientos públicos tanto de la posición como de la situación, permiten pensar en la necesidad de un trabajo intelectual totalmente orientado al estudio de las CDT que logre recuperar las expectativas de los trabajadores y los diversos aportes de los estudios sociales, a la hora de constituir una nueva categoría y perspectiva teórica y metodológica de las CDT. En este sentido consideramos necesario que la sociología del trabajo retome este quehacer y rompa con la tendencia de los análisis superficiales o de corte biologicista – productivista que tanto han empobrecido el aparato conceptual y metodológico de las CDT.

humana y, por otro lado, aprovechando los recientes recursos informáticos y estadísticos que se suman al trabajo de investigación sociológica . Asimismo resulta importante constituir un aparato teórico conceptual que sea congruente con su estrategia metodológica y su aparato conceptual, superando así los principales obstáculos del enfoque sociológico limitado y del enfoque mixto. Esto último permitirá acercarse a los espacios laborales con otra mirada; la sociología del trabajo deberá decidir dejar de ser, en este sentido, una sociología de empresa –como aparentemente ha optado cuando se trata de abordar la temática de las CDT- para convertirse en una sociología verdaderamente del trabajo. En este ánimo desarrollaremos, en el siguiente capítulo, algunas reflexiones conceptuales y propuestas metodológicas para el estudio de las CDT.

Capítulo 2

Hacia la reconstrucción de la condición social del trabajo

Una propuesta metodológica desde la Sociología del Trabajo

2.1. Para el estudio de las condiciones de trabajo: Planteamiento general

La anterior revisión general de los principales estudios sociales sobre las CDT que va de principios de siglo XIX hasta el 2002, permite reconocer que las perspectivas de análisis se han movido entre las fronteras de los paradigmas que hemos denominado “*productivista - biológico*” y “*humanista – social*”. También es posible reconocer que el desarrollo que siguieron los estudios sobre CDT no ha sido ni ‘unidireccional’, es decir, no se trata de una evolución en el análisis que vaya de los estudios biologicistas a los humanistas o viceversa; ‘ni exclusivo’ en la medida en que no es posible identificar un enfoque predominante en el estudio de las CDT; contrario a lo anteriormente señalado se observan perspectivas de estudio multidireccionales y coexistentes.

En los estudios sociales sobre CDT se observa el desarrollo independiente y en muchas direcciones de los dos paradigmas mencionados en el párrafo anterior; paradigmas que han coexistido –con un mayor predominio en la actualidad del biologicista o ergonómico - y que han abordado de manera diferenciada esta problemática. Hasta el momento, ambos paradigmas no han logrado encontrarse en un análisis transdisciplinario articulado en el que los dos enfoques contribuyan con un nuevo horizonte analítico que reconozca los elementos subjetivos y objetivos, involucrados en el fenómeno de las CDT. En este sentido bajo el enfoque mixto del estudio de CDT, analizado en el Capítulo 1, sólo se han podido “agregar” elementos analíticos procedentes de las dos tradiciones citadas en el párrafo anterior, pero no se han logrado integrar en forma articulada teórica

y metodológicamente y bajo un horizonte transdisciplinario. Esto ha dado lugar a que en los estudios mixtos de CDT únicamente se combinen “*en parte*” las dos tradiciones: “productivista - biológico” y “humanista – social”, mezclando elementos de seguridad e higiene e indicadores sociales. Otra gran limitación se observa en la medida en que se ha reproducido la marginación del sujeto principal en el estudio de las CDT, a saber, el mismo trabajador; sujeto que habrá de recuperarse con sus concepciones, interpretaciones y reacciones en los nuevos estudios de CDT, constituyendo así un enfoque innovador, integral e interpretativo que sea capaz de dar cuenta de un fenómeno tan complejo como el de las CDT y que tome como referente teórico principal la sociología comprensiva de Weber y la sociología interpretativa iniciada por Herbert Blumer (1982). Esto último se intenta fundamentar a través del planteamiento de Blumer el procedimiento mediante el cual otorgan significado los actores a sus vivencias y orientan sus acciones; obviamente detrás de esta posición se encuentra una fuerte crítica al estructuralismo, pues la interpretación de los sujetos queda como principal detonante de la acción.

Podemos suponer que en esta coexistencia de enfoques o paradigmas para el estudio de las CDT subyace una lucha permanente por la hegemonía como comúnmente sucede en la mayor parte de las áreas de estudio de las ciencias sociales¹. Sin embargo, en esta lucha es posible observar una tendencia política² deliberada por “vaciar del contenido social” el concepto de CDT favoreciendo así los paradigmas “económicos” y “pragmáticos”; situación que se traduce en dos cuestiones; por un lado, se le restan dimensiones e indicadores sobre todo en materia de beneficios sociales –que en nuestro esquema laboral están representados por las prestaciones sociales o garantías que el trabajador adquiriría como parte de sus CDT- y, por el otro, el estudio se “descontextualiza” en la medida en que se mantiene sólo a nivel de empresa, aislado de los principales referentes o indicadores sociales y, en este mismo sentido, también se dejan de lado las repercusiones en las otras dimensiones de la vida del trabajador que

¹ Lucha de paradigmas que reconoce Alejandro Portes cuando indica que “los sociólogos de la ciencia convienen en aceptar que en el desarrollo de la actividad científica, como en cualquier otra institución social, coexisten simultáneamente la conductas competitivas, cooperativas y conflictivas en ellas [refiriéndose a la historia de ciencia en general y de las ciencias sociales en particular] ha existido un profundo conflicto entre convicciones diferentes que se defienden con fiereza (Alejandro Portes:1996).

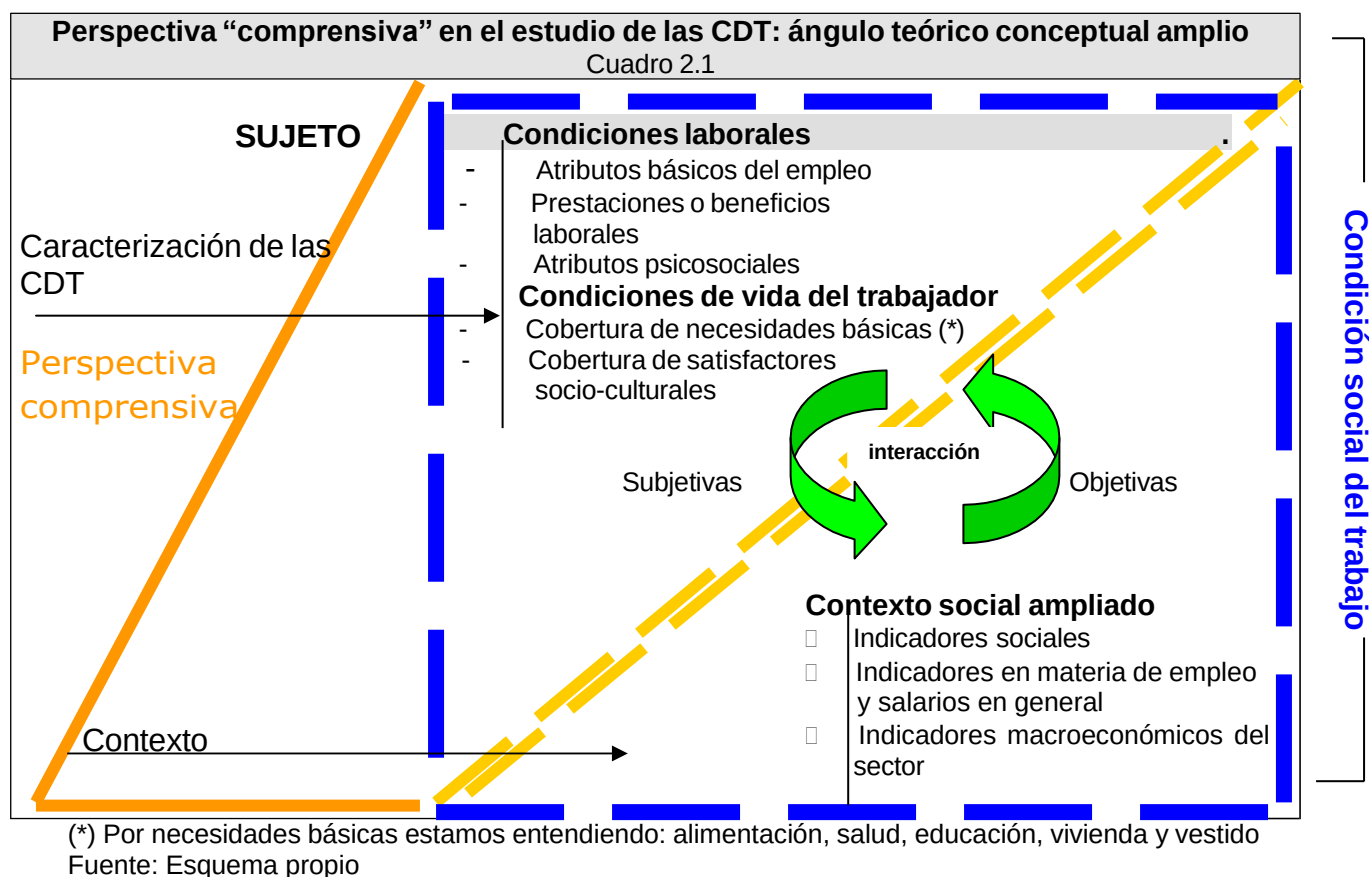
rebasan el ámbito fabril. De lo anterior, se puede concluir preliminarmente, que la mayor parte de los estudios de CDT se convierten en una acumulación de datos dispersos procedentes de una o diversas empresas y de fuentes de información correspondientes a distintos niveles de la estructura social y socio productiva; generando así datos la mayoría de las veces inconexos o sin posibilidades de establecer un *continuum* entre el sujeto y la estructura económico social y entre lo subjetivo y lo objetivo a fin de lograr encontrar su verdadero significado social. Paralelamente, también resulta imposible problematizar el fenómeno de las CDT cuando éste se mantiene únicamente en el ámbito productivo y no se observa su incidencia social, es decir, su incidencia en los otros aspectos que constituyen la vida del trabajador: familia, amigos, expectativas personales y grupales, necesidades culturales, sociales, psicológicas, etc.

La superación de las anteriores limitaciones orientará los esfuerzos que han de realizarse en el presente capítulo para contribuir a la construcción de una propuesta innovadora en cuanto al enfoque de estudio de las CDT en nuestro país, con las implicaciones de orden teórico y metodológico que esto supone. Consideramos que lo anterior requiere, en primera instancia, una reconceptualización de las CDT desde la Sociología del Trabajo que pasa por la discusión de la restitución o reconstitución de los contenidos sociales que acompañan al trabajo y que rebasan el ámbito estrictamente laboral y desde la perspectiva productivista; y, en segunda instancia, una estrategia metodológica distinta que facilite *un enfoque de aproximaciones múltiples*³ que vaya, en el contexto económico analizado, agotando los diversos indicadores sociales a nivel nacional y local, hasta llegar a los indicadores de CDT de la empresa (Ver Cuadro 2.1). En este mismo orden de cosas, se requiere de un acercamiento analítico distinto⁴ que sume, a la información y análisis estructural anterior, elementos subjetivos que componen la percepción de los actores laborales y extra laborales que participan directa

² Encabezada principalmente por los actores empresariales y gubernamentales y que se expresa a través de estudios desde la psicología e ingeniería industriales, la ergonomía y los más recientes estudios organizacionales. .

³ Que haga posible, metodológicamente hablando, la operacionalización de las CDT en su sentido amplio e integral.

⁴ Esta estrategia metodológica deberá fundamentarse en el reconocimiento de que las CDT son “socialmente construidas” esto es, que éstas no existen *per se*, sino que son producto del “mundo de cosas” socialmente compartido –objetividad- y de la interpretación o atribución de significados que los sujetos, en un ejercicio



o indirectamente en la determinación de las CDT, principalmente la de los trabajadores⁵ y sus familias conjuntando el análisis de CDT y CDV (Ver Cuadro 2.2). Esto último comprende la recuperación de los “discursos” tanto de abogados laborales y patronales, representantes sindicales, gerentes de recursos humanos y autoridades laborales, por un lado y de la familia del trabajador, por el otro. Lo anterior permitirá contar con una reconstrucción más sociológica de las CDT que se consolidará en la medida en que se mantenga este enfoque multiactoral en la concepción, definición, determinación, gestión o negociación de las CDT en los espacios laborales y extralaborales.

individual y al interior de sus grupos primarios, hacen de este mundo de cosas –subjetividad- (Berger P.L. y Luckman T.: 196; p 33).

⁵ En este punto resulta importante prevenir sobre la idea de una concepción uniforme o armónica de todos los actores involucrados en la determinación de las CDT incluyendo la de los trabajadores. Cabe señalar que la forma de concebir y valorar sus CDT varía por diversas razones que van desde las diferentes expectativas que los sujetos depositan en su trabajo hasta los distintos atributos sociodemográficos que ellos presentan, dentro de los cuales destacan los relacionados con la edad, sexo, estado civil, nivel de escolaridad y estatus laboral.



Fuente: Cuadro de elaboración propia

En resumen, bajo todas las consideraciones anteriores será posible, además de contribuir en la constitución de un enfoque innovado de CDT que apunte a la transdisciplinariedad⁶ -que implica estructurar aportaciones analíticas de la historia social⁷, la antropología, la etnografía y nuevas aportaciones conceptuales de la sociología del trabajo que se ha enriquecido con propuestas que buscan la recuperación de la perspectiva humana y de la dimensión cultural en el trabajo- y que nos permita reconstruir teórica y empíricamente lo que denominaríamos “la condición social del trabajo” a partir del estudio “comprensivo” e “interpretativo” de las CDT. El acercamiento a las CDT mediante disciplinas sociales tan disímbolas se da, para efectos de este estudio, en un marco de transdisciplinariedad construido a través de una lógica basada en la teoría fundamentada (Denzin, K. Norman: 2000).

Lo anterior se basa principalmente en la valoración de que para el estudio de las CDT, no existe un método predefinido en la medida en que se carece de una sola teoría que logre explicar integralmente este fenómeno social. Se ha reconocido también que la pregunta central de investigación que orienta el estudio demanda un tratamiento multimetódico que

⁶ Ello por la naturaleza del objeto de estudio que constituyen las CDT y las propuestas teórico metodológicas que han orientado su estudio y que han sido analizadas en el capítulo anterior.

⁷ Esto con la finalidad de “recuperar”, a través de la tradición de la historia social -que se desarrolló antes que la sociología-, gran parte de la vida social de los trabajadores, aspecto del cual se ocupó desde su surgimiento esta disciplina. En palabras de Raphael Samuel, se entiende que: “ la historia social se preocupa por la vida real y por la **gente corriente** en lugar de élites privilegiadas y pone su interés en las **cosas cotidianas** [así] legitima nuevas áreas de estudio” (Raphael Samuel: 1991; p 135-141). Además de esta recuperación histórica, se pretende hacer una recuperación conceptual, metodológica y narrativa de este enfoque histórico social, de manera tal, que permita enriquecer los recursos sociológicos actuales.

logre dar cuenta de las distintas aristas que componen el fenómeno de las CDT así como de los fenómenos asociados a éstas -entre los que destaca el problema de las CDV y de cultura laboral en general. Así, se parte de que a lo largo del estudio se irá “fundamentando” o construyendo elementos que, a partir de su capacidad explicativa, formarán parte de un constructo teórico de las CDT que deriva de diferentes teorías que permitieron acercarse y ordenar la información empírica mediante un proceso bidireccional asociativo, de derivación o de inferencia.

Por otra parte, reconocemos que en este acercamiento al objeto de estudio mantenemos una tensión permanente entre los dos paradigmas clásicos en la investigación social: el positivismo y el naturalismo. Al respecto consideramos que esta tensión lejos de sugerir contradicciones en el uso de uno u otro paradigma resulta perfectamente compatible en un estudio con una naturaleza semejante al que nos ocupa. Gracias a nuevas reflexiones metodológicas como las desarrolladas por Abbas Tashakkori y Charles Teddlie en su texto *Mixed Metodology: Combining qualitative and quantitative approaches* (1998) es posible tener claro hoy día que parte de la complejidad de los fenómenos sociales y de la composición multidimensional y multivariable sólo es posible aprehenderla mediante métodos mixtos de investigación en los que coexisten y se complementan ambos paradigmas clásicos. Así cuando en nuestro estudio se trata de reconstruir el contexto en el que se mueven los sujetos y que en mucho va más allá de lo que ellos consideran e interpretan, es el paradigma positivista el que resulta más ventajoso en la medida en que nos permite elaborar una caracterización de ese contexto social ampliado, es decir, de la situación económica, social y laboral así como de sus múltiples implicaciones, ello mediante referencias, descripciones y análisis básicamente cuantitativos. En otro nivel del análisis, comprendemos que cuando arribamos a la pregunta central de nuestro estudio y que se relaciona principalmente con las “razones por las cuales permanece el trabajador en su empleo” es el paradigma naturalista el que aporta mayor rendimiento analítico pues logra abundar en cómo la gente otorga sentido a las cosas de la vida cotidiana⁸. A su vez estamos conscientes de que el naturalismo sostiene que en el terreno epistemológico “se mueve dentro de una amplia gama de corrientes filosóficas y sociológicas; el

interaccionismo simbólico, la fenomenología, la hermenéutica, la filosofía lingüística y la etnometodología”⁹. Corrientes que coinciden en que “...el mundo social no puede ser entendido en términos de relaciones causales o mediante el encasillamiento de los eventos sociales bajo leyes universales. Esto es así porque las acciones humanas están basadas e incorporadas por significados sociales: intenciones, motivos, actitudes y creencias” [...]. Desde el punto de vista de los interaccionistas, la gente interpreta estímulos, y esas interpretaciones, sujetas a una continua revisión conforme al acontecer de los eventos, moldean sus acciones. [Más aún] El mismo estímulo físico puede significar cosas diferentes para personas diferentes e incluso para las mismas personas en situaciones diferentes”¹⁰. En función de los supuestos que maneja el naturalismo, se considera conveniente retomarlo en la reconstrucción de los aspectos subjetivos implícitos en el estudio de las CDT.

Con base en lo anterior, se intentará reconstruir la “lógica en uso”¹¹ en términos teóricos y metodológicos que hemos aplicado en este estudio. En principio el estudio de las CDT no podía iniciar con una tarea que no fuera la revisión bibliográfica sobre el tema y particularmente del desarrollo conceptual del término de CDT pues el enfático extrañamiento inicial de la precarización del mismo concepto de CDT que predominó en las discusiones preliminares de este estudio conllevaba sin duda a una revisión de literatura tomando como eje de análisis el concepto de CDT así como el enfoque teórico metodológico prevaleciente en esa conceptualización junto con el proceso de operacionalización de dicha categoría para hacer posible la observación empírica en los estudios de campo. Las conclusiones al respecto se hacen al final del Capítulo 1; sin embargo, de tales conclusiones destaca la necesidad de conformar desde la sociología del trabajo un aparato teórico conceptual transdisciplinario y multimetódico capaz de recuperar en el estudio de las CDT “al sujeto y sus circunstancias sociales” y, junto con lo anterior capaz de construir una nueva conceptualización de las mismas CDT. El constructo teórico que se irá fundamentando a lo largo de los capítulos 3, 4 y 5, toma

⁸ Hammersley y Atkinson: 1994; p 16

⁹ *Op cit*; p 20

¹⁰ *Op cit*, p 21

¹¹ *Op cit*, p 16

elementos conceptuales principalmente de disciplinas tan diversas como la historia social, la sociología comprensiva e interpretativa que se caracterizan por el reconocimiento de la perspectiva humana o el retorno a los sujetos y, en la recuperación de esto último, se suman al estudio nuevas propuestas fundadas principalmente en el interaccionismo simbólico y la etnografía. La conceptualización de las CDT tomó particularmente referentes teóricos del enfoque argentino y del español, cada uno representado por- Julio Neffa (1989) y la obra de Juan José Castillo y Carlos Prieto (1983).

Una vez teniendo claro que no existe “una teoría” que satisfaga del todo las expectativas trazadas para el estudio *integral* de CDT que nos plateamos desde un principio y que resultaba necesario recurrir a la teoría fundamentada que hemos señalado en párrafos anteriores con la única finalidad de contribuir inicialmente en la constitución de este nuevo aparato teórico conceptual consideramos que será posible dar una nueva dirección a los estudios de este tema.

Un segundo momento lo ocupó el apartado desarrollado en el Capítulo 1 en el que se pretendió elaborar una genérica pero necesaria reflexión¹² sobre el procedimiento teórico y metodológico que habría de emprenderse. Es importante indicar que este apartado quedó finalizado hasta terminar el estudio y que en muchas ocasiones la reflexión conceptual, los hallazgos empíricos y el *‘sentido común entrenado’*, al que hacen referencia en sus reflexiones metodológicas Bourdieu (1991), y Hammersley y Atkinson (1994: p 29), orientó el rumbo que tomaría la investigación.

En términos metodológicos y reconociendo esta “doble naturaleza” objetiva y subjetiva que forma parte de nuestro objeto de estudio, se consideró pertinente intentar, una vez redefinido el concepto de CDT, la reconstrucción de la dimensión “objetiva” de las CDT, es decir, de lo que denominamos el contexto en su sentido amplio y concreto en el Capítulo 3. Esta reconstrucción en su sentido amplio supuso contextualizar el estudio de

las CDT identificando en el plano socio económico los rasgos que caracterizan la condición actual del trabajo; datos acerca del desarrollo económico y de la productividad; el empleo, las estrategias empresariales; las relaciones laborales y el salario a nivel nacional y del sector hotelero darían cuenta del entorno social en el que los actores se encuentran insertos. Por otro parte, la información que arrojó el estudio del marco jurídico laboral nacional y sus implicaciones en la dinámica del subsector hotelero nos ayudarían a comprender el marco normativo y de regulación al cual se someten trabajadores y patrones en nuestro país en general y el aplicado a los trabajadores hoteleros en particular. Así, la reconstrucción del contexto concreto comprendió el acercamiento al "piso del hotel"; esto es, la configuración o caracterización del trabajo turístico hotelero, una semblanza de cada empresa -Marquis, Nikko, Four Seasons y JW Marriott- y un análisis comparativo de las CDT así como de las problemáticas laborales.

En toda esta fase de reconstrucción objetiva, los recursos metodológicos utilizados fueron fundamentalmente de carácter bibliográfico y hemerográfico, así como la consulta de algunas bases de datos y encuestas entre las que destacan la Cuenta Satélite del Turismo en México (SECTUR-INEGI); el Módulo de Empleo (OCDE) y la ENE (INEGI). En la última fase del acercamiento al contexto concreto a través del análisis empírico y comparativo de las CDT de los trabajadores hoteleros en sus respectivas empresas, los instrumentos predominantemente utilizados para la recopilación de información fueron: expedientes públicos de inspecciones y demandas laborales en empresas del sector, entrevistas a gerentes de recursos humanos, información en Internet de los respectivos hoteles; documentos de las empresas hoteleras para la "inducción del trabajador" o manuales de bienvenida; tablas de reportes de empleados; catálogo de puestos, contratos colectivos de trabajo, LFT y documentos normativos como manuales de procedimientos de las empresas del sector y reglamentos interiores de trabajo, entre otros. En este apartado el estudio estuvo marcado por una reconstrucción descriptiva de los elementos que componen objetivamente, es decir en términos fundamentalmente

¹² Dada la intención de plantear una nueva estrategia teórico metodológica una vez reconocidas las limitaciones de investigaciones anteriores en el balance que nos permitió el estado de la cuestión.

estadísticos y normativos el contexto socio económico laboral a nivel nacional y del sector.

El otro componente de las CDT, es decir, el componente subjetivo, se trató de construir en el Capítulo 4 a partir de la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas en un ejercicio de triangulación complementario (Greene *et al*: 1989¹³); así las técnicas cuantitativas ocupadas provenientes del paradigma positivista estuvieron relacionadas con el diseño de muestra y la encuesta; por otra parte, dentro de las técnicas cualitativas que se sumaron al mismo análisis se encuentran algunas propiamente etnográficas y especializadas en `recuperar las voces de los actores´ mediante entrevistas complementarias. Bajo el paradigma positivista fue posible estructurar el diseño muestral y así determinar las empresas y puestos de trabajo seleccionados; asimismo se logró sistematizar lo que los sujetos piensan en torno a sus CDT a través de la encuesta “Empleados turísticos, 2003, UAM-I”; ello bajo un ejercicio de encuesta que aunque no pretendió ser representativo en el sentido probabilístico, si lo hizo en el sentido significativo o teórico (Glaser y Strauss: 1967) dado el cuidado mantenido en la muestra y los ejercicios de triangulación -citados anteriormente- que permitieron complementar y confirmar información aportada por los sujetos con datos del contexto. En este apartado se logró hacer una caracterización comparada, entre los cuatro hoteles de su fuerza de trabajo así como de sus CDT y sus opiniones al respecto; ello basado en lo que los actores reportaban en un sistemático contraste de esos datos con el contexto. Asimismo, se logró llegar a aspectos valorativos e interpretativos mediante preguntas abiertas que permitían la reflexión y la expresión discursiva en torno a temas importantes de sus CDT. Respecto a este último punto destacaron temas como la concepción del trabajo mismo y de sus CDT, los aspectos que más le gustan y le disgustan del trabajo y los arreglos cotidianos para sobrellevar o resistir sus CDT. Siguiendo con lo anterior, un aspecto informativo relevante fue el relacionado con las razones de permanencia en el trabajo; pregunta que orientó este estudio y que también formó parte del cuestionario y de las entrevistas. Por último, se valoraron las diferentes CDT en función de las distintas dimensiones comprendidas en este concepto; estas dimensiones consideran indicadores

relacionados con atributos de empleo, mínimos críticos violados más frecuentemente, atributos de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, puesto de trabajo y calificación, relaciones obrero patronales y negociaciones colectivas, enriquecimiento del trabajo, satisfacción de necesidades (Ver Cuadro 2.3 para analizar los indicadores desagregados).

En este mismo Capítulo 4, y siendo congruentes con la perspectiva de análisis integral de CDT que comprendía inseparablemente las condiciones de vida (CDV) de los trabajadores hoteleros, en tanto correlato significativo y *continuum* objetivo, se hizo una caracterización de las familias de los trabajadores en hotelería, asimismo se sumó en el análisis la relación “trabajador –cliente” como parte constitutiva en el significado del trabajo hotelero. La acción de los sujetos respecto a sus CDT trató de captarse mediante el último apartado analizado en este mismo capítulo y tuvo que ver básicamente con el ítem de estrategias laborales y extralaborales para enfrentar sus CDT en las que la familia mostró asumir un rol muy activo al respecto. Los recursos metodológicos aquí utilizados fueron principalmente la encuesta con el cuestionario referido en el párrafo anterior y las entrevistas aplicadas al trabajador y a la familia del mismo. Sin embargo, como puede observarse más a detalle esta parte del análisis fue cubierta con una metodología mixta o de triangulación que retomaba tanto información de la encuesta, como del contexto y de las entrevistas aplicadas a trabajadores y a la familia de ellos.

Por último, en la parte final del estudio comprendida en el Capítulo 5, se intentaron reconstruir algunas formas típicas de significación del trabajo turístico vinculadas a la construcción de identidades; pretendiendo decirlo de forma simplificada el proceso de exposición estuvo guiado por el “dónde” o “en qué contexto”, el “quiénes” o las principales características de los sujetos, el “cómo” relacionado con la forma que sumen sus CDT tanto objetiva como subjetivamente y, por último, el “por qué” del que derivaron razones, argumentos y apreciaciones propias del sujeto. En otras palabras, el estudio intentó narrar en qué contexto aparecían los sujetos, qué clase de sujetos eran y,

¹³ Ver Box 3.1 en Tashakkori y Teddlie, *op cit* : 1998; p 43.

Guía de indicadores para la evaluación de CDT

Cuadro 2.3

A. Atributos de empleo		
1 <u>Contratación</u>		
101 Tipo de contrato	e. Alargamiento del período para el otorgamiento de contrato base (eventualidad)	607 Sanciones contra la maternidad
102 Duración del contrato	f. Alargamiento del período de aprendizaje	a. El "no embarazo" como criterio de reclutamiento lab.
103 Contrato y prestaciones laborales	g. Firma de renuncia por adelantado	Preguntas/Examen
104 Términos de rescisión de contrato y despido	602 Relacionadas con el salario y pagos	b. El embarazo como criterio de despido
2 <u>Salario</u>	a. Irregularidades en el pago	c. Evasión de la licencia por maternidad
201 Composición salarial	Salarial (en monto o en Tiempo)	608. Discriminación en reclut.
202 Salario base (SB)	b. Abuso del componente Bono de productividad para evadir impacto salarial en la seguridad social y percepciones	C. Atributos de seguridad e higiene en lugar de trabajo
203 Percepciones adicionales a SB	c. Irregularidades en el pago de horas extraordinarias	7. <u>Dispositivos de seguridad e higiene</u>
204 Deducciones sobre SB	Monto/ tiempo	701 Existencia de dispositivos de seguridad / siniestro
205 Importe salarial neto	d. Evasión de pago de Utilidades	702 Cumplimientos de normas de los dispositivos
206 Bono de productividad	e. Evasión pago de aguinaldo	703 Capacitación en el Uso de dispositivos
3 <u>Tiempo de trabajo y no trabajo</u>	603 Relacionados con el tiempo de trabajo	a. Conocimiento del "mapa de riesgo" en el centro de trabajo/M de Prevención
301 Horas normales trabajadas por semana	a. Incumplimiento del horario de trabajo	b. Entrenamiento en el uso de dispositivos
302 Horas extraordinarias trabajadas (vol/obl)	b. Abuso en el cambio de turnos	c. Realización periódica de simulacros
303 Jornada de trabajo (Jornada Diurna, mixta, vespertina, nocturna)	c. Uso de la jornada mixta	d. Identificación de factores de riesgo y/o nocivos para la salud.
304 Vacaciones	d. Evasión de vacaciones otorgamiento/pago de vacaciones	e. Repercusiones en la salud de los factores de riesgo y/o nocivos
a. Días de vacaciones	e. Desconocimiento de antigüedad	f. Respuesta del trabajador ante las alteraciones de la salud/Resp. empresa
b. Día(s) de descanso	604 Relacionado con la seguridad social	g. Equipo de seguridad
305 Recesos durante la jornada	a. Retraso del alta en IMSS	Conocimiento/uso
4. <u>Disciplina laboral</u>	ISSSTE	h. Comisión de seguridad e higiene
401 Reglamento interno o normas básicas por escrito	b. Evasión de la Seguridad social	h.1 Existencia
a. Faltas o incidencias que incurran en despido	c. Formas de contratación para evadir el pago de la seguridad social (honorarios, confianza)	h.2 Efectividad
b. Faltas o incidencias que incurran en descuentos	605 Maltrato en el trabajo	704 Primeros auxilios en el lugar de trabajo
c. Faltas o incidencias que incurran en sanciones	a. <u>Maltrato verbal</u>	a. Botiquín para primeros auxilios
5. <u>Seguridad social</u>	a.1 Abuso verbal	Existencia/entrenamiento
501 Existencia/coertura	a.2 Acoso verbal	b. Servicio médico en el Lugar de trabajo
a. Afiliación a la seguridad social	b. <u>Maltrato físico</u>	705 La empresa ante la Enfermedad /accidente del trabajador
b. Cobertura de seguridad social	b.1 Abuso físico	a. Licencia pagada por enfermedad (desde 1er día)
c. Conocimiento y uso de servicios	b.2 Acoso físico	
B. Mínimos críticos violados más frecuentemente	c. <u>Delitos sexuales en el tr.</u>	
6. <u>Mínimos violados</u>	c.1 Acoso sexual	
601 Relacionados con el contrato	c.2 Abuso sexual	
a. Inexistencia de contrato laboral-encubrimiento de RL	e. <u>Maltrato psíquico</u>	
b. Evasión de copia de contrato para el trabajador	e.1 Acoso psíquico	
c. Incumplimiento del plazo del contrato	606 Trabajo de menores de edad	
d. Disolución unilateral y arbitraria del contrato	a. sin respeto a restricciones legales	
Sin/Con finiquito		

b. Financiamiento de tratamientos de rehabilitación/accidente de trabajo; enfermedad de trabajo. Monto/oportunidad 8. Lugar de trabajo 801 Ambiente físico a. Superficie b. Limpieza c. Calidad del aire d. Ventilación e. Ruidos f. Vibraciones g. Iluminación h. Temperatura 802 Servicios básicos en el lugar de trabajo a. Baños b. Agua c. Comedor d. Teléfonos 803 Libertad para el uso de servicios básicos 804 Libertad de movimiento en el lugar de trabajo 805 Libertad de entrada y salida en el lugar de trabajo <u>9 Trabajador y equipo de trabajo</u> 901 Existencia de equipo de trabajo apropiado 902 Conocimiento del uso y función del equipo de trabajo 903 Adaptación física al equipo de trabajo D Puesto de Trabajo y cal. 10 <u>Puesto de trabajo: cargas físicas, mentales y calificación</u> 1001 Cargas físicas a. Intensidad b. Postura c. Soporte de pesos d. Desplazamientos e. Gestos productivos f. Control ritmo, tiempos, cargas de tr. 1002 Cargas mentales a. Presión de tiempos b. Presión de cuotas/metast de producción c. Atención requerida d. Toma de decisiones e. Libertad de comunicación f. Libertad de Movimiento	g. Trabajo aislado h. Complejidad de la tarea 1003 Calificación laboral a. Nivel educativo formal b. Cursos de especialización c. Experiencia laboral d. Competencia laboral - d.1 Vínculo entre calificación, salario permanencia y/o ascenso laboral E. Relaciones obrero patronales y negociaciones colectivas <u>11 Relaciones de trabajo y negociación colectiva</u> 1101 Mecanismos para la toma de acuerdos en la empresa 1102 Mecanismos para la resolución de controversias obrero patronales 1103 Libertad de asociación Factibilidad de derecho y de hecho a. Mecanismos formales e informales para impedir o limitar la organización sindical b. Mecanismos formales e informales para impedir o limitar afiliación sindical 1104 Afiliación sindical voluntaria 1105 Relación empresa-sindicato 1106 Representatividad sindical 1107 Efectividad del sindicato Mecanismos/Bilateralidad 1108 Dinámica y alcances de negociación colectiva 1109 Movimientos colectivos a. Existencia b. Reivindicaciones F. Enriquecimiento del trabajo <u>12 Prestaciones laborales adicionales</u> 1201 Capacitación a. Becas b. Cursos c. Permiso en horas de trabajo d. Frecuencia y cobertura de la capacitación e. Capacitación y mejoramiento de CDT (*) f. Ayuda para lentes 1202 Ayuda de transporte	Ayuda a transporte/Auto 1203 Ayuda para renta 1204 Despesa 1205 Ayuda para el cambio de residencia 1206 Becas para los hijos 1207 Ayuda escolar 1208 Seguro de gastos médicos mayores 1209 Seguros de vida 1210 Descuentos en la compra de bienes o servicios 1211 Ayuda en alimentación 1212 Prestaciones dirigidas a familiares del trabajador 13 Adic. Lugar de trabajo: trabajador y equipo de tr. 1301 Toma de medidas ergonómicas: estudios, adaptaciones maq-hom 1302 Existencia de equipo de trabajo ergonómico <u>14 Adic. Puesto de trabajo</u> 1401 Enriquecimiento de tareas 1402 Vinculación entre calificación laboral y ascenso 1403 Autocontrol de ritmo, Tiempo, carga de Trabajo. G. Satisfacción de Necesidades (Estilos/v) <u>15 Necesidades básicas</u> 1501 Necesidades básicas a. Alimentación - a.1 Composición de la dieta b. Vivienda - b.1 Gastos asoc. a la vivienda (gas, luz, tel.) c. Vestido y calzado d. Transporte 1502 Características de vivienda, vestido, transporte 1503 Características antropométricas de tr. y fam. <u>16 Necesidades socioculturales</u> 1601 Necesidades soc./cult. a. Tiempo con la familia b. Actividades de recreación de esparcimiento, educativas y culturales c. Trabajo y expectativas de Vida

Fuente: Tabla de elaboración propia que sistematiza las dimensiones e indicadores considerados en la propuesta metodológica y operacional de las CDT.

posteriormente en la última fase (Capítulo 5), cómo estos sujetos construían sus propias narrativas de percepción de sus CDT y de explicación de su permanencia, todo ello enmarcado en sus estilos de vida, patrones de comportamiento y tendencias que dieran de alguna manera luz sobre el proceso de construcción de identidades.

Sobre esto último consideramos que es precisamente en esta última fase del estudio en la que puede construirse o fundamentarse de una manera más articulada las líneas teóricas, conceptuales o argumentativas que constituirán parte del edificio de una nueva teoría de las CDT. Esto lo mencionamos para establecer el contraste de lo ocurrido en las fases anteriores que, con excepción de lo desarrollado en el Capítulo 1, comprendieron más ejercicios metodológicos de análisis, sistematización y descripción de información que verdaderos puentes para la construcción o vinculación de teoría de las CDT desde la sociología del trabajo.

La reflexión anterior, sin embargo, nos da pistas sobre el proceso de investigación de las CDT, pues tal parece que es necesario como primera instancia contextualizar o reconstruir la situación social del trabajo a través de indicadores semejantes a los que nosotros hemos determinado por su significado económico y social. Posteriormente, parece importante caracterizar a los `sujetos sociales´ que convergen en este fenómeno y que, enunciándolos de manera general pertenecen al sector público en tanto autoridades laborales, privado por la participación de empresarios y obrero por el contingente de asalariados que ahí laboran. Aunque de entre todos estos sectores cobra prioridad el sujeto trabajador y su familia porque es él junto con su grupo social de referencia –que normalmente queda circunscrito a la familia o los amigos- quienes en última instancia viven, valoran y actúan al respecto. En esta caracterización resulta fundamental ubicar el “lugar de trabajo”¹⁴ en el que se desempeña el empleado a fin de entender y respetar su verdadero entorno.

¹⁴ Por el concepto “lugar de trabajo” hay que entender como ya mencionamos su puesto, su nivel o estatus, su horario y su área de trabajo.

Retomando todo lo anterior tenemos que una primera conclusión de nuestra investigación apunta a que el estudio de las CDT pasan necesariamente por este ejercicio que denominaremos “reconstrucción de las condición social del trabajo” esto supone una perspectiva teórica y metodológica en los estudios del trabajo que demanda ubicarse como punto de partida en un horizonte teórico amplio o perspectiva comprensiva que considere desde elementos estructurales hasta elementos íntimos o subjetivos. En un intento por esbozar visualmente esa perspectiva hemos trazado en el cuadro 2.1 los elementos que la componen y la estructuración de tales elementos.

Por “condición social del trabajo” estamos entendiendo el estado que el fenómeno trabajo guarda en nuestra situación social contemporánea, situación que adquiere sentido en dos niveles: el de la estructura social y el del sujeto.

2.1.1. Reconceptualización de las CDT desde la Sociología del Trabajo

La reconceptualización del término CDT deberá considerar las principales observaciones que la OIT ha tenido a bien hacer; en principio, tiene que ver con el carácter complejo y sistémico del término, ello en el sentido de que “Las condiciones y el medio ambiente de trabajo no están constituidos por fenómenos aislados, desconectados entre sí y sin relación con el resto de la vida del trabajador” (OIT: 1987; p 7). Al respecto la OIT especifica que “Es necesario poner de relieve la existencia de numerosos lazos que unen a los diversos aspectos¹⁵ de este conjunto constituido por las condiciones y el medio ambiente de trabajo recordando las importantes influencias que ejerce el medio ambiente¹⁶ (económico, climático, social, cultural, político, etc.) en el que se desenvuelve el trabajo” (*Op cit* p 1). Por otro lado, se retomará de manera muy seria la advertencia que subyace en el siguiente párrafo: “Sin embargo, normalmente ambas dimensiones se han estudiado normalmente en forma

¹⁵ Ver e las pp 22 y 23

¹⁶ Sobre el término “medio ambiente” es conveniente aclarar que en el estudio de CDT ha tenido dos connotaciones totalmente distintas y que han contribuido a que tal estudio se oriente mas hacia la perspectiva biologicista – productivista. Tanto la OIT como los estudiosos considerados en aquello que denominamos “enfoque mixto” –principalmente J.C. Neffa- comprenden por medio ambiente todo el contexto social –en las diferentes dimensiones sociales que “contienen” al elemento trabajo “grupos”, “empresa”, “estructuras económicas, políticas y culturales en los espacios: local, nacional, regional e internacional”; por otra parte, los que colaboran en el enfoque que denominamos “productivista - biológico”

fragmentaria. Las condiciones en que los seres humanos trabajan y las consecuencias que esas condiciones pueden provocar constituyen un todo que...***no se puede reducir sin deformarlo*** [Negritas y cursivas nuestras]” (OIT: 1987; p V).

Considerando lo anterior, más que una definición proponemos una concepción sociológica que sostiene que las CDT son una construcción multiactoral en la que se enfrentan concepciones institucionales, empresariales, sindicales y de los trabajadores en una disputa cotidiana permanente que pretende acotarse por diferentes marcos jurídicos (Convenios de OIT, LFT, Leyes locales de trabajo, CCT y reglamento interior de trabajo) y a través de mecanismos de control ejercidos por la empresa, por los sindicatos y por las instituciones laborales hacia el trabajador quien, en tanto actor principal, acepta, tolera o cuestiona mediante comportamientos implícitos o explícitos, individuales o colectivos que apuntan hacia una consolidación o transformación de las CDT.

Estas CDT están constituidas por una serie de garantías, derechos, compromisos y obligaciones –implícitas en las diferentes dimensiones e indicadores del trabajo (Ver cuadro 2.3)- que se establecen formal e informalmente, de manera colectiva o individual, entre el trabajador y quien lo contrata y que determinan *la situación* que vive el trabajador en su empleo u ocupación; aspectos que lo alteran o benefician en lo individual, familiar y social. Las condiciones de trabajo en la medida en que constituyen el referente de las *situaciones de trabajo* son permanentemente objeto de evaluación. Esta evaluación nunca podrá ser completa si queda sólo a nivel de la empresa o fábrica dado que esta se desarrolla dentro de un contexto social e histórico, el cual constituirá el último pero a la vez el principal referente para su evaluación. Debido a que las condiciones de trabajo se concretan en un determinado espacio productivo y en un contexto socio histórico singular; ambos niveles de análisis deberán formar parte de los estudios de CDT. La OIT a través de su categoría de “medio ambiente de trabajo” ha intentado integrarlos; sin embargo muchos estudios de CDT fuera de esta institución –y sobre todo los de carácter empresarial que normalmente se denominan de “clima laboral”- tienden a reducir dicha categoría al espacio social inmediato de las CDT, es

decir a la empresa fábrica, taller, comercio o todo lugar en el que se desempeña un trabajo o, en el mejor de los casos, al sector productivo, quitando con esto una posibilidad real de evaluación social (al carecer de elementos de contraste) y reduciéndolo a un mero ejercicio descriptivo doméstico de la empresa o del sector.

Por lo anterior consideramos pertinente insistir en el contexto socio histórico como referente social más amplio que sirve para evaluar en sus últimas consecuencias sociales las condiciones de trabajo -de la empresa o el sector-, ello por comprender múltiples elementos económicos, sociales y culturales, así como su “devenir” o grado de desarrollo de los elementos. Así, sólo a través de este contexto es posible estructurar el “escenario social objetivo y subjetivo” en el que tienen lugar ciertas condiciones de trabajo y permite su plena evaluación. Analizar las condiciones de trabajo en este contexto permite, en otras palabras, reconstruir la condición social del trabajo.

Finalmente, no habrá que olvidar que el estudio de las CDT comprende intrínsecamente un carácter crítico y evaluador; al respecto Castillo y Prieto mencionan: “El resultado de todo estudio sobre condiciones de trabajo es esencialmente un conocimiento evaluador” debido a que “...todos esos factores serán señalados como adecuados o excesivos: adecuados si no perturban el normal funcionamiento del organismo humano y excesivos si lo deterioran; adecuados si respetan las características del ser humano y excesivos si no lo hacen y, al no hacerlo producen alteraciones.” (Castillo y Prieto: 1983; p 113).

En este mismo orden de cosas es importante reconocer que las CDT son determinadas por diversos factores, entre estos destacan los niveles de desarrollo económico, político y cultural alcanzados por las respectivas sociedades en que tienen lugar dichas CDT. Hasta ahora tales niveles de desarrollo quedaban más o menos acotados a los territorios nacionales, pero con la apertura comercial las fronteras quedan desdibujadas también en este tema y resulta importante comenzar a preguntar por la posibilidad de crear estándares internacionales en materia de CDT¹⁷.

¹⁷ Al respecto cabe señalar que nuestro estudio no contará con esos referentes internacionales del sector turístico no por falta de reconocimiento de su importancia del análisis sino por carecer de tiempo e información sistematizada. Los incluimos en esta disertación para llamar la atención de su importancia y de ser posible estudios posteriores los incluyan.

Otro ámbito de determinación es el pacto explícito o tácito entre el ofertante y el demandante de la fuerza de trabajo; normalmente este pacto está orientado por las reglas económicas del mercado de trabajo en general -cuyo determinante macro es la relación empleo y desempleo- y por las características del segmento del mercado de trabajo en particular en el que se ubican el trabajador y el contratante, que atiende también a la relación oferta demanda pero que incluye otros aspectos como niveles de educación, perfil profesional, competencia laboral, experiencia en el sector, etc.. A esta determinación “economicista” para el pacto de condiciones de trabajo se le puede anteponer otra de corte “no economicista” que atiende a aspectos como el grado de desarrollo humano y el nivel cultural –esta modalidad distinta de determinar las CDT, pugna por no considerar al trabajo como una mercancía más, consideración que está implícita en la determinación economicista de CDT arriba expuesta. En este punto contienden dos paradigmas económicos, el de la teoría económica marxista y el de la teoría económica liberal; para el primero el trabajo nunca deberá ser tratado como una mercancía por su componente humano y social y para el segundo al trabajo nada lo exime de ser tratado con las mismas reglas de mercado que una simple mercancía. Finalmente, el último ámbito de determinación de las CDT es la negociación individual o colectiva, que se expresa en forma abierta o encubierta, consciente e inconsciente.

El terreno de los derechos y de las obligaciones, que componen el conjunto de las CDT; así como el espacio productivo concreto, en que se ejercen, requiere de un ordenamiento con la finalidad de no convertirse en un terreno conceptualmente caótico y, derivado de lo anterior, difícilmente operacional. Para el ordenamiento de esos elementos y de acuerdo al desarrollo económico, social y cultural en el que nos encontramos actualmente, las dimensiones de las CDT comprenden actualmente aspectos relacionados con la contratación laboral, los tiempos de trabajo y de no trabajo, la disciplina laboral, la seguridad social, los dispositivos de seguridad, salud, higiene y confort en el lugar de trabajo, el equipo de trabajo, las cargas físicas y mentales en el puesto de trabajo, los contenidos del puesto, la calificación laboral, los mecanismos de comunicación entre trabajador y empresa, las prestaciones laborales legales y extralegales y la siniestralidad

laboral en términos de enfermedades y accidentes relacionados con el puesto de trabajo. En este mismo sentido, es posible identificar dimensiones que constituyen zonas críticas de las CDT por la persistente violación de esos derechos laborales y humanos pactados regularmente en los centros de trabajo; tales dimensiones se conceptualizan en términos negativos y se reconstruyen a partir de indicadores relacionados con violaciones en materia de contratación, tiempo de trabajo, seguridad social, salarios y pagos extras, maltrato, hostigamiento, trabajo de menores, tratos discriminatorios basados en edad, embarazo, sexo, apariencia física, personas con habilidades diferentes, preferencias sexuales distintas, etc. (Ver en cuadro 2.3, “Mínimos críticos violados”).

Asimismo y por la conceptualización que hemos hecho de las CDT, es necesario considerar conjuntamente el estudio del impacto que las CDT tienen a nivel individual, familiar y social; para ello las dos dimensiones principalmente consideradas serán: satisfacción de necesidades básicas y socioculturales a partir del trabajo. Con base en las dimensiones anteriores, es posible desarrollar un esquema de variables e indicadores que intentan recuperar la esencia de ambas dimensiones. Cabe destacar que cada dimensión e indicador en el estudio de CDT se deberá establecer en términos de derecho u obligación, considerando que la exigibilidad de cada uno de estos - ya sea por parte del contratante o del trabajador- depende sobre todo de los determinantes que hemos acotado para el estudio de las CDT y que desarrollaremos en los siguientes apartados.

Dado lo expuesto anteriormente en cuanto al manejo de un concepto amplio e integral de las CDT y del reconocimiento de los factores que inciden en la determinación de las mismas; a saber, contexto social en tanto referente y condicionante –papel dual que ya hemos explicado-, la dinámica del mercado de trabajo, en general, y del segmento del mercado, en particular, y el proceso de significación y resignificación que construyen los actores; será necesario también reconocer que el estudio de las CDT requiere de la vinculación de las mismas con otras dimensiones laborales y extra laborales. Dicha vinculación problemática deberá hacerse en virtud de la naturaleza del trabajo ahí involucrado; como Prieto y Castillo mencionan “...el problema de la metodología se halla ligado al problema de la **particularidad del objeto** de investigación. Las características

del objeto determinan las características de los pasos que hay que dar para su conocimiento” [cursivas y negritas nuestras] (*Op cit*, p 116).

Para el caso del “trabajo turístico” especialmente, se reconoce que si bien es susceptible de ser evaluado por estándares relativamente consensuados de CDT; habría que reconocer que en este tipo de trabajo cobran particular significado las dimensiones problemáticas relacionadas con el lugar de trabajo, el imaginario colectivo y los grupos primarios de referencia. El énfasis en esta última dimensión se deriva de las características del contexto latinoamericano -en el que las redes sociales y la familia cobra una singular importancia en la medida en que sirven de soporte o de entidad socialmente estructurante. Asimismo en el seno de la familia se instrumentan mecanismos subjetivos, afectivos y simbólicos que explican en gran parte la inserción, la permanencia y el desarrollo de los sujetos en los espacios laborales; el caso del trabajo turístico no queda exento del papel que juegan tales redes y entidades familiares. Habría que considerar también que en el terreno productivo aparecen nuevos trabajadores que no tienen familia o por lo menos esta no se encuentra cerca, esto obedece tanto a los movimientos migratorios en busca de trabajo como de los nuevos estilos de vida entre trabajadores jóvenes que los impulsan a vivir solos o con amigos. Para estos últimos se tomarán los grupos de referencia primarios o aquellos grupos con el que mayor convivencia sostenga.

2.1.2. Acercamiento teórico metodológico para una reconstrucción integrada de la facticidad objetiva y de la significatividad subjetiva en los estudios de CDT

Insistiremos primeramente en la idea de que las CDT no son realidades sociales que existan *per se*, sino que –como toda categoría sociológica- se trata de un fenómeno socialmente construido, esto es, que su conceptualización pasa siempre por una ***interpretación o atribución de significados subjetivos*** que los actores le dan en un contexto social particular, contexto que a su vez posee una facticidad objetiva o *mundo*

de cosas¹⁸ en el cual tiene cabida alguna concepción prescriptiva o normativa. Tal interpretación puede derivar en un pensamiento racional o irracional, cierto o falso, pero finalmente válido para el sujeto y base de sus actos. Cuando se reconoce lo anterior y se asume en el análisis sociológico hasta sus últimas consecuencias, la perspectiva epistemológica con la que normalmente se venía abordando el tema de las CDT experimenta importantes reformulaciones conceptuales y metodológicas. Dentro de estas reformulaciones hay quienes plantean construir una perspectiva dialéctica, el planteamiento es el siguiente en palabras de Castillo quien indica que es necesario “plantear el problema en otros términos (...) La alternativa en este nuevo camino ya no será [planteada en términos de] objetividad o subjetividad sino objetividad subjetivada o subjetividad objetivada. Bajo la objetividad subjetivada se tiende la: objetividad asumida y reformulada por los propios trabajadores y subjetividad objetivada: la subjetividad de los trabajadores alimentada por los conocimientos objetivos. Entre ambas, dado el carácter especial del conocimiento en condiciones de trabajo, solo parece científicamente válida la alternativa de la subjetividad objetivada.” (Castillo y Prieto: 1983; pp 167-168). En este planteamiento último se encuentra inscrita la propuesta metodológica “constructivista” que hoy empieza a usarse en la sociología – a través de la propuesta de considerar la perspectiva humana que ya veíamos en capítulo anterior con Bruyn - y que durante mucho tiempo ha sido un recurso importante en la antropología.

En lo que se refiere al estudio de las CDT hay dos razones que justifican dicha elección metodológica, a saber, a) “que los sujetos de las condiciones de trabajo son los únicos actores sociales capaces de hacer la última valoración real y actuar en consecuencia” (p 168) y b) que “...cada individuo constituye una *unidad* psicosomática única e irrepetible y que es en ella y a través de ella como sufre los efectos de las condiciones de trabajo, él es el <<mejor situado para testimoniar de la fatiga que siente, de la peligrosidad del puesto que ocupa>> y <<solo él puede hacer el balance global de su situación de trabajo>>” (Castillo y Prieto: 1983; p 168).

¹⁸ Siguiendo en todo esto la concepción de “construcción social” de Berger y Luckman (1999)

Por todo lo anterior en nuestra propuesta de investigación trataremos de partir de los comentarios de los sujetos e indagar sobre las posibles conexiones con los datos objetivos, teniendo muy claro que no se trata de corroborar información sino de conocer el por qué de sus percepciones. Para ello también hemos diseñado instrumentos de observación que responden a una estructura evaluativa que más que tratar de investigar cómo son las CDT – para eso en todo caso hay otro tipo de fuentes de información procedentes de nuestras propias observaciones en campo, documentos de la empresa y documentos de las autoridades del trabajo- se pregunta por el cómo las evalúa desde su personal punto de vista y por qué las evalúa así. A partir de ahí es cómo comenzamos siguiendo estas opiniones en los distintos tipos y niveles de agrupamiento: sujeto, grupo, área, empresa y comparativo entre las empresas.

2.1.2.a. *¿Cómo construir la facticidad objetiva en el estudio de CDT?*

Los aspectos que en conjunto componen la categoría de CDT, y que para el estudio sociológico hemos expresado en términos de dimensiones, variables e indicadores, son susceptibles de ser analizados en dos sentidos; tanto “a nivel del contexto” como “a nivel de los actores” -principalmente del trabajador, quien es en última instancia el actor principal dado que él experimenta las CDT. Por ello proponemos una metodología que permita ejercicios de contraste entre la estructura social y el individuo; es decir, entre los elementos que componen el contexto económico y cultural en su sentido amplio y los resultados y opiniones que se obtienen a partir del sujeto, con todas las mediaciones que esto comprende: sector productivo, empresa, grupos de referencia . Sin embargo, para lograr eso habrá que construir datos a nivel de la empresa y el sector que adquieren significado fundamentalmente en el escenario social más amplio que cuenta con ciertos estándares en materia laboral y social -tal es el caso de los mínimos y máximos básicos en cuanto a salarios, jornadas de trabajo, esquemas de contratación- y, por otro lado, parámetros de bienestar y desarrollo social que incluyen datos duros sobre el nivel de vida que ha alcanzado un país y que se relacionan con tasas de esperanza de vida,

escolaridad, alfabetización, balanza comercial, captación de divisas, PIB nacional y PIB *per cápita*, entre otros¹⁹.

En el mismo sentido, se recurrirá a los parámetros legales en materia laboral que provienen tanto del marco jurídico laboral como de las instancias de impartición de justicia laboral. Este tipo de contrastes y cruces de información ha permitido en el pasado que se identifiquen problemáticas laborales de singular importancia; tal es el caso que dio lugar a una investigación más profunda en Noruega cuando la Oficina Central de Estadística en sus registros, relacionó la mortalidad con los antecedentes profesionales y resultó que los trabajadores de hoteles y restaurantes figuraban entre los grupos de más bajo promedio de vida (OIT: 1987; p 9).

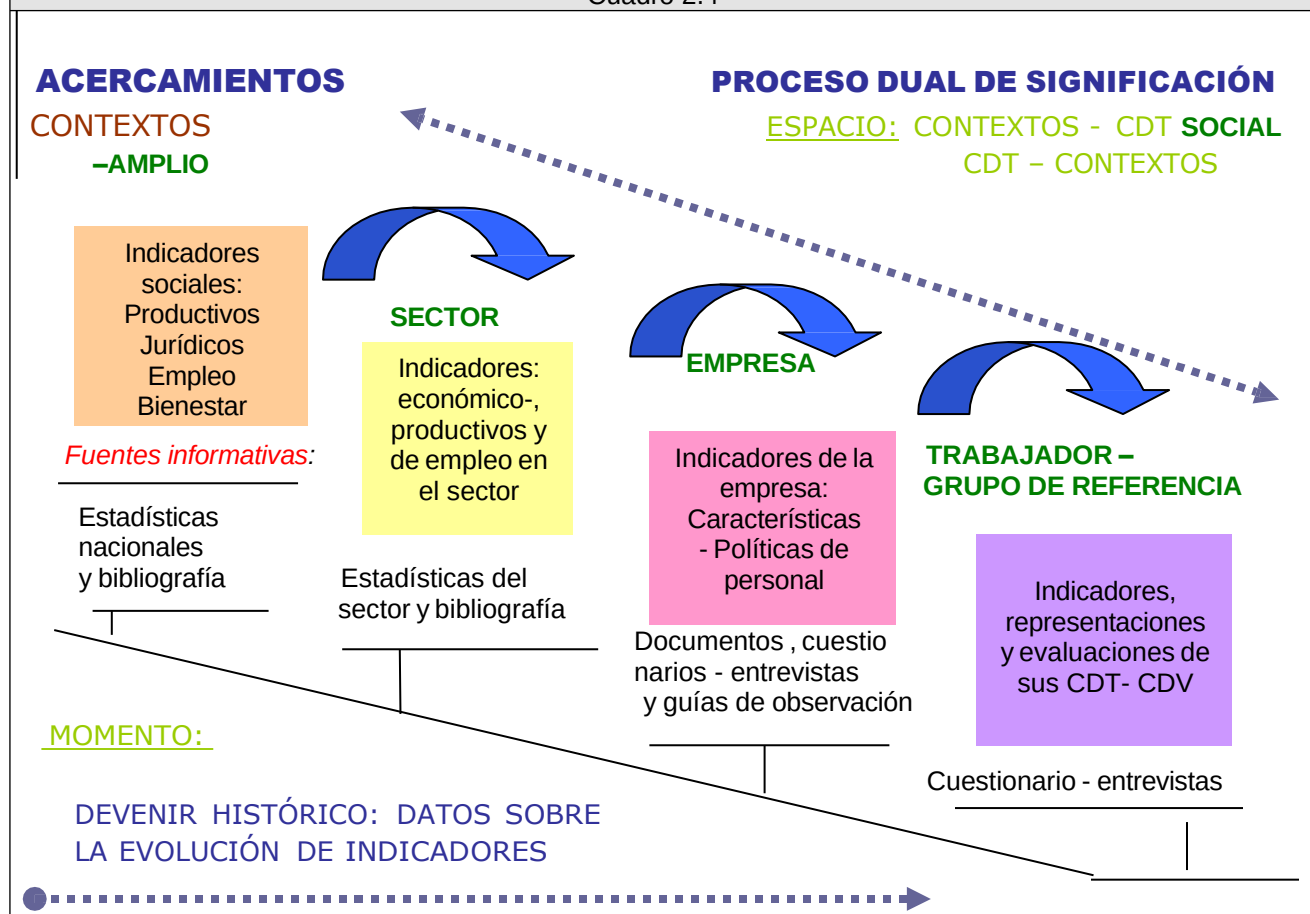
Por otra parte, para lograr la reconstrucción de la facticidad objetiva, además de identificar los distintos “espacios” contextuales en el que cobra sentido la información de CDT, habrá que comprenderlos “en perspectiva” mediante un intento de recuperación histórica con la finalidad de ubicar tendencias de comportamiento en los principales indicadores pertenecientes a las distintas unidades de análisis.

Para la reconstrucción de esta facticidad objetiva se usarán como principales instrumentos de investigación la revisión documental de encuestas y estadísticas nacionales y locales en los temas anteriormente citados; así como los referentes legales pertinentes –entre los que destacan las leyes laborales, los contratos colectivos de trabajo, las inspecciones laborales gubernamentales a los espacios productivos, así como las demandas laborales interpuestas por los trabajadores de este sector- y la información que proviene de la empresa en su conjunto.

¹⁹ Por parte de la OCDE ha habido todo un esfuerzo metodológico para sistematizar y analizar informes sobre desarrollo humano en el que intervienen muchos indicadores que se sintetizan a través de índices.

Aproximaciones sucesivas que permiten el proceso dual de significación de las CDT: unidades de análisis, indicadores y fuentes de información por nivel de observación

Cuadro 2.4



Fuente: Cuadro de elaboración propia

El estado que guardan las condiciones de trabajo refleja en gran medida el nivel de desarrollo económico, social y cultural de un país, como lo hemos planteado en líneas anteriores, por ello la estrategia metodológica para abordar el tema de las CDT, deberá contemplar la posibilidad de contrastar CDT y niveles de desarrollo. Para ello será indispensable contar con información del marco referencial o de contexto²⁰ en el que cobran existencia y significado social las CDT – para efectos de no aislar el dato y retomar

²⁰ A pesar de que la OIT y J.C. Neffa denominan a esto “medio ambiente de trabajo” consideramos que el concepto es restringido dado que parece cobrar una connotación más en el sentido del lugar de trabajo; por ello creemos más apropiado referirnos a este como contexto social o marco referencial en el que se desarrolla el trabajo.

los recursos metodológicos revisados bajo el enfoque histórico social en el Capítulo 1. En este sentido será indispensable conocer -a nivel nacional y local- datos sociodemográficos generales²¹, datos de empleo, características de la fuerza de trabajo; características e ingresos de los hogares; cifras de producción y productividad, así como cifras de bienestar social y de participación económica de los diversos sectores y del sector estudiado en particular. En cuanto a este espacio, en el que cobran su mayor significado social los datos de CDT, es importante distinguir que no constituye un referente pasivo a modo de “telón en la escena social”; el contexto también actúa y lo hace en términos estructurales sobre las CDT y sobre los mismos sujetos. Por ello está considerado en este apartado en tanto agente determinante.

Para efectos del estudio de las CDT, se intentará recuperar ambas funciones del contexto, es decir, en tanto referente y determinante. Para ello la estrategia metodológica considerará, en primera instancia, la sistematización de información estadística dura en los distintos aspectos sociodemográficos y económicos que anteriormente hemos señalado y, posteriormente, intentará recuperar el impacto de este contexto en los sujetos a través de las construcciones sociales que se hacen del mismo y que se expresan a través de los imaginarios colectivos; privilegiando en esto el área temática de la crisis económica, los problemas sociales, el empleo y algunos patrones culturales expresados a través de estereotipos verbalizados. Los instrumentos metodológicos utilizados para recuperar el sentido en que determina el contexto la acción de los sujetos, pueden conformarse a través de preguntas abiertas en cuestionario y entrevistas dirigidas al trabajador, a su familia y a informantes clave.

²¹ Comprendiendo por estos toda la información estadística en materia de características poblacionales: edad, niveles educativos, sexo, ingresos, ocupación, etc.

Información de la empresa	
Tabla 2.1	
☐ Nombre de la empresa ☐ Informante de la empresa ☐ Antigüedad de la empresa ☐ Giro comercial /razón social (principal actividad productiva) ☐ Categoría del establecimiento ☐ Posición dentro de la cadena (matriz, filial, subcontratada) ☐ Tipo de vínculo con la empresa filial, matriz o subcontratada ☐ Áreas y departamentos productivos (organigrama) ☐ Categorías laborales por Depto./Area	☐ Formas de organización del trabajo ☐ Número de trabajadores ☐ Tipos de contratación ☐ Turnos y horarios ☐ Cumplimiento de CDT representativas en sus respectivas dimensiones - Categoría laboral y CDT - Contratación laboral y CDT ☐ Políticas de mejoramiento de las CDT ☐ Niveles de producción en bienes y/o servicios ☐ Políticas de modernización y expectativas de crecimiento

Fuente: Cuadro de elaboración propia

2.1.2.b. *Cómo construir la significatividad subjetiva en el estudio de CDT*

Por otro lado, a nivel de los actores, consideramos que tal metodología deberá garantizar, paralelamente además de los contrastes macro - micro, la recuperación de la subjetividad del trabajador para reconocer y evaluar sus CDT. Este último aspecto ha sido muchas veces marginado en los estudios de CDT generando consecuencias negativas en el análisis; al respecto Castillo y Prieto mencionan: “Los diversos autores 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 estuviera en establecer dónde empiezan y en donde acaban)” y abundan diciendo “...toda la confusión existente en torno a la definición, procede precisamente del **olvido del sujeto** que experimentan ciertas CDT o del hecho de colocarlo en segundo plano” [negritas nuestras]; en esa misma página se reconoce que “.., los únicos criterios pertinentes producidos por la investigación para evaluar las condiciones de trabajo (recordemos que conocer las condiciones de trabajo es evaluarlas) son aquellos que expresan los efectos de las condiciones de trabajo en el hombre.” (Castillo y Prieto: p 120). Más aún, terminan citando a Tort, cuando afirma que “Los criterios que permiten conocer el estado de condiciones de trabajo (...) *no pueden ser buscados mas que en el hombre mismo que trabaja*” (Op cit, p 121).

Por otra parte, la importancia de la evaluación del trabajador consiste, además de su carácter clave como sujeto informante al ser él quien vive y experimenta esas CDT; en identificar los comportamientos sociales que expresa a partir de esa evaluación. El reconocimiento y valoración de sus CDT serán detonantes de ciertos comportamientos laborales y sociales²²; en este mismo sentido, Castillo y Prieto precisan “Los trabajadores asalariados desde la perspectiva de la defensa de sus condiciones de vida física, psíquica y social, manifiestan con sus comportamientos un conocimiento-evaluador de las condiciones en que se veían obligados a trabajar. Sus faltas al trabajo, su paso de unas empresas a otras, su ritmo contenido, eran (...) el instrumento de protección de salud y de su vida; al comportarse de este modo, definían aunque no fuera de un modo formalizado, la calidad de su vida de trabajo” (*Op cit*, p 114).

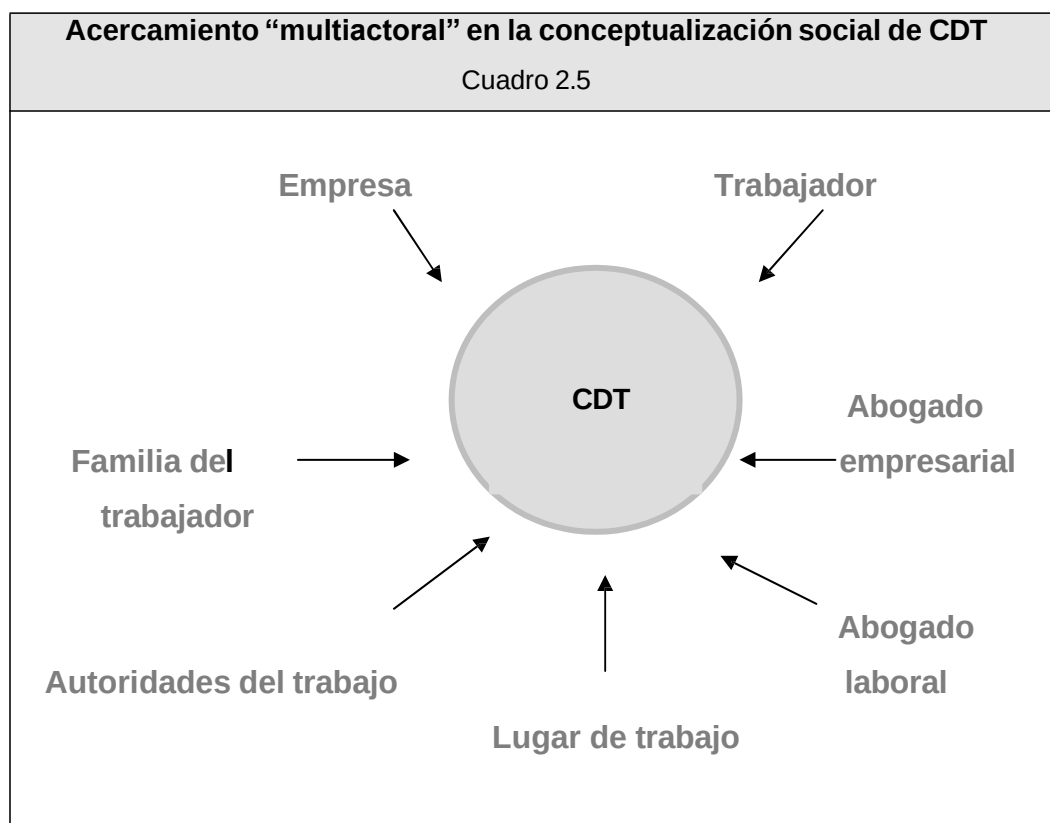
El afán por volver al hombre, que los sociólogos españoles han denominado como el enfoque renovador en nuestra disciplina -y que se inscribe en el enfoque que hemos elegido de corte humanista que aboga por una visión predominantemente antropológica y cultural en el anterior capítulo- ; cobra la mayor pertinencia en el estudio de las CDT en tanto que el trabajo y sus condiciones inciden en la estructuración de la personalidad de los sujetos condicionando así sus concepciones y comportamientos. Al respecto Castillo y Prieto reconocen: “Las condiciones de trabajo modelan a los hombres y mujeres que trabajan fomentando ciertas capacidades, atrofiando otras; desgastando, mas o menos rápidamente, potencialidades; rechazando otras” y ambos autores aseveran que la influencia es tal “De modo que la vida de trabajo configura de alguna manera la personalidad de los trabajadores y a través de ella su vida extra aboral” (*Op cit*, pp 25-26); finalmente enfatizan el valor de la subjetividad en este proceso social evaluador de las CDT cuando indican “...si el conocimiento de las condiciones de trabajo consiste en el establecimiento de una información - qué se valora-, no otra cosa hacen los trabajadores con sus juicios y comportamientos.” (*Op cit*, p 113-114).

²² Comportamientos en los que la disciplina de la Sociología del Trabajo debería de estar profundamente interesada al constituir la explicación de comportamientos sociales su principal materia de trabajo.

Este es un enfoque por el que también abogaba Severyn Bruyn (1972) en, *La perspectiva humana en sociología*, cuando menciona: “En mis observaciones sobre procesos sociales comprobé que lo que estaba estudiando no era tanto la conducta humana como la vida colectiva interior de individuos profunda y personalmente involucrados en el proceso de cambiar a su comunidad y ser cambiados por ella. Esta vida interior se revelaba simbólicamente en los diálogos sostenidos por las personas en las esquinas, en los comités, en las trastiendas y en las reuniones de toda índole (...) La evidencia de esta vida solía aparecer en términos equívocos, que no conducían precisamente a los términos de un científico interesado en la predicción, la precisión y el control. A veces me parecía que un novelista o un dramaturgo podrían representar mejor la sutileza de estos elementos de la vida comunitaria. Y sin embargo comprobé que el científico social *debe* aprehender los significados originales de esos elementos con todas sus sutilezas, porque formaba parte esencial de lo que estaba determinando el curso de la acción social. ***Si quería llegar hasta las bases de la acción social en la comunidad, debía interpretar, pues, los elementos de esos diálogos en los niveles simbólicos en que eran expresados. Esto significaba, en primer lugar, aceptar dichos elementos (los llamo conceptos concretos) tal como eran comprendidos en el contexto en el que los individuos convivían junto a ellos*** [negritas nuestras]. Se trataba de algo más que un esfuerzo periodístico, porque si bien debía exponer los hechos lisa y llanamente en mis relatos sobre la acción comunitaria, también debía relacionarlos con la teoría y la historia, y descubrir además, en la expresión de tales hechos el <<fundamento>> humano del ser a fin de comprenderlos en su plenitud. Para alcanzar el fundamento de su expresión, me di cuenta de que tenía que trabar contacto personal con los individuos que expresaban esos elementos. <<Trabar contacto personal>> con los individuos en un estudio científico no figura en los libros de texto en metodología” [Negritas y cursivas nuestras] (Bruyn: *op cit*, p 15).

En cuanto a recursos metodológicos que se usarán en la reconstrucción de la significatividad subjetiva se encuentran las entrevistas y cuestionarios aplicados a informantes clave; a trabajadores, a familia de trabajadores y a la empresa. Asimismo, se agregará información procedente de los grupos de discusión que incluyen sobre todo a

los dirigentes sindicales. Al respecto Castillo y Prieto mencionan que el “...planteamiento del problema [de CDT deberá ser abordado] desde, al menos, las tres perspectivas que aquí hemos indicado: la de los empresarios, la de los trabajadores y la de los poderes públicos.” (Castillo y Prieto: 1983; p 34).



Fuente: Cuadro de elaboración propia

Otro elemento determinante de las CDT es sin duda el constructo social que se hace a partir de éstas; esto es, el proceso de significación y resignificación que hacen los actores involucrados tanto en la definición como en el establecimiento, la gestión cotidiana o negociación y los mecanismos de respuesta frente a éstas. Todo ello, sólo es posible aprehenderlo mediante un horizonte conceptual “multiactoral” en el sentido en que el estudio comprenda a la mayor parte de los actores que intervienen en distintos sentidos y modalidades para el reconocimiento e instrumentación de las CDT. Tal horizonte deberá comprender una serie de instrumentos y recursos metodológicos diferenciados por actor que permitan recuperar la voz y otras formas de expresión de cada uno de ellos.

2.II. Aspectos socio productivos que “condicionan” las CDT

El fenómeno de CDT se cristaliza inicialmente en el espacio socio productivo, espacio que se encuentra a su vez relacionado con una raigambre de fenómenos económicos de entre los cuales habrá que identificar aquellos que tienen un mayor vínculo, o por lo menos un vínculo más directo, con las CDT. Lo anterior requiere de un ordenamiento y de un proceso de selección de indicadores y variables macroeconómicas. En este sentido, consideramos que para explicarnos parte del impacto de la estructura económica en las CDT, habría que focalizar la atención en las siguientes dimensiones económico productivas: empleo – desempleo, productividad de los sectores en general y del sector de interés en particular²³, estructura y dinámica salariales, macro indicadores de producción nacional y del sector. Asimismo, deberán comprenderse indicadores de la misma índole a nivel internacional, esto derivado tanto del proceso económico de globalización como de la dinámica productiva que apunta a una nueva división internacional del trabajo.

Indicadores socio-productivos en el sector	
Cuadro 2.6	
Indicadores macroeconómicos o del sector	□ Empleo □ Desempleo □ Productividad □ Salarios □ Participación el PI, PN, PIB*y captación de divisas □ Mercado de trabajo □ Innovaciones tecnológicas

Fuente: Cuadro de elaboración propia.

(*) PI, producto interior; PN, Producto nacional y PIB, producto interno bruto

Por otro lado, en este nivel analítico de las CDT, habrá que considerar la dinámica del mercado de trabajo y distinguir, dentro de esta dinámica las características peculiares del segmento de mercado de trabajo en el sector estudiado. Finalmente, se tendrán que reconocer las principales características tecnológicas que reporta el sector y el impacto de estas en las CDT.

²³ Que para el caso de nuestro estudio lo constituye el sector turístico.

Así, aunque exista una gran variedad de fenómenos económicos que se relacionan con las CDT, consideramos que los prioritarios son los que están comprendidos en las dimensiones de empleo y productividad, mercado de trabajo e innovaciones tecnológicas.

2.II.1. Elementos productivos y sociales que “condicionan” las CDT: mercado de trabajo, innovaciones tecnológicas y nuevas formas de organización del trabajo

2.II.1.a. Características del mercado de trabajo y de la naturaleza del trabajo analizado.

En el modelo económico actual de corte predominantemente neoliberal es claro que el trabajo es visto como una ‘mercancía’ y no como un ‘bien social’; por tanto, el tratamiento que se le da al mismo – a nivel de política pública y políticas de empresa- queda encuadrado en gran medida dentro una lógica mercantilista. Así, bajo este supuesto económico se orienta en gran medida el comportamiento de los actores productivos e incide en forma directa o indirecta en la determinación de las CDT. El razonamiento del mercado de trabajo se establece en los siguientes términos: “La idea fundamental de este supuesto [refiriéndose al mercado de trabajo como sistema de oferta y demanda] consiste en que el “proceso” del mercado de trabajo, puede representarse como si se tratara de un balance, como un sistema de cuentas, en el que la *oferta de trabajo* (formada por el volumen de mano de obra disponible y de horas de trabajo prestadas por ella [tiempo de trabajo]), la *demand de trabajo* (que puede determinarse por medio del crecimiento económico y de la profundidad del trabajo [intensidad]) así como los *desequilibrios* del mercado de trabajo producidos por la diferencia entre las magnitudes de la demanda y de la oferta, constituyen las magnitudes principales. Pueden distinguirse desequilibrios *cuantitativos*, cuya medida pudiera ser la amplitud del desempleo o de la falta de mano de obra, y *cualitativos*, señalados por ejemplo, el exceso o la falta de determinadas cualificaciones en distintos niveles de agregación (...). De acuerdo con esto, el mercado general de trabajo es un conglomerado de mercados parciales de trabajo clasificados de acuerdo con ciertas características estadísticas (por regiones, por ramas de actividad, por

grupos de cualificación) y con ciertas características de la mano de obra (sexo, nacionalidad, edad, etc.)” (Sengenberger: 1988; p 10).

Sin embargo, si nos quedáramos a nivel del razonamiento de mercado (oferta –demanda) sólo estaríamos hablando del fenómeno empleo – desempleo; entonces ¿qué relación tiene el mercado de trabajo y la determinación de las CDT?; la relación efectivamente es determinante pero se estructura indirectamente. Para poder explicar esto habrá que integrar –además del concepto “oferta - demanda “, que sólo explicaría el precio o, en este caso, el salario- la categoría de “forma de consumo”. A diferencia de una relación estrictamente mercantil en la que el consumidor es libre de concretar su acto de consumo bajo las modalidades que desee sin que esto forme parte de las preocupaciones del ofertante; aquí el ofertante (trabajador que ofrece su mano de obra para ser comprada y consumida por el demandante) es a su vez la mercancía misma y le preocupa tanto la forma en que será “consumido” como la intensidad. Esta preocupación adquiere un carácter social y se concreta en una reglamentación jurídica para normar los términos del consumo. Por ello Prieto menciona que “La cuestión cambia cuando del hecho de la compra-venta de la fuerza de trabajo se pasa a considerar el resultado mismo: **el uso de la mercancía fuerza trabajo** por parte de quien la adquiere, la empresa. A partir de ahí surge una radical diferencia en las condiciones de intercambio mercantil que definen a cada parte (Prieto: 1994). De ahí que, sólo en términos teóricos, dentro de la economía liberal -o en sus nuevas versiones de “*institucional economics*” (Sengenberger: 1988; p 13)- puedan semejarse las condiciones de trabajo a las condiciones de consumo y reconocer que “sólo en parte”²⁴ estas condiciones se determinan por la función de oferta

²⁴ Reconociendo que estas dejan la lógica económica y se inscriben en lo más profundo del terreno social dando lugar a reflexiones de tipo filosófico y humanista. Al respecto Prieto menciona “Esa inseparabilidad entre fuerza de trabajo y trabajador tiene una doble consecuencia. Primera: Dado que la adquisición de la fuerza de trabajo del trabajador por parte de la empresa no puede menos que darle a ésta el derecho de usarla (de otro modo no la adquiriría), su uso va a traducirse en una relación de dominación de la empresa y de dependencia del trabajador; de este modo, lo que parecía en un principio una relación entre iguales (un comprador y un vendedor) se convierte ahora en una relación desigual (uno manda y otro obedece). Segunda: en el intercambio mercantil el trabajador se va a ver obligado a poner mucho más que su fuerza de trabajo; va a tener que poner su propio ser como trabajador y como su ser de trabajador es inseparable de su ser total (hombre/mujer, casado/soltero, joven/adulto...) va a tener que poner parte de su propia vida (Prieto: 1994; p 15).

– demanda de trabajo y sólo en esa medida, resultará necesario integrar el mercado de trabajo como dimensión productiva que condiciona o determina en parte las CDT.

Por otro lado, la relación entre mercado de trabajo y CDT la concebimos como indirecta dado que bajo un razonamiento estrictamente económico no tiene cabida una reflexión acerca de “modalidad o calidad de consumo”; es sólo gracias al concepto de **uso de la mercancía** que puede introducirse. En este sentido Prieto menciona, en el mismo apartado *Del mercado de trabajo a las condiciones de trabajo*, que “Se ve ahora por qué y cómo <<las condiciones de trabajo >> (la exigencia de <<buenas>> condiciones de trabajo desde el lado de los trabajadores) entran a formar parte de unas **relaciones mercantiles en las que no tenían cabida**. En la relación salarial la empresa –el capital- tiende a gestionar su fuerza de trabajo en base a criterios exclusivamente mercantiles (máxima diferencia entre sus costos y resultados). El trabajador se comporta también en base a la lógica mercantil (maximización del precio de su fuerza de trabajo), pero, a la vez, también y siempre en base a la lógica de la defensa de ser total, una lógica que podría denominarse como <<lógica de la vida>>. De la contradicción y conflictividad entre estas dos lógicas es de donde surge la cuestión (ineludible) de las condiciones de trabajo” (Prieto: 1994; p 15).

2.II.1.b. Tecnología y nuevas formas de organización del trabajo

En el terreno productivo las CDT se ven beneficiadas o alteradas por elementos tecnológicos en su sentido material y organizativo. En cuanto al primero, las características de la tecnología dura o material determinan aspectos tan importantes como posturas, ritmos e intensidades del trabajo, aspectos que sin duda forman parte de los indicadores que el trabajador considera para evaluar la satisfacción en el trabajo y de sus CDT en general. Por otro lado, la tecnología organizativa que se concreta a través de las principales características de organización del proceso de trabajo, incide a nivel de las CDT al determinar los contenidos de las tareas, la intensidad o relajamiento de los ritmos de trabajo y en el tipo de relaciones sociales que se establecen en función del trabajo. Por ello, ambas tecnologías condicionan el desarrollo de las CDT a nivel productivo y tendrán que ser consideradas en el análisis si pretende ser integral.

2.II.2. Elementos sociales que “condicionan” las CDT

2.II.2.a.i. Aspectos socioculturales del nivel de desarrollo social

Bajo el análisis del nivel del desarrollo social es necesario establecer parámetros macro que den cuenta del estado que guarda el nivel educativo, las expectativas de vida, los índices de calidad de vida, indicadores de satisfacción en el trabajo y de dinámica poblacional. Se trata de que una vez caracterizado el nivel de desarrollo social sea posible establecer contrastes entre lo que sucede con la población y lo que pasa con el grupo de trabajadores a nivel del sector y a nivel de empresa; de modo tal que sea posible realizar las aproximaciones sucesivas que caracterizarán el método de trabajo en la fase de reconstrucción objetivizada de las CDT.

Por otro parte, además de datos duros, en este terreno analítico ha existido un gran avance, por parte de algunos economistas que, con el afán de problematizar los estudios de pobreza, han empezado a incursionar en el terreno de la subjetividad y ello ha dado lugar a distintos debates – sobre todo cuando entran en juego diferentes dimensiones sociales antes no consideradas en los estudios sobre pobreza. Así aparecen cuestiones como el problema de las “necesidades humanas”, significados de “bien estar”, “fuentes, tipos y grados de felicidad”, “niveles de vida e intereses, bienes y capacidades”. Por ello, se intentarán integrar al estudio a través de los planteamientos analíticos de “significación”, parte de estos nuevos desarrollos. Sin dejar de considerar los estudios antropológicos que sentaron los antecedentes teóricos para analizar la pobreza desde esta perspectiva subjetiva (Lewis: 1997, Eckstein: 1999, Lomnitz: 1998, Silva: 2000, Bourdieu: 1999).

Dimensiones e indicadores sociales	
Cuadro 2.7	
Empleo	☐ Tasa de empleo ☐ Tasa de desempleo ☐ Tasa de subempleo ☐ Salarios ☐ Productividad – PIB,PI,PN ☐ Trabajo femenino - infantil <u>Aspectos críticos del empleo</u> ☐ Trabajos precarios ☐ CDT/Salarios ☐ Sobre discriminación (por edad, género, discapacidad, etc.)
Nivel de vida : índices socio-económicos	☐ Costo de la vida ☐ Ingresos y gastos de las familias ☐ Índices del precios al consumidor ☐ Salarios nominales y reales ☐ Tasas de promedio salarial por sector ☐ Ingreso promedio familiar ☐ Índice de precios ☐ Estructura de la renta ☐ Índices de productividad
Bienestar social	☐ Tasas de enfermedades en general de la población ☐ Tipo de enfermedades asociadas con el trabajo ☐ Tasas de mortalidad ☐ Principales causas de mortalidad ☐ Mortalidad infantil ☐ Esperanza de vida en general /por profesión ☐ Tasa de natalidad ☐ Tasa de analfabetismo ☐ Niveles de escolaridad ☐ Crecimiento demográfico ☐ Afiliados a la seguridad social ☐ Indicadores de bienestar adicionales
Relaciones obrero - patronales	☐ Indicadores de conflictividad laboral ☐ Movimientos obreros y huelgas ☐ Principales causas de conflictos

Fuente: Cuadro de elaboración propia

2.II.2.a.ii. Aspectos institucionales del nivel de desarrollo social

Las instituciones que intervienen en materia laboral y que, en forma diferenciada, inciden en el tema de las CDT son básicamente de orden jurídico, de salud y educativo. Adicionalmente, esta el instituto de estadísticas que más que tener una injerencia directa en el tema de las CDT es considerado (dentro del Capítulo 1 en el apartado de “El estudio

de CDT en México) en la medida en que participa consignando o registrando sistemáticamente parte de éstas en sus datos de empleo y la dimensión de condiciones críticas de trabajo, aspecto por el cual no será considerado en el análisis institucional sino en forma marginal.

La línea de análisis que aborda el vínculo “instituciones – CDT” , estará desarrollado de una manera muy general a nivel empírico y comprenderá sobre todo las instancias directamente involucradas con las CDT. Es decir, de las instancias jurídicas únicamente comprenderá dentro de la STyPS a las Juntas de Conciliación y Arbitraje, la Dirección de Contratos Colectivos de Trabajo y el área de Inspección Laboral; a nivel de salud sólo se revisarán asuntos concernientes a la opinión de los trabajadores del sistema de salud y algunos datos destacados en cuanto a salud, enfermedades y accidentes de trabajo. Finalmente, a nivel educativo la conceptualización de las CDT, sólo se referirá a aquellos atributos que se difunden en sus distintos programas de investigación y de docencia y que, de alguna forma, condicionan el razonamiento social de “lo que son” y “lo que deben ser” las CDT.

Por último, cabe señalar que en términos analíticos el estudio de las instituciones relacionadas con las CDT, quedará acotado al papel que estas juegan en términos normativos, de incidencia directa, de investigación y difusión en el tema de las CDT. No es un objetivo estudiar sus estructuras orgánicas ni de funcionamiento sino la forma en que como institución contribuye en la concepción, difusión, ejecución, certificación o sanción de las CDT.

2.II.2.b. El desarrollo de las relaciones laborales: negociación colectiva e individual de las CDT

La evolución de las CDT en los espacios laborales supone una permanente negociación que refleja diversas circunstancias políticas, económicas y culturales; y en estas circunstancias los distintos actores juegan diversos roles desde diferentes posiciones; en todo caso, su único común denominador es su convergencia y participación en el reconocimiento y la instrumentación de las CDT. Así, en el terreno productivo tenemos en

tanto actores: gerente de recursos humanos, dirigente sindical, presidente de la junta de conciliación y arbitraje, abogado laboral, inspector laboral y trabajador; cada uno de ellos jugando un rol distinto muchas veces enfrentados en ese terreno por el conflicto tanto de la definición como de la sanción, constatación, instrumentación o resistencia en función de las CDT.

El análisis de los contratos colectivos de trabajo (CCT) resulta estratégico dado que en éstos se concreta por escrito el acuerdo de CDT entre trabajadores y empresarios, o en palabras de Ma. Teresa Guerra los CCT “reglamentan en todo o en parte las condiciones en que habrán de prestarse los servicios” y abunda diciendo, “es el concentrado de condiciones de trabajo, con algunos de los aspectos más importantes de la relación de trabajo”, concluye “el CCT contiene una serie de disposiciones que va más allá de lo que marca la (LFT) y es un instrumento legal para mejorar las CDT, condensa las prestaciones que son de interés para los trabajadores y, por tanto, han conquistado”.²⁵ Lo anterior, tendrá que tomarse con la salvedad de que como todo instrumento jurídico contiene un carácter normativo que habría de reconocerse posteriormente en términos de aplicación cotidiana. Sin embargo, los CCT poseen en sí mismos valor, en el sentido en que expresan un estado de acuerdo formal entre actores referente al tema de las CCT.

Finalmente, habría que considerar adicionalmente otros instrumentos que orientan comportamientos con respecto a las CDT, tales como políticas de personal, reglamento interior, “filosofía de la empresa” y toda aquella documentación de la empresa que incida en el ámbito de las CDT.

2.III. Aspectos culturales intra y extrafabriles en los comportamientos individuales y colectivos frente a las CDT: dimensiones resignificantes

Para remontar el riesgo de quedarnos en un estudio descriptivo de las CDT a nivel subjetivo y fáctico, será necesario incursionar en dimensiones analíticas que nos permitan comprender además el por qué se conciben o se valoran de cierta forma las CDT, concepción y

²⁵ María Teresa Guerra Ochoa; *El contrato colectivo de trabajo en México*; 1997 (pp 73-75).

valoración que constituye la base de los comportamientos o acciones frente a determinadas CDT, entre estos el de permanencia. Estos comportamientos, al rebasar el ámbito individual –por su frecuencia o recurrencia-, sientan patrones de acción social que difícilmente observan los actores “en situación” pero que un análisis sociológico normalmente reconoce, tipifica y sistematiza. En virtud de esto proponemos integrar al estudio de las CDT como espacios analíticos o campos de significación: el imaginario colectivo, el lugar de trabajo y los grupos de referencia. A continuación argumentaremos respectivamente la pertinencia de cada una de estas dimensiones.

2.III.1. Los imaginarios colectivos

Partiendo de la definición de que el imaginario colectivo “es el espacio de la representación simbólica a partir del cual se consolida la realidad socialmente establecida, es el recurso al que apela la hegemonía simbólica, pero, al mismo tiempo, es la instancia donde se despliega una ensoñación reactiva al poder [y]... como trasfondo de esta última predisposición latente en lo imaginario, se percibe la capacidad de lo imaginario para doblar la realidad instituida, abriendo así, posibilidades de realidades bloqueadas históricamente” (Carretero: p2) creemos importante considerar este espacio en tanto espacio socio—simbólico en el que se crean concepciones e interpretaciones de lo que sucede particularmente en cuanto al trabajo y al empleo en una sociedad. Sin embargo, nos encontramos con el hecho de que en la sociedades contemporáneas en sentido estricto, en ningún campo temático de lo social, existe “un imaginario colectivo” si bien “Las sociedades tradicionales descansaban sobre un centro simbólico único que garantizaba su identidad y cohesión ...El descrédito de las ideologías ha provocado la fragmentación de las matrices de significación unitaria y la consiguiente emergencia de una proliferación de una multiplicidad de centros simbólicos en los que se arraigan una variada gama de subjetividades sociales”. Por lo anterior en la construcción del imaginario colectivo en torno al trabajo y al empleo habrá que tomar algunos referentes que comparte el grupo de estudio en esta investigación y, a partir de ahí habrá que reconstruir los distintos tipos de identidades que se conforman –en cuanto a concepción, interpretación y acción- respecto a estos temas de trabajo y empleo.

Avanzando en esto último, habrá que reconocer para nuestro estudio que efectivamente en términos de imaginario colectivo existen constructos sociales que se comparte en forma más amplia y que –para las temáticas de trabajo y empleo- están relacionados a nivel de las sociedades contemporáneas con un descontento generalizado por el desempleo, la crisis económica, la excesiva oferta de mano de obra, la inestabilidad y precariedad laborales, pues suelen aparecer como una de las primeras preocupaciones en la población captada por encuestas bajo las expresiones de “no hay trabajo”, “detrás de mí hay veinte”, “los trabajos que hay están muy mal pagados” y “los salarios no alcanzan”; por otro lado, hay una “ensoñación” o aspiración social en términos de mitigar esas realidades, disminuir el desempleo, generar empleos más estables y de mejor calidad ; aquí se dan expresiones de la siguiente índole: “el que no trabaja es por flojo”, “nunca falta de que [trabajar], “de mí depende conservar mi trabajo”, “me pagan mal porque no estudie”; etc. A partir de esos **imaginarios de origen** aparecen diferentes nuevos **imaginarios en consecuencia** que por su diversidad y, algunas veces, antagonismos generan respuestas disímboles: unos cuestionan la calidad del empleo y proponen subordinar ésta a la creación de empleo, otros aspiran a una justicia social ya sea basándose en cuestiones de clase o en bases ideológicas distintas de ciudadanía y de derechos humanos; otros le apuestan a la estrategia individual mientras los menos siguen pensando en la acción colectiva.

Así, tenemos que con respecto al trabajo y al empleo existen constructos sociales compartidos en distinto grado y que éstos dan lugar a distintas concepciones, interpretaciones y acciones que influirán de manera definitiva en los mismos términos a nivel de las CDT. Por ello la investigación de CDT deberá ocuparse de reconstruir esos diferentes imaginarios colectivos en los que los sujetos basan sus concepciones y sus acciones. Dicho en otros términos, el análisis del imaginario colectivo en torno al trabajo y al empleo, constituirá un recurso metodológico que nos permitirá explicar en parte el proceso de significación por el que pasan las CDT y los comportamientos resultantes de éste –dentro de los que destaca por la estructura de nuestra investigación el de la “permanencia en el trabajo”.

2.III.2. Lugar de trabajo y CDT

Por la naturaleza del trabajo a estudiar en esta investigación, esto es el del “trabajo turístico”, consideramos que el espacio físico y simbólico que se construye en los “lugares turísticos”, constituye una categoría muy importante en términos explicativos de la permanencia del trabajador y, con esto, de la aceptación de ciertas CDT. Al respecto pensamos que el espacio estudiado por Norbert Elias, entre otros también forma parte de los recursos cotidianos que el trabajador turístico adopta para hacer de su vida en el trabajo una experiencia más vivible basándose en el gusto por el ambiente y su aprecio por la buena vida analizado por Bourdieu: 1988²⁶. Por lo menos, hacia allá apuntan las primeras observaciones de tipo empírico que sugieren vínculos entre trabajo y CDT: “trabajo aquí porque conozco gente”; “el lugar me gusta”, “me siento tranquilo y seguro aquí en el hotel”, “trabajo en una gran empresa y sirvo a gente importante”. Así, habrá que reconocer que el hotel en cuanto espacio, incide en la generación y resignificación de las CDT al condicionarlas y paralelamente refuncionalizarlas. Con ello el espacio turístico se convierte en un actor que define en gran parte las mismas CDT y, por tanto, en los mismos sentidos habrá que analizarse en el estudio de campo.

Este actor cobra singular interés en la medida en que **aloja, contiene, soporta y, en todo esto, “genera” y a la vez “expresa” fuertes tensiones sociales.**²⁷ Tales tensiones están

²⁶ En este estudio relacionaremos algunos planteamientos de la teoría “del lugar” de Elias Norbert (1982) entre otros de la teoría de “*habitus*” de Pierre Bourdieu (Bourdieu: 1991) para dar cuenta de que el espacio constituye un espacio social y simbólico que puede ser “consumido” por los distintos trabajadores hoteleros y, en tanto capital simbólico latente, podrá agregarse diferenciadamente a su salario bajo la modalidad de compensación –efectiva o simbólica– para llegar a formar parte de las explicaciones de permanencia en el hotel. Hablamos de compensación efectiva cuando el espacio por el vínculo social que ofrece puede convertirse en un medio para hacerse de bienes materiales –propinas, invitaciones a trabajar en otros eventos u otro tipo de trabajo– es decir, todo lo que se traducen finalmente en un bien pecuniario. Por el contrario hablamos de compensación simbólica cuando esta no se cristaliza en un bien pecuniario pero sí en un bien simbólico que el trabajador aprecia y reconoce como un elemento singular de su trabajo; esta compensación se encuentra relacionado con “roce social”, “muestras de afecto” o “satisfacciones estéticas”, por ejemplo: “en el hotel he conocido a gente famosa: actores, políticos y presidentes de otros países, eso no cualquiera”, “aprendo de los clientes, veo cómo se comportan, qué modales tienen, cómo visten”; “me gusta servirles porque son muy educados y me hacen sentir bien”, “me siento como en familia” y, finalmente, “todo lo que hay aquí es de primera, aquí no escatiman”, “las instalaciones del hotel son muy buenas...me hacen sentir a gusto”, “los que vienen aquí sí que saben vivir” (expresiones genéricas observadas en las entrevistas cuando se pregunta acerca de la opinión de los trabajadores con respecto al cliente).

²⁷ La validez que cobran los espacios físicos – en los estudios sociológicos– en tanto espacios sociales es expresada por Norbert Elias de la siguiente forma en referencia a la sociedad cortesana: “No todas las unidades sociales o formas de integración de los hombres son, al mismo tiempo, unidades de vivienda. No obstante, todas pueden ser caracterizadas mediante determinados tipos de conformación del espacio. No cabe la menor duda de que son siempre unidades de *hombres* que mutuamente se relacionan y entrelazan... pues todo tipo de “coexistencia” de hombres corresponde a una determinada conformación del espacio,... donde los respectivos hombres, si no juntos al

relacionadas con los altos patrones de consumo frente a niveles de sobrevivencia, lo superfluo frente a lo básico, el lujo frente a la necesidad; en síntesis, la miseria y la opulencia. La fractura social irreconciliable -en cuanto a polaridad económica y cultural - de la cual ya empiezan a hablar estudiosos como una constante en nuestras sociedades²⁸, es contenida en el espacio turístico aparentemente sin sobresaltos. ¿Cómo y por qué sucede esto? formará parte de la explicación que se construya a partir del vínculo problemático "espacio y CDT" .

Finalmente el espacio laboral incide en las CDT en la medida en que constituye el **medio ambiente físico** en el cual el trabajador desempeña cotidianamente sus labores y en el que este sujeto se encuentra con factores que garantizan o ponen en riesgo su integridad física, su salud y su confort ²⁹. Por ello también al espacio se le considera como elemento que forma parte de las CDT y, a la vez, las significa por lo planteado en los párrafos anteriores.

2.III.3. Los grupos de referencia

La sociología, desde sus inicios como disciplina, consideró que gran parte de la conducta de los individuos se explica por el grupo de referencia – por el “nosotros”-, llevado esto al extremo se dio lugar a un determinismo grupal que sólo pudo remontarse cuando además se reconoció el hecho de que los individuos se orientan con frecuencia hacia grupos que no son el suyo – por el “ellos”- para dar forma a su conducta y a sus valoraciones. Cabe mencionar que para esta investigación entendemos por grupo un número de personas que actúan entre sí de acuerdo con normas establecidas... relaciones sociales consagradas y características... que duran lo bastante para convertirse en partes identificables de una estructura social

menos en unidades parciales, conviven o pueden convivir efectivamente...” [De ahí que] continua mencionando el autor ” el tipo de vivienda de los cortesanos [Entre estos tipos figura el hotel] permite también un acceso seguro y muy gráfico para la comprensión de ciertas relaciones sociales, características de la sociedad cortesana” (Elias: 1982; p 62). Cabe mencionar que ciertas características estudiadas por Norbert Elias aparecen en nuestro estudio empírico de los hoteles actuales como reminiscencias de la sociedad cortesana (Ver capítulo 5 en el apartado de trabajo).

²⁸(Antón: 2000; p 13)

²⁹ Castillo y Prieto agrupan estos factores en sentido negativo, es decir, a través de grupos de factores nocivos, a saber, Grupos I,II, III y IV, que comprenden aspectos desde luz, ruido y temperatura, hasta posiciones de trabajo (Castillo y Prieto, *op cit*, p 183) . Nosotros consideraremos estos aspectos para el presente estudio en dos instrumentos, <cuestionario para el trabajador > y <guía de observación del lugar de trabajo>. En el primer instrumento está considerada dentro de la dimensión de “Atributos de seguridad e higiene en el lugar de trabajo” y en la guía todo el instrumento estará abocado a evaluar esta dimensión. Para ello se distinguirán las unidades de producción homogéneas y los puestos que constituyen situaciones de medio ambiente de trabajo y de interacción con el medio ambiente de trabajo singulares (en el sentido de particulares y no repetibles).

(familia, instituciones, organizaciones, etc.) y con las cuales el individuo se siente tan identificado que subyace un espíritu de pertenencia” (Merton: 2002; pp 363-3669).

En el ánimo de encontrar otros espacios significantes de las CDT, el ámbito familiar cobra singular importancia –dentro de los diversos grupos de referencia que puede llegar a tener un sujeto-, dada la estructura cultural latinoamericana y las especificidades que esta estructura tiene para el caso de nuestro país; sin embargo, es posible observar que en otras sociedades modernas, incluso de economías desarrolladas como España, tal entidad social también cobra relevancia en el terreno de significación y de nuevas estrategias sociales para enfrentar las transformaciones en el empleo y en el trabajo en general. Al respecto Antón, menciona: “La mayoría de la juventud no consigue estabilizar su vida laboral;... esa juventud precarizada se sostiene en la mera supervivencia llena de incertidumbres, de vulnerabilidad y de riesgos de descenso social. Así, para una gran parte la familia es un ámbito de socialización de la situación de los riesgos de las trayectorias individuales y la capacidad de consumo a la baja, ya que ofrece un soporte fundamental de una seguridad mínima frente a necesidades básicas de vivienda o consumo”(Antón: 2000; p 216).

Para el caso de los estudios latinoamericanos, la preocupación por el estudio de esta entidad no es nueva, ésta tradición del análisis social latinoamericano siempre ha sido susceptible al planteamiento marxista que estableció el papel de la familia en la reproducción social del capital; papel que mucho se ha trabajado en la sociología a través de los planteamientos de estrategias familiares en torno al trabajo; sin embargo, poco se ha explorado lo que esta entidad también ha constituido a nivel de representaciones simbólicas y que pueda llegar a jugar un papel igual de efectivo y real que las mismas estrategias. Así, explorar en esta área desde lo simbólico permitirá conocer las concepciones, valoraciones y emociones que se comparten en el medio familiar y que operan de facto para fundamentar las decisiones del trabajador. Expresiones semejantes a “le decimos que no vaya a dejar el trabajo, que se aguante”, “trabajas en una buena empresa”, “de ahí vivimos” o “ya salte de ahí”, “nunca tienes tiempo”, “ahí no hay futuro” o “nada más te están explotando” forman parte de la significación que el trabajador construye y que sostiene sus comportamientos respectivos. He

ahí la importancia de revisar el ámbito familiar como espacio significativo de las CDT y base del comportamiento o del trabajador ante estas.

2.IV. La crisis del concepto de “identidad obrera”, un problema adicional que se resuelve reconstruyendo identidades a partir de tipologías

Una gran limitante del enfoque histórico social reside en que muchos de los estudios que tocaron el tema de CDT, partían de un principio antropológico inapropiado, consideraban que los trabajadores y sus condiciones quedaban circunscritos en una sola identidad, la de clase obrera. En estudios como el de Engels o el de Marx no aparece en forma contundente la magnitud de la diversidad de los trabajadores. Se reconoce escasamente que existe una “aristocracia obrera” pero no se va más allá. Las limitaciones del paradigma marxista marcaron gran parte de los estudios que sobre CDT se hicieron y dieron como resultado erróneas interpretaciones y explicaciones en torno al comportamiento obrero; más aún muchos estudios estuvieron impregnados de una asignación teleológica –por parte del sector intelectual- de lo que debería ser el papel histórico de los trabajadores y se orientaron más por el “deber ser” que por una verdadera comprensión de la composición segmentada de la clase trabajadora y de sus distintas identidades y comportamientos consecuentes.

Dado lo anterior, es importante aclarar que para lograr un estudio comprensivo de las CDT, habrá que remontar el paradigma marxista y partir de un reconocimiento de la diversidad de los trabajadores que confluyen en los espacios productivos. Sin embargo, también habrá que cuidar que esta diversidad no se vuelva inmanejable en términos del análisis sociológico – pues llevado este planteamiento a grados extremos por disciplinas semejantes a la psicología clínica, se podría plantear la relación de un hombre una identidad³⁰, quebrantando con ello el objetivo sociológico de reconocimiento de identidades y comportamientos colectivos. Para ello, nuestra disciplina cuenta con el recurso conceptual weberiano de la construcción de tipos ideales que junto con la perspectiva metodológica constructivista permitirá establecer el conjunto de identidades presentes en nuestro universo de análisis y reconocer patrones sociales en la construcción de concepciones, resignificaciones y comportamientos en torno a las CDT.

³⁰ Estructurada a partir de una personalidad.

Por otro lado, en cuanto a la empresa se refiere, es importante reconocer que ha existido una evolución y transformación en cuanto a métodos y mecanismos de control y explotación; y que estos también se aplican en forma diferenciada en función de la estructura jerárquica. Existe, por tanto, una evolución y una diversidad en los mecanismos de control – explotación y en las políticas de personal que suponen distintas concepciones de las CDT e impactos. En la medida en que ocurre lo anterior se tendrán que analizar.

2.V. Referentes teóricos presentes en la estrategia metodológica

En cuanto a referentes teóricos que orientan el análisis empírico de esta investigación se encuentran principalmente tres paradigmas de las ciencias sociales. El primero consiste en retomar los principios teóricos³¹ relevantes de la propuesta de Castillo y Prieto “enfoque sociológico limitado” que, desde nuestro punto de vista, ofrece los siguientes postulados para orientar los estudios de las CDT: “sociologiza” el problema de las CDT al vincularlo con las otras dimensiones del fenómeno productivo y reconocer la pertinencia de un enfoque multiactoral; por otro lado; recupera en el análisis de las CDT al sujeto trabajador y sienta con esto la posibilidad de usar otros recursos metodológicos que permitan entrar al ámbito de subjetividad; reconoce que para que se logre una investigación científica de la CDT habrá que restarle la preocupación productivista que siempre la ha acompañado y desvirtuado; comprende al fenómeno de las CDT tanto en términos fácticos como subjetivos y así termina aceptando una construcción social de las CDT; hace aportaciones conceptuales importantes para el estudio de las CDT, tales como la determinación de unidades productivas y puestos de trabajo, en tanto entidades analíticas clave para el estudio de CDT.

Aunado al paradigma anterior se integrará el paradigma del enfoque histórico social, sobre todo en su propuesta teórica de tomar de referente el contexto social ampliado para dar sentido y significado a los datos de CDT. Por otra parte, de este mismo paradigma se integrará el recurso metodológico que intenta recuperar la vida cotidiana de los actores comunes y corrientes—entendida ésta como los recursos de los sujetos para hacer de su vida

³¹ Habrá que recordar que la crítica fundamental a este enfoque consistió en su incapacidad de coherencia entre su perspectiva teórica de CDT y su propuesta metodológica aplicada a nivel empírico.

una experiencia más satisfactoria o menos penosa. Asimismo, se considerarán clave los indicadores sociales para evaluar el grado de avance o retroceso de las CDT, siguiendo los principios del enfoque histórico social. Finalmente, de este paradigma se retomará el establecimiento del vínculo problemático CDT y condiciones de vida CDV, como mecanismo analítico efectivo, tanto para valorar el grado de desarrollo social que acompaña a los modelos económicos, como para reconocer el papel que juega la vida cotidiana extra laboral en la resignificación y los comportamientos frente a determinadas CDT.

Por último, nuestra investigación retomará del paradigma cultural -con el que se vienen abordando una serie de problemáticas del mundo laboral y muestran resultados analíticos más satisfactorios sobre todo en términos de comprensión sociológica- los planteamientos relacionados con un punto de partida distinto al de “una cultura obrera” y los recursos metodológicos que orientan la construcción de identidades en torno al trabajo. Ambos aspectos permitirán reconstruir tanto actores como concepciones, significaciones y acciones sociales en el tema de las CDT. Finalmente dentro de este paradigma se retomarán algunos desarrollos antropológicos en el tema de la pobreza que aportan conceptualizaciones importantes para nombrar y explicar ciertos comportamientos vinculados fundamentalmente con el ámbito de la precariedad laboral.

2.V.1. Recursos metodológicos: estrategia, instrumentos y criterios de selección de las unidades de análisis para el estudio de CDT

2.V.1.a. Estrategia e instrumentos metodológicos

Intentando ser congruente con los planteamientos teórico conceptuales planteados en los apartados anteriores de este capítulo, la estrategia metodológica que proponemos está compuesta tanto de recursos metodológicos cualitativos como cuantitativos; los primeros, nos permiten incursionar en el ámbito subjetivo mediante entrevistas, discusiones grupales y trayectorias laborales (Ver Gráfica 2.1) mientras que, los segundos, ofrecen métodos –a nivel estadístico y de revisión documental- para reconstruir, en el terreno de la facticidad, los elementos que acompañan o condicionan la fenomenología las CDT.

En la elaboración de instrumentos de investigación en el estudio de la CDT, la coexistencia de métodos cualitativos y cuantitativos³² en la estrategia metodológica, da lugar a combinatorias de instrumentos, esto es, entrevistas, cuestionarios, grupos de discusión, observaciones en campo y trayectorias laborales; considerando en su diseño a los principales actores del universo de las CDT (Ver Cuadro 2.8).

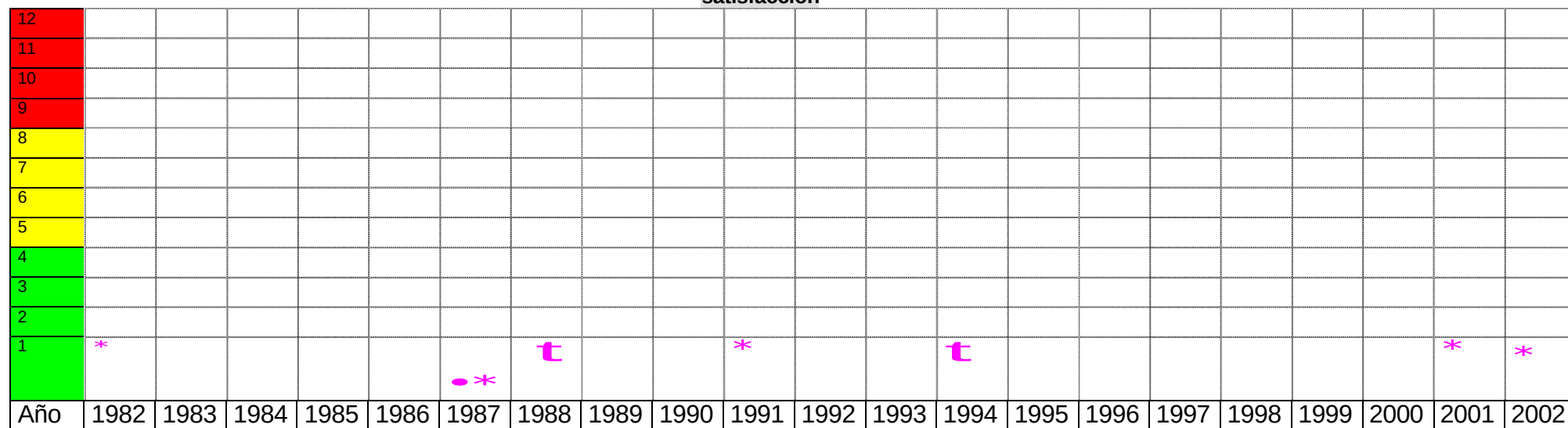
Instrumentos considerados por actor laboral para la recuperación de la facticidad y de la significatividad Cuadro 2.8		
Actores laborales	Instrumentos	Producto esperado
Empresa	I.1 Cuestionario I.2 Guía de entrevista <u>Dirigido a:</u> Gerente de recursos humanos.	<u>Facticidad objetiva</u> <u>En torno a las CDT</u> - <i>Check list</i> de las CDT - Conocimiento de las variables condicionantes <u>Significatividad subjetiva (discurso)</u> - Conocimiento y apreciación de las CDT y de su desarrollo - Vinculación entre las CDT y CDV - Mecanismos y estrategias de respuesta en torno a las CDT.
Trabajador	II.1 Cuestionario II.2 Guía de entrevista <u>Dirigido a:</u> Trabajadores con puestos de trabajo en niveles jerárquicos diferenciados de las siguientes unidades productivas: - Recepción - Cuartos - Cocina - Meseros	<u>Facticidad objetiva</u> <u>En torno a las CDT</u> - <i>Check list</i> de las CDT - Conocimiento de las variables condicionantes <u>Significatividad subjetiva</u> - Conocimiento de las CDT y de su desarrollo - Apreciación de las CDT (valoración y expectativas) - Vínculo entre CDT y CDV - Mecanismos y estrategias de respuesta en torno a las CDV.
Representante de trabajadores	III.1 Guía de entrevista <u>Dirigida a:</u> Representante sindical	<u>Significatividad subjetiva</u> - Conocimiento y apreciación de las CDV (estilo de vida y satisfacción de necesidades) de sus representados. - Identificación de su <i>rol</i> "mediador" en torno a las CDT -CDV - Expectativas y mecanismos de respuesta en torno a sus CDV.

³² Producto del acercamiento a la subjetividad y a la objetividad.

Familia del trabajador	IV.1 Guía de entrevista IV.2 Guía de observación Guía de entrevista: Dirigida al cónyuge del trabajador Guía de observación: Aplicar en el hogar	<u>Significatividad subjetiva</u> - Conocimiento y apreciación de las CDV (estilo de vida y satisfacción de necesidades) - Expectativas y mecanismos de respuesta en torno a sus CDV <u>Facticidad objetiva</u> <u>En torno a las CDT</u> - <i>Check list</i> de las CDV (estilo de vida y satisfacción de necesidades)
Lugar de Trabajo	V. Guía de observación	<u>Facticidad objetiva</u> <u>En torno a las CDT</u> - <i>Check list</i> de las CDT
Autoridades del trabajo	VI. Guía de entrevista Dirigida a abogados laborales e inspectores relacionados con conflictos laborales de trabajadores de hoteles.	<u>Significatividad subjetiva</u> - Conocimiento y apreciación de las CDV (estilo de vida y satisfacción de necesidades) de sus representados. - Identificación de su <i>rol</i> "mediador" en torno a las CDT -CDV - Expectativas y mecanismos de respuesta en torno a sus CDV.

Trayectoria laboral y de vida gráfica (Gráfica 2.1)

Situaciones de vida, escolaridad y estatus laboral del trabajador en una escala de graduación que va de la precariedad al enriquecimiento o satisfacción



Simbología de vida, escolaridad y estatus laboral del trabajador. Gráfica 2.1 Bis

Condiciones de trabajo			Escolaridad / capacitación		
 Precarias Por debajo de la LFT	 De Ley Conforme a la LFT	 Adicionales a la LFT	 Básico Primaria -secundaria	 Intermedio <i>Bachillerato</i>	 Avanzado <i>Estudios superiores</i>
Mejoramiento Empeoramiento  Estabilidad			0 certificación o reconocimiento de la empresa Incremento (Obtención de grado superior) Desfasamiento (desactualización)  Estancamiento (mismo grado por largo periodo/ sin expectativas de estudio)		
Estatus laboral*			Condiciones de vida		
 Bájo Categoría inferior	 Medio Categoría media a alta	 Alto Categoría superior	 Insatisfactorias	 Medianamente satisfactorias	 Satisfactorias <i>Estudios superiores</i>
Ascenso Descenso  Estancamiento			Desfasamiento(Pto. por encima de esc)  Desfasamiento (Pto.por debajo de esc) Incremento Descenso  Estancamiento		

Sucesos importantes en la vida del trabajador (cambios y variaciones)		
Vivienda  Viajes O Rupturas/fam  Familia * Estudio	Cambio de trabajo - Uniones  Salud 4 Ingresos ▶ Inicio de la vida laboral	11 Interrupción de trabajo asalariado  Terminación de vida laboral / tr. asalariado + Muerte Transporte

2. VI Conclusiones del capítulo 2

En el estudio de las CDT han predominado dos paradigmas analíticos, a saber el “productivista biológico” y el “humanista – social”; sin embargo, ninguno de los dos ha podido abordar de una forma integral y transdisciplinaria el problema de las CDT pese a la complejidad del fenómeno. Sumado a lo anterior se encuentra la marginación del sujeto en los estudios sociológicos de las CDT; por ello es necesario repensar el abordaje teórico metodológico y constituir una propuesta alternativa que logre reconstruir el problema complejo siguiendo una lógica interpretativa que permita recuperar al mismo tiempo la “voz de los sujetos” y las características de contexto social ampliado.

Lo anterior supone recurrir, en el marco de un horizonte teórico sociológico, a la historia social, a la psicología y a la antropología por elementos conceptuales y metodológicos que aporten premisas relacionadas con el interaccionismo simbólico o metodologías vinculadas a la etnografía. Este nuevo abordaje permite acercarnos a lo que hemos denominado la reconstrucción de la condición social del trabajo. La “biografía de investigación” (Hammersley y Atkinson, *op cit*, p 33) que hemos seguido, nos indica que en términos metodológicos resultó necesario establecer una tensión epistemológica entre el paradigma positivista y el naturalista; el primero nos resultó particularmente pertinente para caracterizar el contexto de las CDT en sus distintos niveles: el segundo, por su parte mostró su mayor rendimiento cuando se trató de recuperar la voz de los sujetos. A través de una lógica reconstructiva basada en la teoría fundamentada fue posible ir construyendo un método propio de análisis de CDT que pasó por distintos momentos: la reconceptualización de CDT y su operacionalización respectiva; la reconstrucción de la facticidad objetiva y de la significatividad subjetiva en los estudios de CDT; la caracterización de los aspectos socio productivos que “condicionan” las CDT particularmente aquellos relacionados con los mercados de trabajo; la sistematización de los elementos sociales que condicionan las CDT, singularmente los asociados a aspectos socioculturales, aspectos institucionales vinculados con el desarrollo de las relaciones laborales establecidas individual y colectivamente.

Finalmente los aspectos culturales intra y extrafabriles que influyen en los comportamientos individuales y colectivos frente a las CDT y que sintetizan dimensiones significantes; elementos de los imaginarios colectivos; el espacio y las CDT; los grupos de referencia y, por último, la crisis del concepto de “identidad obrera” en tanto problema adicional que se resuelve reconstruyendo identidades a partir de tipologías.

Capítulo 3

La condición social del trabajo turístico 1

Una caracterización objetiva del entorno laboral y las CDT en el trabajo turístico

3.1 Construcción del objeto de estudio: Una aproximación múltiple y una caracterización del trabajo turístico

Reconstruir la condición social del trabajo turístico supone un ejercicio de análisis estructurado por una doble vía; esta doble vía consiste primeramente en una aproximación múltiple al objeto para entrever sus múltiples relaciones con el contexto social amplio y, posteriormente, en una reconstrucción conceptual empírica del objeto mismo; es decir, del tipo de trabajo estudiado. El ejercicio, por tanto, inicia con la definición de una perspectiva de acercamiento, al respecto Bourdieu –citando a Weber- señala que se trata de definir ciertas “relaciones conceptuales entre problemas” (Bourdieu: 1975); por ello, como punto de partida en este capítulo proponemos recordar algunas características de nuestra estrategia metodológica que en capítulos anteriores denominamos “estrategia reconstructiva de la condición social del trabajo” y que definimos más detalladamente en el Capítulo 2 (Ver Cuadro 2.4, p 13). Lo anterior supone como parte fundamental de dicha estrategia una aproximación múltiple que de cuenta en primera instancia del contexto social ampliado en el que está “contenido” el trabajo turístico pero que a la vez “ da forma” a ese mismo contexto, sólo así –como ya hemos insistido en los dos capítulos anteriores - podremos reconstruir el significado social del trabajo turístico, esto es, la condición social de nuestro objeto de estudio y trascender perspectivas limitadas que, centrando su atención sólo en la empresa, aíslan las problemáticas laborales e impiden *per se* una construcción relacional y por tanto sociológica del trabajo y sus múltiples dimensiones sociales. Intentaremos con esto construir un referente de la estructura social que permita posteriormente pasar de este nivel al del individuo¹ –en el capítulo 5- reconociendo en todo esto los diferentes espacios de mediación

¹ Al respecto Wright Mills (1961) menciona:” Lo que experimentamos en medios diversos y específicos es, como hemos observado, efecto de cambios estructurales. En consecuencia, para comprender los cambios de muchos medios personales, nos vemos obligados a mirar más allá de ellos... Darse cuenta de la idea de estructura

que *a priori* definimos, a saber: imaginario colectivo, lugar de trabajo y grupos de referencia. Se trata, en otras palabras, de contar con elementos de contraste que permitan pasar de la estructura social a la vida cotidiana; esto es, de la facticidad objetiva a la significatividad subjetiva (Ver apartados 2.1.2.a y 2.1.2.b, del Capítulo 2).

En esta dinámica de aproximaciones múltiples, una vez expuestas las principales características del contexto socio-económico iremos, por decirlo de alguna forma, descendiendo de niveles de descripción a los datos del “sector” y de las respectivas “empresas”. Con este marco de información estructurado a partir del contexto social amplio, del sector turístico y de las empresas estudiadas, esperamos, por una parte, identificar en estos distintos agregados, las principales características económicas y sociales en las que cobra sentido el fenómeno de las CDT ²y, por otra parte, dotar de significado los datos procedentes de las empresas analizadas. Consideramos que sólo a partir de este acercamiento será posible “comprender” el proceso de significación y resignificación de los sujetos respecto a sus CDT que hasta ahora nos sugiere una permanente negociación entre la realidad del contexto y las representaciones sociales interiorizadas, verbalizadas y, finalmente actuadas, por los sujetos. En esto último es importante enfatizar que no se tratará de validar la objetividad o subjetividad implícita en las representaciones sociales, sabemos de inicio que para el sujeto sus representaciones sociales son por sí solas válidas y nos explican su comportamiento cotidiano; sin embargo, consideramos necesario en la construcción de explicaciones sociológicas contar con un referente que trascienda el universo de los sujetos para ir al *mundo de las cosas* (que ya citábamos en el capítulo 2) y que nos permita hacer una “crítica metódica”³, que no es otra cosa que el análisis sociológico que confronta las impresiones y explicaciones de los sujetos con el contexto social ampliado

social y usarla con sensatez es ser capaz de descubrir esos vínculos entre una gran diversidad de medios, y ser capaz de eso es poseer imaginación sociológica” (p.30)

² Espacio de análisis que adicionalmente nos permite vincular las diferentes dimensiones que componen la categoría de CDT; y que se entrelazan con las condiciones de vida; pues si bien las CDT se generan en los espacios productivos impactan la vida de los sujetos y a su vez, las primeras son impactadas por las segundas; finalmente ambas experimentan impactos del contexto social en general.

³ En palabras de Bourdieu esto significa trascender el lenguaje común –o el primer obstáculo epistemológico para los sociólogos- que si bien es cierto está cargado de significación para los sujetos también conlleva el peligro de la simplificación, la inercia del discurso hegemónico, el prejuicio y las falsas ideas. Esto último en la medida en que los datos y las explicaciones no se corresponden con lo dicho por el sujeto. Se cuestiona ciertamente la veracidad y congruencia desde la perspectiva del estudio sociológico y no la veracidad desde la perspectiva del sujeto que lejos de soslayarse o invalidarse formará parte de la reconstrucción de la explicación sociológica en tanto dato empírico y componente de su representación social (Bourdieu *et al*: 1975; pp 28-29).

–y sólo resumible a través de enunciados genéricos o estadísticas ⁴- y la teoría para construir explicaciones propias de esta disciplina, aunque esto último, reconocemos, sea también una construcción social más de la realidad .

Una segunda tarea en la construcción del objeto; que en los estudios del trabajo ha sido obviada o bien se da por sentado, es el significado y los rasgos específicos que constituyen al trabajo analizado. Contrario a esto proponemos como otro punto de partida distinto en el acercamiento al trabajo turístico, reconocer que existe una gran diversidad de `trabajos`⁵ y que estos implican diferentes formas de relacionarse socialmente, variadas expectativas de los actores sociales involucrados y múltiples mecanismos de regulación de los segmentos de mercado de trabajo.

Este otro punto de partida propuesto supone, para nuestra investigación, definir los atributos del `trabajo turístico`. Al respecto existe una polémica entre los estudiosos sociales de lo laboral que –en palabras de Jean Marie Harribey (1998)- se define bajo la pregunta “*le travail est-il une catégorie anthropologique ou historique?*” (*op cit*, p 6). La respuesta a la anterior interrogante, en este mismo texto de Harribey, ha sido variada: André Groz, por ejemplo, responde que <<Le moderne concepte de travail représente (...) une catégorie socio-historique, non une catégorie anthropologique>>; Dominique Méda menciona que <<Ce qui s’ est passé au XIX siècle n’ est pa autre chose l’ invention du travail>> a quien Danièle Blondel le cuestiona no haber podido comprender que Polani se refería a que “l’ invention du capitalisme avai été le marché du travail et no le travail lui-même” (*op cit*, pp 7-8). En dicha polémica surgen, a su vez otras interrogantes importantes de mencionar; la primera consiste en cuestionarse si bajo la categoría social `trabajo` es posible denotar las diferentes actividades que el hombre realiza en el marco de este concepto así como las distintas expectativas individuales y sociales que en éste se depositan; por otra parte, la siguiente pregunta –implícita en el cuestionamiento que Danièle Blondel le hace a Dominique Méda- apunta hacia la pertinencia de abstraer en el `trabajo asalariado` las diferentes modalidades de trabajo. Ante los anteriores cuestionamientos consideramos que la perspectiva antropológica ha logrado empezar a recuperar con mayor riqueza las diferentes acepciones

⁴ Bourdieu menciona al respecto: Así los resultados de la medición estadística, pueden, por lo menos, tener la virtud negativa de desconcertar las primeras impresiones (Bourdieu *et al*: 1975; p 28).

⁵ Ello sin reparar en las distintas categorías asociadas al concepto “trabajo” a saber `empleo`, actividad, `ocupación` que denotan diferentes funciones y finalidades del trabajo (Harribey: 1998; p 6); o en los recursos conceptuales que para delimitar ciertas estructuras jerárquicas en el trabajo en idiomas europeos diferencian: ponos-ergon; labor-opus, labour –work, arbeit-werk (Claus Offe: 1984; p 19).

del trabajo en función de las diferenciadas relaciones sociales y expectativas individuales y colectivas presentes; con ello es, a su vez, posible reconocer las distintas “naturalezas de trabajo”⁶; pues permite, una vez reconocidos ciertos rasgos específicos, identificar componentes constitutivos de los diversos trabajos y, con ello, hacer reconstrucciones sociológicas más precisas para explicar los comportamientos sociales implicados en los diversos ámbitos laborales. Lo anterior sin dejar de reconocer que los distintos trabajos se encuentran sometidos a una transformación permanente inscrita en el devenir histórico general y particular del trabajo y sus distintas expresiones. En síntesis, se trata de reconocer que existen diversos tipos de trabajo⁷; dentro de estos efectivamente se encuentra el asalariado y es el que predomina en nuestras sociedades –sin que esto signifique que no haya otro tipo de trabajos como el social, el doméstico o el comunitario, sólo por mencionar algunos. No obstante, el predominio del trabajo asalariado no debiera llevarnos a la conclusión de que sólo existe un tipo de relación social utilitaria y que ésta agota la explicación de la relación laboral y, derivado de lo anterior, que el salario constituye el único móvil para el trabajador. Lo que espera el trabajador de su trabajo no sólo es algo más que el salario sino que se trata de algo sumamente diverso en función de los diferentes tipos de trabajadores-; hay algo más en diferentes dimensiones e intensidades⁸ que precisamente trataremos de exponer en los posteriores capítulos a partir del imaginario colectivo, el lugar de trabajo y los grupos de referencia.

3.II El contexto social amplio, el sector turístico y el subsector hotelero: indicadores de índole productivo, jurídico, de empleo, salariales y de bienestar social en los tres niveles

Para lograr tener una imagen del contexto social amplio proponemos una estructura discursiva que anote primeramente lo que ocurre en el terreno nacional y que posteriormente focalice las estadísticas -o información de otro tipo- en el plano regional, del sector turístico, y del subsector⁹ hotelero que adicionalmente comprenderá datos de las empresas analizadas. Lo anterior guiará el desarrollo de cada uno de los temas anotados iniciando por los

⁶ Entendiendo por “naturalezas de trabajo” configuraciones sociales diferenciadas en torno al elemento trabajo que marcan de entrada variaciones importantes principalmente en cuanto a atributos del trabajo ahí implícitos, de las expectativas de los actores y de las dinámicas del mercado de trabajo.

⁷ Y para ello el enfoque antropológico ofrece recursos conceptuales que bien pueden complementarse con el análisis marxista en torno al trabajo asalariado.

⁸ Por ahora, sólo avanzaremos, a manera de ejemplo, que los trabajadores simplemente buscan empleo con expectativas sumamente diversas y las razones por las que permanecen en este también son distintas.

⁹ Esto en la medida en que se cuente con información para cubrir los distintos niveles y agregados.

principales indicadores a nivel económico y productivo; las características más sobresalientes del marco jurídico laboral, así como las más importantes iniciativas de cambio a este marco. Finalmente, se abordará información respecto a tendencias en cuanto al empleo, los salarios y el bienestar social en general.

3.II.1 Crecimiento económico y productividad

En los estudios sobre el desarrollo económico del país destacan las coincidencias en ubicar la década de los 80 como el punto de inflexión en la economía mexicana, destaca particularmente el año de 1982 a partir del cual se observa o un estancamiento o un franco deterioro en términos generales de la economía del país. Asimismo, los economistas coinciden en identificar una profunda crisis y agotamiento del modelo económico nacional basado en el mercado interno instrumentado en los años treinta bajo la administración cardenista, cuya premisa central fue la “sustitución de importaciones” que, por cierto, nunca llegó a alcanzar su máximo desarrollo pues la industria mexicana dependió siempre en gran medida de insumos importados y, derivado de esto, de la captación de divisas vía productos agropecuarios o de la industria extractiva. Respecto al boom petrolero de mediados de los setenta Miguel Basañez señala: “La apuesta de López Portillo fue atraer inversión con proyectos financiados por deuda externa contratada gracias a la bonanza petrolera, hasta llegar a los niveles insostenibles que condujeron a la crisis de 1982.” (Basañez Miguel: 1996; p.11)

Con la administración de Miguel de la Madrid se inicia un cambio de modelo económico que se caracterizó, por un lado, por el retiro paulatino del Estado en materia económica, productiva y social y, por el otro, por una apertura comercial que hoy día bien puede calificarse -con base en sus resultados, sobre todo en el sector industrial y agrario-, de poco planeada e indiscriminada. En este sentido Salas menciona: “La crisis financiera desatada a finales de 1994 expresa los obstáculos que presenta un modelo que privilegia los mercados del exterior y abandona el mercado interno a su suerte” y el mismo autor agrega “Si se acepta que desde el punto de vista social la eficiencia de un modelo de desarrollo debe medirse a partir de la mejora de las condiciones de vida de las mayorías, entonces, para el grueso de la población [mexicana], el modelo de economía centrada en el mercado externo no ha sido eficaz” (Salas: 2003; p 38-39).

Los indicadores macroeconómicos muestran tal ineficacia en el modelo económico de nuestro país. Por ejemplo si tomamos como primer indicador el crecimiento del PIB observamos predominantemente una tendencia regresiva principalmente de la tasa promedio de crecimiento que se sostenía en 1980 a 2001(Ver Recuadro 3.1).

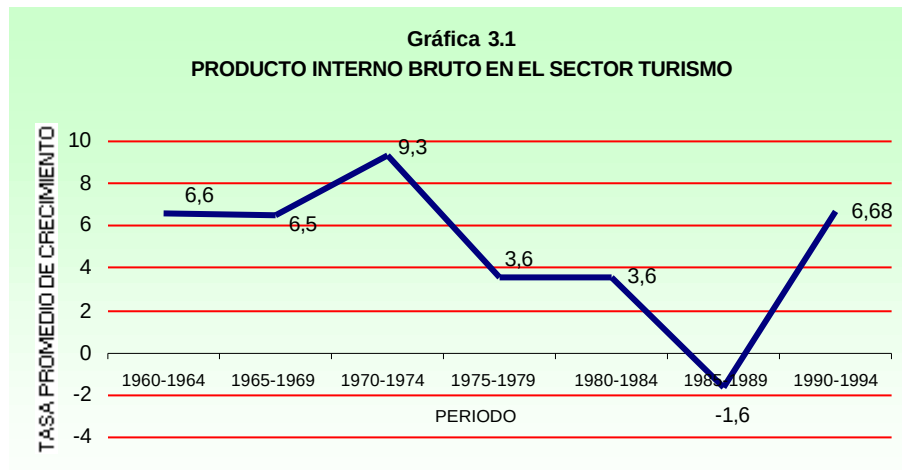
**Periodo de la economía mexicana
y tasa promedio de crecimiento del PIB
anual o del periodo**
(Recuadro 3.1)

Periodo	Tasa promedio anual de crecimiento del PIB
1938-1980	6%
1980-1988	1.1%
1988-2000	3.6%
2001	-0.4%

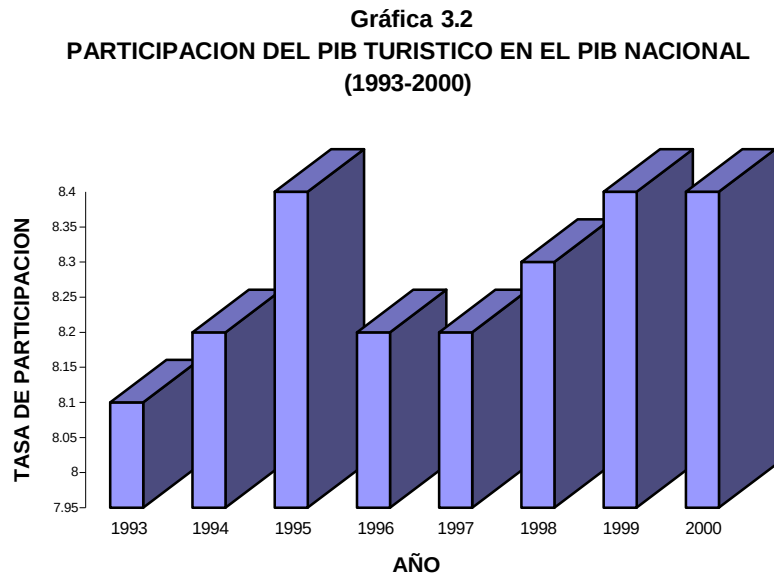
Fuente: Tabla construida con información de Salas: 2003;
p 39.

De acuerdo con el “Sistema de Cuentas Nacionales de México: Cuenta Satélite del Turismo de México 1993-1998”, en dicho periodo “...el PIB del turismo a precios de 1993, mostró en promedio una tasa de crecimiento del orden de 2.6%, incremento ligeramente inferior registrado para el total nacional, que fue de 2.9%, y superior al comportamiento observado en algunos sectores tales como el ‘agropecuario’ 1.8%, ‘construcción’ 0.7%, ‘comercio, restaurantes y hoteles’ 2.0%, y los ‘servicios comunales, sociales y personales’, cuya tasa promedio resultó de 1.2%”. Aunque estuvo por debajo de las tasas de crecimiento promedio del PIB generado en otras actividades económicas como las de ‘minería’ 3.0%, ‘industria manufacturera’ 5.3%, ‘electricidad, gas y agua’ 3.7%, ‘transporte, almacenamiento y comunicaciones’ 5.5% y ‘servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler.’ 2.8%¹⁰. Por otra parte, en este crecimiento del PIB turístico –en el mismo documento se afirma que “...incidió en forma determinante el comportamiento registrado por el **alojamiento** que alcanzó un incremento de 4.0%, destacándose como la actividad más dinámica; seguida por los servicios de transporte, y los restaurantes y bares con tasas de 3.4% y 2.6%[respectivamente]”, (*Ibidem*). A continuación se observa la dinámica de la tasa promedio de crecimiento porcentual del PIB turístico.

¹⁰ Ver en el Sistema de Cuentas Nacionales de México- Cuenta Satélite del Turismo de México 1993-1998, INEGI: 2000; p 40).



Fuente: SCN – INEGI, 1997 (El periodo 1960-1970, se fue convirtiendo de 1960=100 a 1970=100 y después se reconvirtió a precios de 1980=100 con base a datos de la matriz de insumo producto de 1980=100 y se procedió a homologarla con la serie que apareció en “Oferta y demanda global y PIB anual a precios constantes de 1980, Serie 1960-1993”)



Fuente: Información retomada de “El Empleo en el Sector Turístico de México” (Sectur, 2002)

Adicionalmente, existen dos macro indicadores de la dinámica nacional que muestran el retroceso antes argumentado; a saber la tasa de crecimiento del PIB *per capita* y la tasa de ganancia.

Tasa de crecimiento del PIB *per capita*

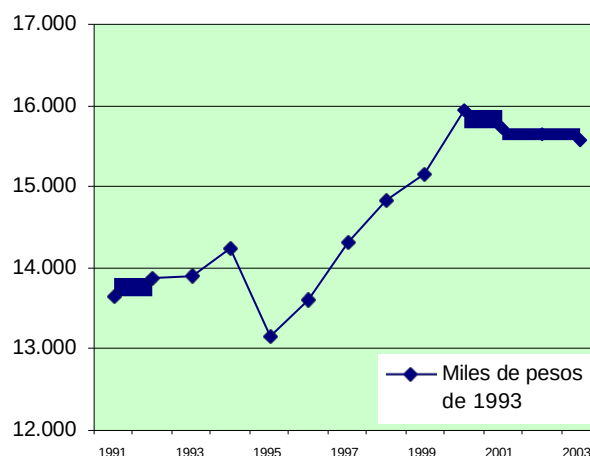
Recuadro 3.2

Año	PIB per capita Miles de pesos de 1993	Tasa d crecimiento real anual del PIB <i>per capita</i>
1991	13,655	2.2
1992	13,882	1.7
1993	13,893	0.1
1994	14,251	2.6
1995	13,149	-7.7
1996	13,608	3.5
1997	14,314	5.2
1998	14,822	3.5
1999	15,151	2.2
2000	15,935	5.2
2001	15,711	-1.4
2002p/	15,641	-0.4
2003p/	15,583	-0.4

P/ Cifras preliminares provenientes del cálculo del PIB trimestral para el año 2003 datos del PIB y variación al primer trimestre

Fuente: INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales y CONAPO.

Gráfica 3.3
PIB *per cápita* 1991-2003p/



Fuente: INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales y CONAPO 1991-2002

En el primer indicador se pasa de una tasa de 1.88 en 1991 a -1.80 en 2001 - con una dinámica que alcanza sus niveles máximos en 1997 de 5.11% y en el 2000 del 5.53%; así como sus niveles mínimos en 1995 de -8.55% y 2001 de -1.80%.

Samaniego en su ponencia del Seminario de 1997 “Ingresos y productividad en América del Norte” hace un breve recuento del proceso de productividad en México. Respecto a la productividad nacional destaca el hecho de que en el marco del modelo de sustitución de importaciones “proliferaron empresas que, al no tener competencia externa y al contar con una demanda asegurada, no valoraban suficientemente la productividad y calidad” y continúa diciendo la misma autora: “En los últimos quince años la estrategia de desarrollo económico cambió radicalmente. La economía pasó asimismo por severas crisis que obligaron a las empresas y al sector público a replantear sus estrategias y su forma de organización. En este periodo el mundo también experimentó cambios profundos. La globalización y la rápida difusión del desarrollo tecnológico han derrumbado los muros de la empresa tal como emergió de la revolución industrial” (Samaniego: 1997; pp 167 y 168).

En este recuento la autora destaca que para el periodo en que funcionaba a su máxima capacidad el modelo de sustitución de importaciones se experimenta “...un punto en el que el crecimiento carecía de aliento” y lo sitúa precisamente “...en un momento en que la dinámica de la oferta de trabajo había llegado a tasas históricamente altas” (*Ibidem*). Asimismo reconoce en la década de los 70’s un esfuerzo extraordinario hecho por el Estado para mantener el empleo y el crecimiento industrial que se realizó mediante una fuerte intervención estatal en la economía lo cual redundó en un proceso de endeudamiento e incremento de la inflación, situación que sólo se soportó momentáneamente mediante el descubrimiento de nuevos yacimientos que condujeron a la petrolización de la economía¹¹ (en el sentido de captación de divisas fundamentalmente a través de la venta de petróleo) y al acceso a nuevos créditos. En 1982 las situaciones anteriores de endeudamiento e inflación dificultaron responder favorablemente a los compromisos financieros con el exterior – básicamente a los relacionados con la deuda externa- obligaron a repensar seriamente el modelo económico. Esto último se tradujo en importantes recortes en el gasto público, un redimensionamiento del papel del Estado y un proceso acelerado de apertura comercial que inició específicamente en 1986 con el ingreso de México al GATT. Todos estos ajustes redundaron en un sensible descenso de la tasa de crecimiento que pasó del 7% logrado para el periodo de 1950 a 1970 a un 1.8% durante los años 80’s; esto a su vez generó la acumulación de un déficit creciente con el exterior que desembocó en la crisis más profunda de la historia reciente, la crisis de 1994. La misma autora identifica para 1995 una contracción del PIB de 6.2 y una profunda y generalizada caída del “empleo moderno”.

En el marco de este contexto, la productividad específicamente tuvo el siguiente comportamiento; según Samaniego “Respecto a la productividad son pocos los estudios que tocaron el tema a profundidad durante el periodo 1950-1970; sin embargo, y aunque con limitaciones estadísticas, ya desde los años setenta algunos investigadores advertían de este enorme problema estructural. Con base en la matriz de insumo producto de 1960, Boon observa que los niveles de productividad en ocho ramas en las que agrupó al sector manufacturero eran excesivamente bajos en comparación con los estándares internacionales y que aunque los salarios eran bajos también, resultaban altos en comparación con los

¹¹ Cabe mencionar que los estrategas económicos de este periodo conscientes del riesgo de centralizar la economía en una sola actividad, en este caso petróleo, empezaron a ubicar otro tipo de recursos y servicios; el turismo sería una estrategia alternativa para la captación de divisas y la administración de Luis Echeverría así lo concebiría en su programa de gobierno.

niveles domésticos de productividad”. En este mismo análisis Boon al comparar con Estados Unidos y Reino Unido ramas como la siderúrgica y la producción de minerales no metálicos de la industria nacional, concluye que estas resultaban ineficientes al usar más trabajo y más capital por unidad de producto. Otros estudios realizados por el Banco Mundial o el de Hernández Laos coinciden en mencionar que la productividad de la década de los 50’s a la de los 70’s tuvo un crecimiento realmente débil que sitúan los cálculos en 0.8% anual, para el periodo 1970-1980 en 0.7% incluso con algunas tasas negativas para algunas ramas industriales.

Un cuestionamiento importante al que en este contexto llega Samaniego es: ¿cómo explicarnos entonces el alto crecimiento económico durante el arranque del proceso de industrialización; sobre todo, con las bajas tasas de productividad?. La explicación de la autora –retomando a diversos analistas- apunta a que “una tasa de crecimiento económico con muy bajos niveles y tasas de productividad como los que prevalecieron durante la etapa de industrialización en México sólo puede explicarse mediante un proceso de agregación masiva de capital y de trabajo, enormemente costoso para el país. Cada unidad adicional de valor agregado requería de un mayor contenido de capital y de mano de obra de lo que hubiese sido necesario en otras economías [sic]. (No sólo entre las más desarrolladas, sino también si se compara con países que estaban en un periodo de desarrollo similar a México)” (Samaniego, op cit, p 171).

Con el cambio de modelo económico y la apertura comercial a mediados de los ochenta se asiste a un mayor contraste entre las tasas de productividad nacionales y los estándares internacionales –aspecto que se hace patente con la introducción de mercancías extranjeras de mediana calidad y con precios muy por debajo de los que se manejaban a nivel del mercado interno-; asimismo, se hace evidente que la política de empleo no se corresponde con los niveles de crecimiento económico -hay mucha gente empleada y una baja rentabilidad del capital¹².

¹² “Repentinamente, el mercado nacional se vio inundado por una enorme diversidad de productos extranjeros, de los que el consumidor estaba ávido por tantos años de restricciones aduaneras, cuotas y tarifas comerciales que habían hecho inaccesibles dichos bienes. Ante ello el asunto de la productividad siguió un comportamiento que se ha denominado “mixto” y en 1994 se vuelve a experimentar una disminución de estas variables, aspecto que se asocia con el uso ineficiente de la capacidad productiva instalada, una caída de la producción y no así del empleo que permanecía en niveles superiores a los requeridos por otras economías en condiciones similares de producción y crecimiento económico. Dentro de un estudio comparativo de productividad; Hernández Laos concluye que existe una “...marcada diferencia en los niveles de la productividad laboral entre

3.II.1.a. Impacto de la productividad en las empresas, estrategia empresarial de la productividad en México, relaciones laborales y salario

Ante la creciente demanda de productividad para que las empresas mexicanas resultaran competitivas y logaran mantenerse en el mercado – producto del contexto económico que mostraba síntomas de descenso y crisis estructural de la que hablábamos en párrafos anteriores-, en el terreno nacional se adoptó una estrategia gubernamental orientada al establecimiento de un acuerdo entre los diferentes actores productivos para someter a sus empresas a una profunda reestructuración. En tal reestructuración productiva, por una parte, se priorizaba fundamentalmente el incremento de la productividad y la calidad y, por la otra, se minimizaban una serie de cambios en las políticas de personal, las relaciones laborales y las condiciones de trabajo. En el Acuerdo Nacional para la Elevación de la Productividad y la Calidad (ANEPC) firmado en 1992, lo anterior se hace patente bajo las premisas de flexibilidad en el trabajo y nueva cultura laboral. En el marco de este acuerdo se abrieron formalmente posibilidades de establecer de facto modificaciones laborales importantes relacionadas con: a) una vinculación más directa entre los niveles de productividad y el salario mediante “incentivos o bonos de productividad”; b) recortes de plantilla de personal, c) reducción de prestaciones laborales, d) compactación de puestos de trabajo, e) cambios en la formas de contratación, f) nuevas estrategias de capacitación en el trabajo¹³. La mayor parte de los elementos citados anteriormente quedan comprendidos en lo que algunos autores han dado en llamar estrategia de productividad “a la baja”, esto es, una estrategia que se caracteriza más por una sobreexplotación de los recursos existentes, entre estos el humano que por una eficientización de los elementos productivos¹⁴.

Por otra parte, al interior de las mismas empresas se introdujo un discurso que buscaba a toda costa la productividad y la rentabilidad del capital; este discurso ha logrado imponerse por encima de consideraciones de carácter social, de ahí que las condiciones de trabajo, las

México, respecto a Estados Unidos y Canadá para el periodo 1970-1988. De acuerdo con el estudio, a principio de los años setenta, el producto interno bruto por persona ocupada en México, valuado en unidades homogéneas respecto a la paridad de su poder adquisitivo, era de 39% respecto al de Estados Unidos y de 43% respecto al de Canadá. Esta brecha parece haberse cerrado ligeramente en el periodo 1970-1981 para volverse a ampliar sustancialmente en la década de los ochenta, más concretamente en el periodo 1981-1988” (Samaniego, op cit, p 73).

¹³ Ello con costos muy moderados, por ejemplo, vía estrategia de capacitación en alternancia

¹⁴ La premisa tan conocida en los círculos empresariales de “producir más con menos” no ha dejado de resonar en los espacios productivos y de justificar una serie de arbitrariedades que van desde la evasión del pago horas extras hasta las reducciones de salario, los recortes de plantilla y las mutilaciones de contratos colectivos de trabajo.

prestaciones laborales, el salario remunerador y la calidad de los empleos hayan pasado a un segundo plano.

Así, vemos hoy día que las estrategias de productividad adoptadas en las empresas consistieron principalmente, además de las citadas en párrafos anteriores, en la introducción de innovaciones tecnológicas, nuevas formas de organización del trabajo, controles estadísticos de la productividad y la calidad, instrumentación de medidas de *out sourcing*¹⁵ e implementación de nuevos programas de mercadotecnia y publicidad.

A *grosso modo* el impacto nacional que este movimiento por la productividad ha tenido, según un breve balance hasta 1995 de Samaniego, basado en la Encuesta nacional de empleos, salarios, tecnología y capacitación en el sector manufacturero, se sintetiza en los siguientes resultados¹⁶: una pequeña proporción de empresas –entre las que destacan grandes y medianas vinculadas al comercio exterior- había iniciado un importante proceso de reestructuración (14%) y de éstas sólo una tercera parte reportó un incremento en su productividad. Este proceso *sui generis* y marginal de reestructuración productiva también estuvo marcado por dos hallazgos importantes: la reestructuración no pasa necesariamente ni por el mejoramiento de la relación obrero patronal, ni por la ampliación de los márgenes de autonomía de los trabajadores ni por el mejoramiento de sus CDT. Por último, un dato relevante es que, pese a las posiciones críticas que identifican al sindicalismo como un obstáculo para la modernización, éste en los hechos no lo ha sido como lo muestran los casos de las empresas reestructuradas¹⁷.

¹⁵Medidas que consisten en redefinir la misión de la empresa y expulsar funciones y costos –normalmente vía subcontratación- que no formen parte central de lo que consideran su producción o servicio; esto en términos laborales se ha traducido en la transferencia de la responsabilidad laboral de la empresa central a las empresas secundarias por la vía de la subcontratación.

¹⁶ Que si bien los resultados pertenecen al sector manufacturero, éstos representan un referente importante para la economía en general en la medida en que marcan pautas de comportamiento para el resto de los sectores productivos.

¹⁷ “..de 1989 a 1992 solamente el 14% de las empresas de dicho sector manifestaba haber realizado transformaciones importantes en sus procesos de organización de la producción” (...) “estos cambios se organizaron por las grandes y medianas empresas...en las más vinculadas al comercio exterior” “...una tercera parte de las empresas que han avanzado en este camino reporta, en general, incrementos en sus niveles de productividad, otra tercera parte manifiesta haber logrado una mejor adaptación de los procesos productivos a los gustos y necesidades del cliente, así como elevación a sus niveles de calidad. Aunque en menor escala, se señala también el mejoramiento en las relaciones obrero-patronales y un mayor involucramiento de los trabajadores en procesos de decisión en los que antes eran ajenos” y, continúa la evaluación, “casi cuatro quintas partes de las empresas que emprendieron cambios organizativos aumentaron los niveles de responsabilidad y autonomía para los trabajadores de las áreas productivas.(...) El área en que se da la mayor participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa es la de seguridad e higiene, seguida de los círculos de calidad y de los grupos para el mejoramiento de la productividad”. “Por último, del análisis de los

En cuanto al salario, como habíamos avanzado en párrafos anteriores a partir del ANEPC¹⁸, la relación `productividad –salario´ se fortaleció a través de los incentivos o bonos por productividad; sin embargo, dicha relación normalmente ha sido confusa dado que han existido problemas metodológicos y disputas obrero patronales para medir la productividad y así pagarla. Esto ha conducido a formas variadas de pagar la productividad que se caracterizan fundamentalmente por el predominio de una perspectiva empresarial para definir la productividad, para medirla y para decidir como pagarla. En todo esto también se observa un reordenamiento de las prácticas laborales a incentivar económicamente, pues “aparentemente” se desplazan los atributos de asistencia, puntualidad y antigüedad por los de eficiencia¹⁹. Respecto al pago de la productividad en las empresas, pese a que actualmente éstas saben medir mejor la productividad, han optado por simplificar dicha cuestión de indexar una proporción del salario al concepto de productividad; así, se ha generalizado, en el mejor de los casos, un pago de 3% por este concepto con base en los salarios en su mayoría bajos²⁰.

3.II.1.b. Productividad en el sector turístico, estrategia empresarial de productividad, relaciones laborales y salario por productividad.

En cuanto a la productividad del sector turístico existen algunos indicadores importantes que muestran signos de crecimiento frente a otros que registran pérdidas. Respecto a los primeros indicadores, destaca en términos de productividad que el sector turístico se ha mantenido por encima de la tasa nacional para el periodo 1994-2000 y en cuanto al crecimiento económico también se observa una tendencia mayor a la nacional con excepción de 1995, 1998 e inicios del 2000 (Ver gráfica 3.4). Asimismo, el *Programa nacional de turismo 2001-2006* anuncia que la actividad turística ha crecido sobre todo en la oferta hotelera, la cual se ha duplicado en veinte años “...pasando de 237,000 cuartos de hotel en

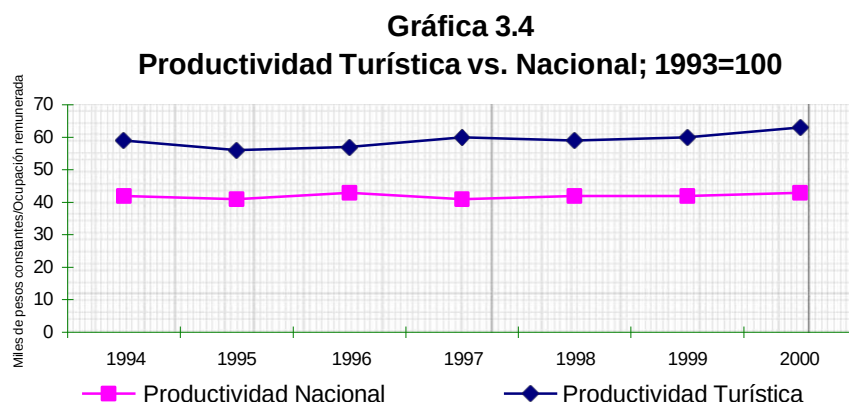
datos de la encuesta se desprende que el sindicalismo no ha sido un obstáculo para la realización de cambios en los procesos de organización de la producción. Las ramas que han experimentado mayores transformaciones recientes en sus esquemas de organización son justamente algunas de las que cuentan con índices de sindicalización entre los más elevados...” (Samaniego: 1997; p 176-177).

¹⁸ Acuerdo Nacional para la Elevación de la Productividad y la Calidad (1992)

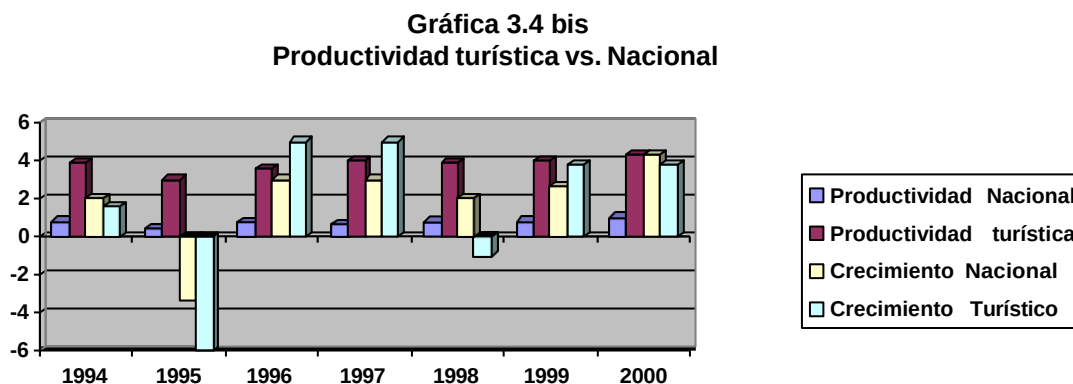
¹⁹ Medida ésta normalmente a través de la eliminación de tiempos muertos, desperdicios, defectos y accidentes por negligencia del trabajador.

²⁰ Por ejemplo, para un trabajador que percibe un salario mínimo, el 3% de productividad significa alrededor de \$40.00 m.n. mensuales adicionales a su salario, por lo que muchas de las veces el trabajador no lo alcanza a percibir.

1980 a 421,850 en el año 2000, y la demanda pasó de 13 millones en 1980 a 20.6 millones de turistas internacionales en el año 2000” (PNT: 2001-2006; p 44).



Fuente: El empleo en el sector turístico de México, p 6 (Sector: 2002)

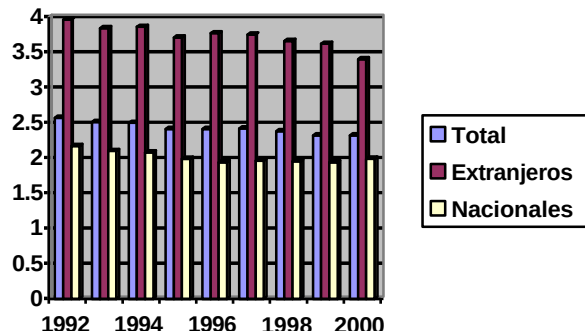


Fuente: El empleo en sector turístico de México, p 6 (Sector: 2002)

Por otro lado, los datos deficitarios indican que México pasó del lugar 10° en ingresos por visitantes a escala mundial en 1990 al lugar 12° en el año 2000. En cuanto al renglón de llegadas de turistas internacionales el país se ha sostenido en la siguiente dinámica de variación: ocupó en 1990 el 10° lugar, en 1996 el 7° y en 2000 el 8°; no obstante, ha mostrado una pérdida en la participación del mercado bajando ésta de 3.75% en 1990 a 3.0% en 2000. En la participación de mercados con base en el ingreso por visitante, los datos confirman la tendencia anterior señalada cuando se observa que, México bajó de 2.05% en 1990 a 1.7% en 2000. El gasto promedio por turismo receptivo experimentó un descenso al pasar de \$608.9 dólares americanos en 1992 a \$549.2 en 2000; asimismo, el gasto medio del turismo internacional que arriba vía aérea descendió de \$718.4 en 1991 a \$655.6 en 2000, lo anterior repercutió que, en cuanto a gasto medio por turista, México haya pasado al lugar 40° en el 2000. Adicionalmente se observa una alta concentración de los flujos de

turistas que provienen del extranjero debido a que el 83.7% de los 8,285,196 turistas que arribaron al país en el 2000 lo hicieron a los destinos del D.F., Cancún, Guadalajara, Los Cabos y Puerto Vallarta y, por otra parte, destaca una alta dependencia del mercado estadounidense a nivel de turismo internacional. En este mismo orden de cosas aparece una tendencia negativa respecto a la estadía promedio del turismo en los hoteles en el periodo 1992-2000, pues ésta pasa de 2.57 a 2.32 agrupando tanto a turistas extranjeros como nacionales, aunque la caída se observa más pronunciada cuando la cifra se ve por separado (Ver gráfica 3.5 y recuadro 3.3). Por último, se reconocen deficiencias en ciertos servicios turísticos claves como el de ‘entrega de producto’ y ‘condiciones de higiene’ que han sido evaluados negativamente por consultores canadienses sumamente reconocidos en el campo del turismo; al respecto el Programa Nacional de Turismo 2001-2006 menciona: “Diversos estudios –entre los que destacan los realizados por el Instituto Politécnico de Ryerson, Canadá- indican que México es percibido desventajosamente con relación a sus competidores en rubros clave como ‘entrega de producto’ y condiciones de higiene...” ²¹

**Estadía en promedio en días
del turismo en hoteles, 1992-2000**
Gráfica 3.5



**Estadía en promedio en días
del turismo en hoteles, 1992-2000**
Recuadro 3.3

Año	Total	Extranjeros	Nacionales
1992	2.57	3.96	2.17
1993	2.51	3.84	2.10
1994	2.50	3.86	2.08
1995	2.41	3.71	1.99
1996	2.41	3.77	1.94
1997	2.42	3.75	1.96
1998	2.38	3.66	1.95
1999	2.32	3.62	1.94
2000	2.32	3.40	1.99

Fuente: Programa Nacional de Turismo, 2001-2006; p 46

3.II.1.c. Estrategias empresariales en turismo para incrementar la productividad

Para el caso del turismo y el paradigma de la productividad, se toma como punto de partida el reconocimiento de la crisis del modelo económico del país y a esto se le agrega una situación crítica del modelo tradicional turístico nacional que se caracteriza por los aspectos señalados en el renglón de los datos deficitarios enunciados en el párrafo anterior. A esta situación se le anteponen estrategias para incrementar la productividad del sector turístico en general mediante la diversificación de los servicios y productos turísticos, la especialización

²¹ Programa Nacional de Turismo: 2001-2006; pp 45-47.

en los diferentes segmentos del mercado turístico (turismo de aventura, de negocios, ecológico, de ciudades coloniales, sol y playa, estacional, etc.), nuevas técnicas de gestión de personal y administración de recursos humanos, así como la introducción de nuevas tecnologías "duras y blandas" (Guevara: 2000; p 73).

En este último punto la innovación tecnológica, sobre todo en la hotelería, cubre un abanico que va desde telemática e informática hasta las técnicas de manejo, conservación y presentación de alimentos. Asimismo, respecto a los hoteles en el ámbito internacional observamos en el mismo estudio anteriormente citado una fuerte tendencia a las fusiones y adquisiciones destinadas a crear grupos dominantes capaces de sacar partido de las economías de escala. Las grandes cadenas hoteleras integradas representan una cuarta parte de la capacidad mundial de alojamiento turístico y han seguido creciendo aunque a un ritmo menor al alcanzado en 1980. La forma de fusionarse es variada, sin embargo, sigue normalmente tres patrones: "la creación de centros hoteleros en segmentos de mercados que aún no están saturados; la adquisición y renovación de hoteles que dejaron de ser adecuados en términos de calidad o tamaños y [por último] los contratos de gestión o franquicias cuya finalidad les permiten incrementar la productividad del subsector hotelero mediante la optimización de recursos, producto de una estrategia de mercado compartida, un acceso a una clientela más numerosa e intercomunicada y un uso común de la imagen desarrollada a través de la marca (Guevara: 2000; p 75).

Elementos que caracterizan las políticas de modernización en el sector turístico	
Cuadro 3.1	
Políticas	Resultados
A nivel institucional	
■ Planeación regional de infraestructura, servicios y desarrollo económico: consolidación, relanzamiento y/o adquisición de nuevas reservas territoriales ■ Simplificación administrativa y normativa (excesiva regulación de la actividad y ausencia de medidas de estímulo y fomento) ■ Descentralización: enclave-desarrollo regional integral ■ Metas de crecimiento: número de cuartos clasificados, de turistas y de captación de divisas (promedio) ■ Reorientación de mercados: diversificación, diferenciación y especialización de productos ■ Articulación entre prestadores de servicios turístico y líneas aéreas ■ Nuevos esquemas de financiamiento	□ Escenarios tendenciales □ Constitución de "regiones turísticas" (ver mapas) □ Medidas de desregulación, reformas a las leyes y reglamentos que faciliten gestión turística, incentivos fiscales □ Infraestructura y servicios: - CIP's (Centros Integralmente Planeados) - Nuevos Cip's - Centros de desarrollo turísticos prioritarios (zonas con fuerte rezago que requieren intervención estatal "ZDTP") - Corredores turísticos: Mar de Cortés, aeropuertos, muelle y base de cruceros, ferrocarril turístico - Nuevos atractivos: campos de golf, zonas de ecoturismo y arqueológicas, deportes acuáticos, etc. - Nuevos atractivos: aventura, ecoturismo, deportivo, salud, negocios, etc. - Nuevos mercados: por segmentos de población o atractivos (mercados asiáticos, mercados de cruceros, etc.) □ Creación de fideicomisos

A nivel empresarial	
■ Innovaciones organizativas en la empresa ■ Innovaciones a nivel de mercadotecnia ■ Introducción de nuevas tecnologías ■ Recomposición empresarial ■ Diversificación de productos y servicios ■ Especialización de mercados	□ Nuevas técnicas en la gestión de personal (subcontratación y <i>outsourcing</i>) □ Nuevas formas de organización del trabajo: Técnicas de círculos de calidad TKJ y TGN □ Fusiones y adquisiciones tendientes a la creación de “redes” o agrupaciones corporativas dominantes □ Introducción de telemática, informática, uso de redes □ Introducción de nuevas tecnologías en transportes
A nivel de la fuerza de trabajo y empleo	
Subcontratación ■ Empleo parcial , estacional, ocasional sobre todo en empresas pequeñas o medianas ■ Alta rotación de turnos y uso de horas extras ■ Incremento de trabajo descalificado (casi la mitad de los trabajadores con instrucción apenas básica –hasta secundaria-) ■ Surgimiento de trabajo con nuevas calificaciones y competencias laborales ■ Políticas de capacitación en alternancia	□ Evasión de prestaciones laborales: ningún plan de pensiones, bajos salarios □ Excesiva irregularidad de horarios, número insuficiente de horas de trabajo □ Nuevas competencias sociales □ Disminución de plantilla e intensificación de ritmos de trabajo □ Nuevas competencias laborales en manejo de nuevas tecnologías como telemática e informática; conocimiento de la naturaleza y los sistemas ecológicos, entrenamiento físico, servicios personales, etc. □ Ahorro de costos en la capacitación: el empleado trabaja y a la vez aprende o enseña (capacitación en alternancia)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con información retomada de *New Technologies and working conditons in the hotel, catering and tourism sector*; OIT, 1997; *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*; OIT, 2001 y *Gran visión del turismo en México*, 2020; Fonatur, 2000.

Las reestructuraciones corporativas que a menudo tomaban forma de red – o cadenas- han tenido impacto en materia laboral sobre todo en términos organizativos y de contratación. Respecto a la organización, siguiendo la lógica de la economía de escala y del nuevo ordenamiento mundial, se observa que en las empresas hoteleras que pertenecen a cadenas, el organigrama o estructura socio técnica, la administración de los recursos humanos, los puestos de trabajo y las políticas de personal son definidas desde la matriz con ciertas adaptaciones de las “propiedades” a la normatividad local con implicaciones que desarrollaremos con mayor profundidad en los siguientes apartados. Por otro lado, los hoteles que no forman parte de las grandes cadenas hoteleras y que normalmente pertenecen a categorías inferiores retoman la estructura organizativa de los anteriores aunque tienden a compactarla, dando como resultado organigramas más austeros en cuanto a personal y a costos salariales.

En síntesis en la dinámica productiva y económica del país se observa un período de crisis que se agudiza en la década de los años 80 y que experimenta caídas súbitas en 1982, 1986 y 1995; tal crisis era reflejo de una tendencia regresiva de la productividad que inicia en 1980 y que se prolonga hasta nuestros días. Dicha tendencia se asumió como producto de la ineficacia del modelo económico basado en el mercado interno y de sustitución de importaciones; sin embargo, aunque se han experimentado nuevos modelos caracterizados por la apertura comercial y la economía neoliberal, la tendencia negativa lejos de remontarse se ha acentuado en los últimos años.

Por otra parte, en la transición económica mediante la cual se ha impulsado un cambio de modelo económico, la industria turística se ha ubicado como un medio de captación de divisas que impacta favorablemente la balanza comercial y la economía en general; producto de la “despetrolización” de la economía mexicana parte de la estrategia económica ha fincado en los servicios turísticos grandes expectativas y los datos que reporta actualmente este sector se corresponden con esas expectativas económicas consideradas. Sobre esto último destaca la participación del PIB turístico en el PIB nacional que no bajó del 8.1 de 1993 al 2000²² y el hecho de que la productividad turística se encuentre por encima de la productividad nacional.

Cabe señalar que la actividad turística que más ha crecido es la del sector hotelero que ha pasado de 237, 000 cuartos reportados en 1980 a 421,850 en el 2000 y el ascenso de la demanda que pasó de 13 millones en 1980 a 20.6 millones de turistas internacionales en el año 2000. Pese a lo anterior, hay datos que también señalan aspectos económicos vulnerables de la actividad turística, a saber, el descenso del 10º lugar al 12º en cuanto a ingresos por visitante a escala mundial, así como el ocupar el lugar 40º por el gasto medio por turista, dato que ha sido fuertemente impactado por el gasto promedio del turismo receptivo. El tiempo de estadía promedio por turista también ha disminuido. Finalmente, existen aspectos muy importantes en la actividad turística como “la entrega del producto” y “la condiciones de higiene” que han sido evaluados negativamente por consultorías canadienses expertas en los servicios turísticos.

²² El Empleo en el Sector Turístico en México: Sector 2002; p 3.

Por último, al igual que en la mayoría de los sectores productivos, las empresas turísticas reconocieron además de una crisis en el modelo económico nacional una `crisis propia del modelo turístico´ que se caracterizaba por los síntomas señalados en el párrafo anterior y adicionalmente por el predominio de un servicio turístico masificado que además de no reconocer los diferentes segmentos que componen su mercado carecía de la infraestructura turística y los recursos humanos para ofrecer “los productos turísticos diferenciados” y demandados por los diversos segmentos de su mercado. Adicionalmente se observa una peligrosa dependencia del turismo estadounidense en el mercado internacional. Ante ello se desarrollaron múltiples estrategias que apuntan al incremento de la productividad en este sector; dichas estrategias se basan predominantemente en: cambios en la organización del trabajo y en los recursos humanos, cambios en la tecnología de información, cambios en la calidad de los servicios, cambios en la estructura y sistemas administrativos. Sobre el primer punto que impacta particularmente a los hoteles - es decir, el de `cambios en la organización del trabajo y en los recursos humanos´ –por la alta concentración de la población trabajadora de turismo en este subsector- destacan los cambios en el ambiente de trabajo, las relaciones de trabajo y comunicación, nivel profesional de los empleados, sobre todo para el caso de cuadros medios y directivos– junto con la erradicación de comportamientos y costumbres de trabajadores que restaban productividad o calidad a los servicios. Contrario a lo anterior, destaca en tanto aspectos que han quedado rezagados en el mismo renglón: la productividad de los recursos humanos, la participación en la toma de decisiones, los sistemas de promoción y ascenso y los sistemas de compensación y gratificación.

3.II.2 Situación y perspectivas del marco jurídico laboral nacional, las relaciones laborales y sus principales implicaciones en el sector turístico considerando principalmente al subsector hotelero

Antes de mencionar la situación que vive hoy la administración de justicia laboral, resulta importante identificar los elementos que han caracterizado este marco jurídico del trabajo en nuestro país y que forman parte del contexto laboral. En primera instancia, el marco regulatorio laboral establece derechos a nivel individual; dentro de estos derechos destacan:

- a) el de contratación mediante el cual se formaliza la relación de trabajo que genera obligaciones y derechos para el que trabaja y para el que contrata; b) el de reglas generales de trabajo, mediante las cuales se establecen algunas obligaciones al contratante referentes al empleo y a la estabilidad en éste, al de la capacitación laboral, al de antigüedad, el del

salario, al de las prestaciones –incluido en éstas la de la seguridad social- y al del reparto de utilidades (definiendo en todo lo anterior los topes mínimos y máximos que deberán respetar los contratantes y que podrán ser enriquecidos con el contrato colectivo de trabajo si fuera el caso). En este mismo nivel de lo individual aparecen prescripciones respecto al trabajo de mujeres y menores de edad. Por último, se regulan contratos especiales de trabajo²³.

En cuanto al derecho colectivo del trabajo (CCT); aparecen aspectos regulados en torno a los términos de la negociación colectiva expresados en el contrato colectivo de trabajo; al respecto aparece el clausulado del CCT en materia de condiciones generales de trabajo y de las comisiones mixtas encargadas de asuntos principalmente relacionados con la seguridad e higiene, la capacitación y el reparto de utilidades; la cláusula de admisión, exclusión o separación; la libertad sindical y la normatividad para la formación de sindicatos, la participación sindical en la administración de la empresa y los reglamentos interiores de trabajo. Finalmente, parte importante de la negociación colectiva es el de la seguridad y previsión social así como la de los riesgos y accidentes de trabajo.

Una tercera dimensión acotada en el marco jurídico laboral es la que regula el derecho procesal del trabajo, en esta dimensión quedan normadas las actuaciones procesales de las autoridades del trabajo y de las juntas de conciliación y arbitraje en casos de demandas individuales o colectivas, huelgas, conflictos de naturaleza económica y conflictos especiales y paraprocesales – dentro de los que se incluyen una gama de conflictos que van desde las disputas intersindicales por la titularidad de los contratos colectivos de trabajo hasta las indemnizaciones en caso de muerte del trabajador.

Por último, la regulación jurídica actualmente comprende dos aspectos más, el derecho administrativo del trabajo y el derecho internacional del trabajo. Bajo el primero quedan reguladas tanto la organización administrativa del trabajo en México, entendiendo por esta todos los órganos del Estado encargados de ejercer y vigilar el cumplimiento de las leyes,

²³ Trabajos típicos, atípicos y autónomos relacionados, para el primer caso, con trabajadores del campo, domésticos, de deportistas profesionales, de artistas, trabajadores en industrias familiares y pequeñas industrias y trabajadores de transporte y comunicación. Respecto al segundo caso aparecen como trabajadores atípicos, entre otros, los trabajadores de confianza, los agentes de comercio, los trabajadores bancarios, a domicilio y el trabajo remunerado con propina. Otro grupo de trabajadores atípicos queda constituido por los que laboran en submarinos o subterráneos, los de construcción de grandes obras, los del trabajo de maniobras; y; por otra parte, por los que laboran en bares, restaurantes y centros turísticos y, por último por el trabajo indígena.

reglamentos, decretos, acuerdos y demás disposiciones relacionadas con el trabajo, como algunas instancias “ejecutoras-administradoras” específicas del derecho laboral como la Procuraduría del Trabajo y la Inspección del Trabajo, comisiones nacionales y organismos descentralizados del trabajo y el servicio nacional de empleo, capacitación y adiestramiento. Finalmente, a través del derecho internacional del trabajo se establecen convenios y recomendaciones en materia laboral, así como políticas de empleo y de combate al desempleo, de protección a la libertad sindical y de negociación colectiva. En este marco internacional, recientemente con la firma del TLC se ha introducido el Acuerdo de Cooperación Laboral en el Tratado de Libre Comercio mediante el cual quedan establecidos algunos derechos laborales fundamentales relacionados con la libertad de asociación profesional, la negociación colectiva, el reconocimiento del derecho de huelga, las condiciones especiales para mujeres y menores en el trabajo, servicio para la promoción del empleo y el combate al desempleo y al subempleo, medidas preventivas sobre riesgos profesionales y la protección en general a los trabajadores migrantes.

Todas estas dimensiones anteriores²⁴ junto con el Art. 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), constituyen un marco jurídico cuyo propósito fundamental es establecer el piso mínimo de prestaciones laborales y aquellas garantías fundamentales de los trabajadores y los patrones en torno al trabajo.

Pese a lo anterior, actualmente el ambiente laboral nacional se caracteriza por un sistema de administración de justicia sumamente limitado y con serias deficiencias estructurales. La primera limitación se expresa en la incapacidad técnica y numérica que presentan las instancias de gobierno para la atención a conflictos individuales y colectivos en materia laboral. A este respecto los datos duros muestran que sólo a nivel federal se observan los siguientes problemas: existen únicamente 380 inspectores laborales para vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene como los derechos laborales en las empresas, para un padrón de 2.7 millones de empresas²⁵; por otra parte se reciben

²⁴ Revisadas en Barajas Montes de Oca, Santiago; 1995.

²⁵ La Jornada, 19 de abril de 2003. En esta misma nota también se anuncia que recientemente la STyPS mencionó que se modificaría la forma en que trabajan hoy los inspectores del trabajo y que consistía, según la STyPS, en un papel de inquisidor que “vigila y castiga” mediante multas económicas –multas que, según declaró el titular de Inspección Laboral en el D.F. no llegan a rebasar los \$22,000- y cuyo procedimiento administrativo insiste en que se corrijan las violaciones, es decir no se deja de imponer multas hasta que no corrija la empresa la irregularidad detectada; ello para dar cabida a un nuevo sistema “de buena fe” en el que “se le pregunta al empresario si no está violando ningún derecho de sus trabajadores”–vía internet con una “auto evaluación”- y se confía en que así sea; sólo para confirmar esta información de una muestra aleatoria se

anualmente en la Profedet aproximadamente 76,732 demandas individuales por violación a derechos laborales y 169,100 en las JFCA con fuertes limitaciones del personal tanto en capacidad numérica como de profesionalización ²⁶.

Todo lo anterior constituye una importante forma de expresión del avasallante ambiente de violación de los derechos laborales y de la creciente conflictividad en el ámbito del trabajo en nuestro país²⁷; ello pese a: a) los bajos niveles de subsistencia de los trabajadores mexicanos en general, que por tiempo y recursos difícilmente entablan demandas laborales; b) el férreo control sindical que muchas veces impide que los conflictos se conviertan en demandas y los que a título personal van a la junta o bien no tienen sindicato o decidieron “no alinearse” pese a todas las represalias que esto llega a suponer por parte de las empresas y de los mismos líderes sindicales; c) los limitados niveles educativos y de politización, factores que terminan convirtiéndose en una ignorancia total de sus derechos, en apatía o en miedo a ser identificado como trabajador “conflictivo” y; por último, d) el desalentador proceso de resolución de conflictos que se caracteriza por la lentitud y la deficiencia²⁸. Con esto se puede concluir que actualmente se vive en nuestro país una de las etapas más críticas para el trabajador, por el obsoleto e ineficiente sistema de administración de justicia.

3.II.2.a. Relaciones laborales y marco jurídico

A lo anterior se le debe sumar la baja representatividad de los sindicatos mexicanos, los cuales cifran sus recursos de poder más en el histórico sistema político corporativo que en un verdadero trabajo de gestión sindical y de representación genuina de sus bases. Es ampliamente conocido el papel “de control” más que de representación que ha jugado en el sindicalismo oficial mexicano (K. J. Middlebrook, s.a.). Aspecto que le ha sido de mucha

elegirá un número muy limitado de empresas entrevistadas en las cuales se llevará a cabo la inspección laboral correspondiente y de no confirmarse la información reportada se le sancionará a dicha empresa. Por otra parte, los verificadores federales se convertirán en “asesores aliados” de la empresa .

²⁶ Ambas cifras derivan de cálculos propios a partir del artículo de Raúl Jiménez Lescas “30.3 millones de mexicanos laboran sin las prestaciones de Ley o sin pago” en Revista Trabajadores de la Universidad Obrera de México; año 7; mayo – junio 2003 (p 55), artículo en el que se parte de 19,183 quejas en la Profedet y 42,275 casos en la JFCA para el período enero-marzo de 2003.

²⁷ Conflictividad que ha sido minimizada y fuertemente castigada por las mismas juntas de arbitraje que constantemente declaran huelgas inexistentes; fomentan más “los arreglos” entre patrón y trabajador más que liquidaciones justas; operan con un “cantidades estándares” de indemnización más que con las disposiciones de la LFT y comparten una lógica pro- empresarial de no sancionar a la empresas conforme a ley porque esto las lleva a la banca rota (Esto último se puede encontrar en las entrevistas 58 y 59 aplicadas a las presidentas de las juntas en la JFCA .

²⁸ Para ubicar más detalladamente las macro tendencia ver Zapata (Coor); 1998 (Colmex).

utilidad al empresariado mexicano al garantizarle una “paz laboral” que se ha fincado muchas de las veces en la represión de los trabajadores ejercida por los mismos sindicatos, la empresa o las instancias gubernamentales.

Existe un desfase en cuanto al marco jurídico y la administración de justicia y, derivado de lo anterior, de la forma en que se relacionan los actores, es decir, de las mismas relaciones laborales. En este sentido aunque por un lado la legislación laboral favorece en muchos aspectos al trabajador mexicano y aparentemente permite guardar los equilibrios entre capital y trabajo en el interior de las empresas, en los hechos gran parte de los trabajadores mexicanos están viviendo desde hace más de dos décadas la peor de las embestidas empresariales; esto se ha reflejado en un profundo deterioro tanto de sus condiciones de trabajo como de vida.

Es cierto que existen importantes referentes, tanto en la administración de justicia laboral como en las relaciones laborales –experimentadas al interior de las empresas- que pone en evidencia el anterior desfase²⁹ entre el marco legal y la realidad vivida por los trabajadores; adicionalmente, existe hoy en nuestro país un movimiento importante que apunala y promueve las reformas estructurales –y entre éstas de manera prioritaria promueve la correspondiente al ámbito laboral- y que se ha hecho más persistente desde 1998 a la fecha. Reformas que reciben particular impulso del extranjero en el marco de la globalización y que promueven la desregulación bajo fuertes presiones ejercidas a nivel local. Lo anterior ha llevado a que el gobierno mexicano desde las instancias correspondientes –para este caso, el gobierno federal y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social- haya intentado llevar a toda costa³⁰ la pretendida reforma a la Ley Federal del Trabajo (LFT). Aunque actualmente en la reforma a la LFT se han involucrado varios actores sociales con diferentes propuestas.

Dada la importancia que tiene la reforma al marco jurídico laboral; consideramos importante hacer un breve análisis de las principales propuestas planteadas por los distintos actores, esto además en virtud de que a parte de constituir un cambio importante en el derecho laboral mexicano –si es que llegaran a aprobarse la panista o la perredista- las iniciativas de reforma impactarían de manera directa las CDT en los tiempos de trabajo, formas de pago,

²⁹ Desfase marcado por lo que dice la ley y lo que en realidad experimenta el trabajador en su vida laboral (marcando con esto también una excepción más del estado de derecho en nuestro país).

³⁰ La reseña de este proceso puede leerse en Oscar Alzaga, “La reforma laboral de la Secretaría del Trabajo: la consulta pública discrecional y el contenido regresivo”; en *Rev. Trabajadores*; mayo-junio 2002; Universidad Obrera de México (pp 9-12).

garantías de trato equitativo o no discriminatorio, estabilidad laboral, ejercicio de la huelga, representatividad sindical, estructura organizativa sindical y derogación en cualquier momento de las CDT pactadas y los derechos laborales³¹ logrados con lo anterior; así como con otras garantías importantes para el trabajador. Todo lo anterior impacta también las relaciones laborales que se experimentan en las empresas pues el marco jurídico del trabajo establece el referente básico en este sentido; referente que si bien con suma frecuencia se viola, incluso en esa medida constituye un parámetro para determinar el tipo y grado de violación.

En cuanto a la reforma propuesta de la LFT se podrían fijar las siguientes posiciones³²: la propuesta del PAN y de la STyPS³³ son sumamente semejantes y se caracterizan por mínimos -aunque importantes- avances en materia de contratación individual y muchos retrocesos en los derechos de contratación colectiva y del libre ejercicio de la huelga – proponen la reforma de 278 artículos de un total de 1010- (Ver en el Anexo de este Capítulo 3.8, incisos A y B); por otra parte, la propuesta de la UNT y el PRD también son semejantes e insisten en una reforma laboral con expectativas superiores al mero recurso de reformas al articulado de la LFT; en sentido distinto, proponen un nuevo pacto social; el acompañamiento del desarrollo social con la reestructuración productiva y la redefinición de políticas productivas e industriales fincadas en el encadenamiento productivo; asimismo ambos actores, proponen el fortalecimiento de la contratación colectiva, el perfeccionamiento del recurso de la huelga y una serie de medidas que apunta a la democratización sindical; por su parte el PRI resulta confuso en su propuesta puesto que aunque coincide de manera general con las propuestas del PAN-STyPS y el Congreso del Trabajo (CT), hace hincapié en que no aprobará nada que vulnere derechos consagrados en el Art. 123 de la CPEUM y en la misma LFT pese a que las propuestas mismas con las que coincide contravienen los puntos anteriores. Por otra parte, el CT y el sindicalismo oficial representado mayoritariamente por la CTM y la FSTSE, no han presentado propuestas propias en las mesas de diálogo y, en general, se han supeditado a la propuesta del PRI, PAN y STyPS. El sindicalismo independiente, tampoco cuenta con una propuesta propia elaborada y se ha reducido a pedir `que la actual ley del trabajo se cumpla´, la mayor parte de sindicatos identificados con esta tendencia indican que la correlación de fuerzas políticas actuales reduce de facto la

³¹ Resulta sumamente paradójico que una ley que establece los mínimos de los derechos del trabajo y que fomenta potencialmente el mejoramiento de éstos a través de los CCT, se le pretenda incluir un artículo que indique que se está dispuesto a renunciar a gran parte de los derechos bajo ésta. Lo anterior equivale a hacer una ley y al mismo tiempo derogarla..

³² Ver anexo del capítulo "Principales reformas a la LFT propuestas por los distintos actores"

³³ Propuesta que también comparte el empresariado en nuestro país.

posibilidad de mejorar las condiciones de trabajo y recomienda ‘no mover nada por el momento’. Finalmente, el Partido del Trabajo (PT) tampoco cuenta con una propuesta integral y se ha conformado con iniciativas de decreto relacionadas con beneficios a pensionados, trabajadores inactivos y reformas fiscales que impactan el salario, todas estas las ha turnado a las diferentes comisiones legislativas. (Ver cuadro 3.1, en las páginas anteriores).

De todo lo anterior se deduce que el marco jurídico actual, si bien es cierto al no poder aplicarse plena y eficientemente, por las deficiencias humanas y administrativas en los espacios de justicia laboral, exhibe sus mayores debilidades jurídicas y ha dado lugar a que en el 2003, 30.3 millones de trabajadores mexicanos³⁴; es decir el 75.60% de la población ocupada (PO³⁵), viva en su vida cotidiana de trabajo la violación de algunos de los derechos laborales fundamentales, pues 26,675,862 laboran ‘sin todas las prestaciones de ley’ y 3,625,729 ‘lo hacen sin pago’. La evolución de esta situación de 1998 a 2002 de acuerdo a cifras de la ENE-INEGI (Ver tabla 3.1 y 3.2) manifiesta un proceso sostenido de precarización laboral que ha llevado a que casi 2 de cada 3 mexicanos experimente alguna forma de violación laboral en el marco jurídico actual.

Población ocupada por tipo de prestaciones sociales					
Tabla 3.1					
	1998	1999	2000	2001	2002
Total	38,362,574	38,939,037	38,785,274	39,218,365	40,117,122
Sin prestaciones	24,399,954	24,917,705	23,872,804	24,070,696	25,298,951
Con prestaciones, solo Seguridad Social (IMSS, ISSSTE, otro)	638,069	430,959	530,942	433,242	354,545
Seguridad Social y otras prestaciones	11,920,333	12,243,132	12,853,588	13,200,945	13,083,819
No tiene Seguridad Social, Pero sí otras prestaciones	1,385,964	1,338,198	1,523,684	1,509,545	1,376,911
No especificado	19,154	9,043	4,256	3,937	2,896
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo INEGI-STPS 1998-2002					

³⁴ La cifra exacta es 30,328,591 trabajadores

³⁵ Para el 2003 se calcula una PO de 40,117,122 trabajadores de acuerdo con la Encuesta Nacional de Empleo 2002 de INEGI y STyPS.

Población ocupada por nivel de ingresos Tabla 3.2					
	1998	1999	2000	2001	2002
Total	38,362,574	38,939,037	38,785,274	39,218,365	40,117,122
No recibe ingresos (0 veces el SMN)	5,139,970	5,025,578	4,112,757	3,407,177	3,648,938
Menos de un SMN	7,393,024	7,278,597	6,219,109	6,966,005	6,288,995
De 1 hasta 2 SMN	11,750,104	11,773,653	11,073,574	10,516,577	9,773,205
Más de 2 hasta 3 SMN	5,562,611	6,561,778	6,968,919	7,209,901	8,619,162
Más de 3 hasta 5 SMN	4,111,846	4,197,336	5,290,394	5,834,221	6,147,771
Más de 5 hasta 10 SMN	2,230,696	2,113,009	2,836,128	3,011,176	3,219,550
Más de 10 SMN	85,516	714,782	1,146,021	1,059,275	1,101,964
No especificado	1,368,807	1,274,304	1,138,372	1,214,033	1,317,537
SMN: Salario Mínimo Nacional. Fuente: Encuesta Nacional de Empleo INEGI-STPS 1998-2002.					

Ahora bien, dentro de las propuestas destaca la panista, hoy llamada reforma Abascal, que impactaría al sector de trabajadores hoteleros, en los puntos que señalábamos en el último párrafo antes del cuadro anterior y sobre todo en lo relacionado con: a) los tiempos de trabajo al abrir aún más la posibilidad de cambiar o extender las jornadas de trabajo; b) la estabilidad laboral por postergar o dejar indefinida la contratación laboral y la indemnización; c) la incertidumbre salarial al asociar gran parte del salario con la productividad que si bien en el caso de los trabajadores que reciben propina ya lo viven actualmente³⁶ se agudizará si parte del salario base fluctúa de acuerdo a los criterios de incentivos salariales. Por otra parte, hay dos puntos que favorecerían a los trabajadores en general en dicha iniciativa:

1. aumenta el monto de aguinaldos; 2. generaliza el concepto de propina a todos los trabajadores que la reciban – hasta ahora es básicamente a los que laboran en un hotel- , y la integra al salario para los efectos de indemnización, seguridad social y todas las prestaciones laborales que sean calculadas con base a propina y; por último, d) protege al trabajador de moratorias en el pago de los salarios por parte del patrón, gravando de intereses el adeudo.

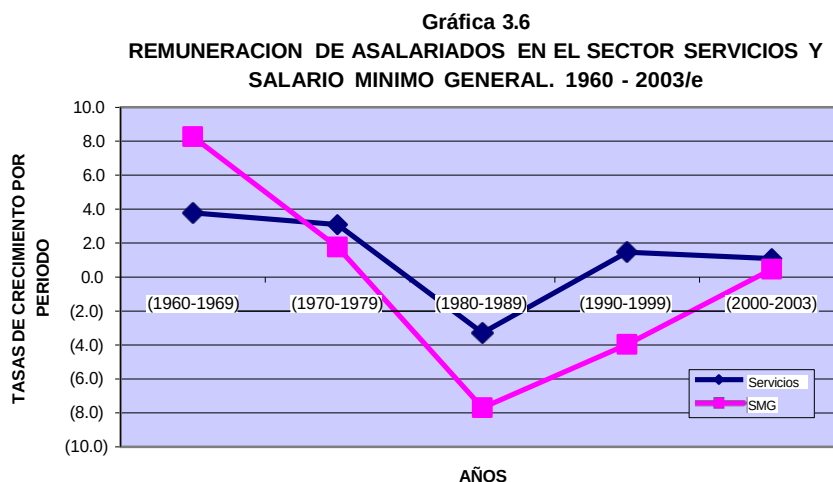
3.II.2.b. Empleo y salarios

El presente apartado bien puede abrirse con una nota que, manifiesta un problema estructural de empleo en nuestro país: 308, 840 empleos perdidos en menos de 2 meses -de

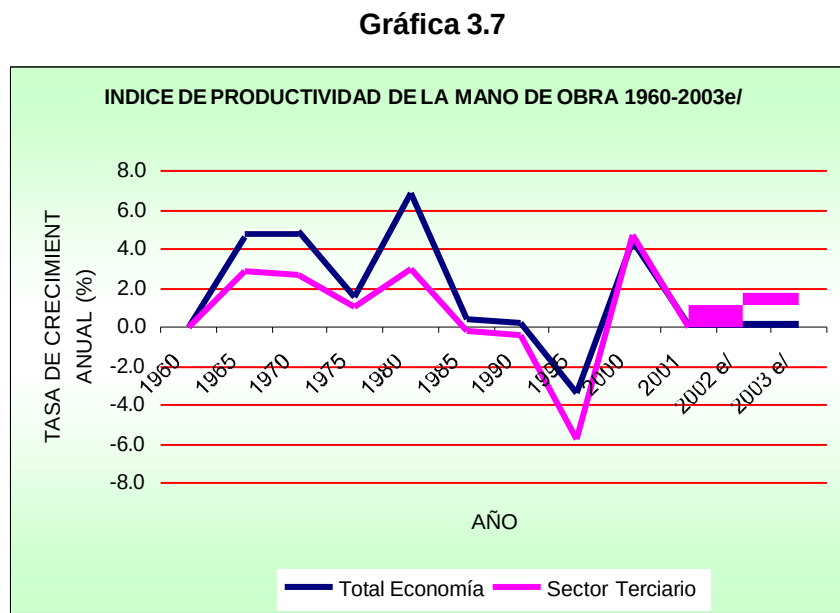
³⁶ Pues depende de la temporada y del tipo de cliente el monto de la propina; pues aunque en los hoteles de altas categorías en general ya viene especificado en el costo de los servicios un porcentaje de propina y normalmente solo varía entre un 10 y 20 %; en el caso de la propina directa que llega a constituir una segunda propina que se efectúa directamente cliente trabajador, ésta depende entre otras cosas de la capacidad económica y del humor del cliente - que siempre será algo discrecional.- Otro factor de incertidumbre es la existencia y el número de eventos que logrará contratar el hotel, pues de ésto dependerá si habrá o no propinas en esa semana de trabajo hotelero.

la 2ª quincena de noviembre de 2002 a la primera quincena de enero de 2003- según el Informe Mensual de la Población Derechohabiente del IMSS.

De 1960 a 1970, en un escenario de crecimiento sostenido de la economía, y control de precios, se observa un desempeño de los salarios del sector servicios, por debajo del mínimo general promoviendo en este período grandes inversiones en infraestructura en los sectores de telecomunicaciones y transportes, coadyuvando al fortalecimiento del sector terciario, con lo cual se revierte la anterior tendencia del comportamiento de los salarios, y a pesar de la crisis de los ochenta, la baja de los salarios no fue tan drástica como en el resto de la economía.



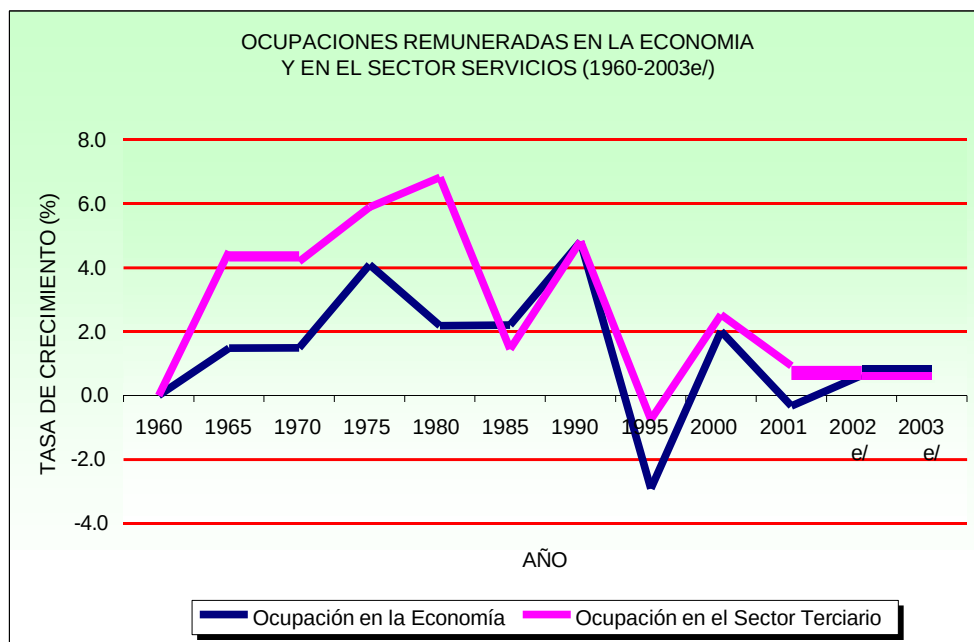
Fuente: Cuadro de elaboración propia Ver cuadro 5 (Remuneración media de asalariados en la economía, el sector servicios y salario mínimo) en anexo estadístico.



Fuente: Cuadro de elaboración propia Ver cuadro 5 (Remuneración media de asalariados en la economía, el sector servicios y salario mínimo) en anexo estadístico

En el periodo de estudio se percibe la misma tendencia tanto de la productividad total como la del sector servicios, sin embargo para 1969 la caída de la productividad en el sector servicios fue más drástica a la del resto de los sectores, así como también para 1995; en conclusión se observa que ésta es especialmente vulnerable a factores tanto internos como externos.

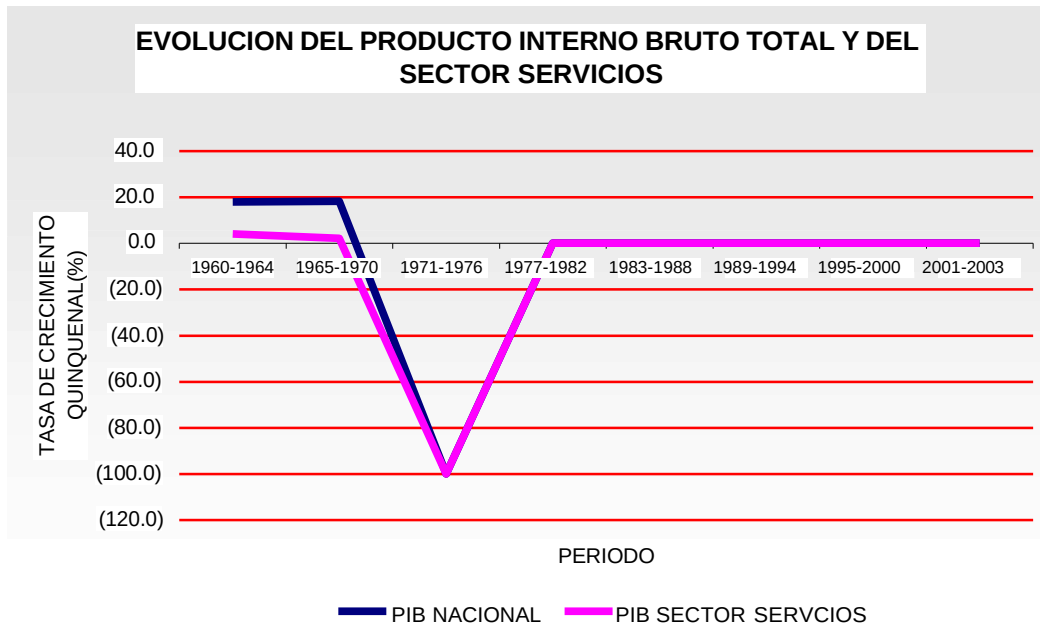
Gráfica 3.8



Fuente: Cuadro de elaboración propia Ver cuadro 5 (Remuneración media de asalariados en la economía, el sector servicios y salario mínimo) en anexo estadístico

En materia de empleo observamos que para la década de los 60 dadas las condiciones económicas imperantes donde se daba prioridad a la protección de las industrias nacientes, el crecimiento del empleo se mantiene constante mientras que para el sector servicios hay un claro repunte; para el resto del período de estudio, encontramos dos drásticas caídas en el mismo sentido al del promedio total del empleo, para 1983 y 1995 respectivamente.

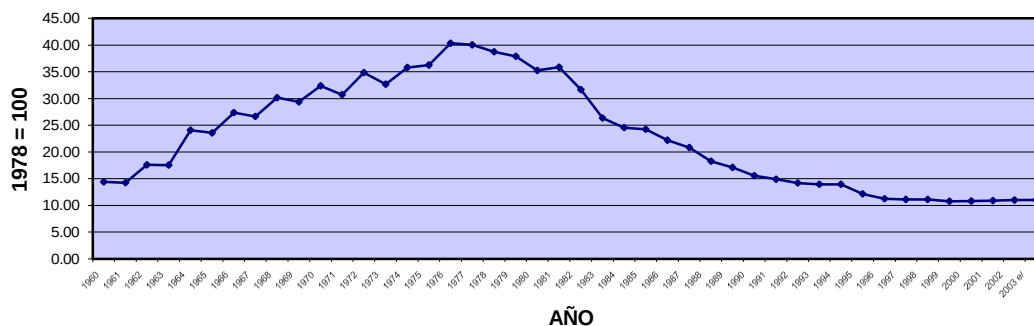
Gráfica 3.9



Fuente: Cuadro de elaboración propia Ver cuadro 5 (Remuneración media de asalariados en la economía, el sector servicios y salario mínimo) en anexo estadístico

De 1960 a 1981 la tendencia del PIB se mantuvo con crecimiento y estabilidad registrándose una drástica caída en el año de 1982 donde comienza un periodo de elevada inflación y estancamiento económico, a partir de 1987 se da una momentánea recuperación, para que en el año de 1995 la caída sea todavía más drástica no pudiendo recuperar los niveles de crecimiento alcanzados en las primeras décadas de estudio. Para el caso del PIB del sector servicios se presenta la misma tendencia, pronunciándose las caídas en años de crisis.

Gráfica 3.11
EVOLUCION DEL SALARIO REAL EN MEXICO 1960-2003/e



Fuente: Cuadro de elaboración propia Ver cuadro 5 (Remuneración media de asalariados en la economía, el sector servicios y salario mínimo) en anexo estadístico

El comportamiento general del salario en nuestra economía de 1960 a la fecha ha seguido primeramente una línea de crecimiento que alcanzó su máximo valor en 1976 y, posteriormente, se orientó por una tendencia regresiva y de estancamiento.

3.II.2.c. Elementos para la configuración del empleo turístico

En la consulta de datos de empleo se tomó principalmente la más reciente investigación al respecto de la SECTUR; ésta a su vez toma, como referentes estadísticos, la Cuenta Satélite de Turismo de México, la Encuesta Nacional de Empleo y el Módulo de Empleo (ME) de la OCDE, fuentes de información que aportan nuevas metodologías para la medición del empleo y, adicionalmente, permiten contar con información más reciente del empleo en este sector. La razón por la cual se retoman estas distintas fuentes estadísticas en el estudio de SECTUR, obedece a la complementación que puede hacerse con esta información de distinta procedencia; sin embargo, por esa misma combinación de fuentes, anotaremos algunas de las principales diferencias metodológicas, para que se logre ubicar el alcance de la información estadística y su significación.

Cabe señalar que para evaluar el comportamiento de la variable empleo en turismo existen diferentes metodologías, una de las cuales son las estadísticas derivadas. Dentro de las estadísticas derivadas se encuentra la Cuenta Satélite de Turismo en México (CSTM); que reporta el volumen de ocupación necesario para generar la producción bruta bajo condiciones tecnológicas estándar que presenta un sector en particular ³⁷. Esta cuenta arroja ideas generales de empleo como puestos de trabajo remunerados a tiempo completo y productividad promedio donde se observa el crecimiento del sector respecto al promedio de la economía mexicana, pero deja de lado aspectos importantes como la calidad de condiciones de trabajo y rendimientos laborales que operan en el sector.

Sin embargo, algunas cuestiones relacionadas con la calidad de los empleos –como las CDT- sólo es posible verlas con los datos que arrojan las estadísticas básicas; por ello retomaremos para este análisis principalmente los datos generados a partir de las estadísticas básicas como la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) que logra captar características como el ingreso, **condición de ocupación**, grado de instrucción y actividad económica; ello permite además un análisis del mercado laboral del sector desde diferentes ángulos.

Finalmente es importante señalar las recomendaciones internacionales en el Módulo de Empleo (ME) de la OCDE. El ME utiliza datos de personas físicas y muestra variables como ingreso, condición de ocupación, grado de escolaridad, lo cuál permite medir el nivel y características socioeconómicas del empleo generado por la industria del turismo. Esta medición se basa en recomendaciones de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y se fundamenta desde la perspectiva de la oferta de bienes y servicios turísticos ya que se considera que a partir de la demanda sólo se muestra de manera aproximada el empleo generado y se estima a partir de la relación trabajo-producción lo cual no permite conocer las características de empleo generado.

Con las recomendaciones de la OCDE y a partir de un enlace con la Cuenta Satélite de Turismo (CST) a nivel mundial se busca conocer y comparar las características de empleo en la industria turística a nivel de: número de personas empleadas o de empleos generados; características sociodemográficas de la fuerza laboral; condiciones laborales; grado de movilidad; categorías ocupacionales; productividad de la mano de obra y costo; nivel de captación requerido y estrategias de reclutamiento y selección.

Para lograr afinar el enfoque por el lado de la oferta la OCDE clasifica a empresas y organizaciones en Industrias Turísticas Características (ITC) y No Características (ITNC). Las ITC son aquellas unidades de producción donde la entrega de los bienes se hace directamente a visitantes y su sobrevivencia como empresa depende fundamentalmente de ellos; mientras que las ITNC producen tanto para residentes del lugar como para turistas aunque dependen fundamentalmente de los primeros.

Un aspecto que dificulta la comparación de las variables entre países son las definiciones en términos de empleo; por lo tanto, la OCDE propone algunos lineamientos en su ME y selecciona algunas variables (Ver recuadro 3.4).

³⁷ SECTUR, El empleo en el sector turístico de México

Lineamientos y variables propuestos por la OCDE para homogeneizar metodología para la medición de empleo que considera el módulo de empleo de la Sector

Recuadro 3.4

Lineamientos	Variables
☐ Edad mayor o igual a 15 años	☐ Sexo
☐ Número de personas de 15 años o más que tengan empleo	☐ Edad
☐ Que hayan laborado una hora o más a la semana	☐ Nivel de educación
☐ Que estén disponibles para realizar algún trabajo temporal	☐ Nacionalidad
☐ Que trabajen a través de agencias de empleo	☐ Estatus en el empleo
☐ La residencia de la empresa o el establecimiento	☐ Esquema de trabajo
☐ Se deben considerar segundo, tercer y cuarto trabajo realizado	☐ Antigüedad promedio
	☐ Ganancia promedio
	☐ Empleos con horas de trabajo irregulares
	☐ Promedio de horas trabajadas

Fuente: Draft OECD Guidelines for a Tourism Satellite Account: The Employment Module

Las aclaraciones metodológicas anteriores han servido para que se constituya el *Módulo de Empleo* de la SECTUR. Este módulo de empleo, considera todas las observaciones metodológicas anteriores y combina información de CSTM y ENE. Esta última encuesta cobra importancia particular en el informe de SECTUR puesto que la ENE permite un análisis detallado de aspectos laborales al contar con una base de información estadística donde destaca: la composición por edad y sexo de la población total, la distribución de la PEA por edad y sexo, la población ocupada por posición en el trabajo, por ocupación principal, por rama de actividad, por horas semanales dedicadas al trabajo, así como algunos puntos considerados como subempleo, entre otros.

Pese a todas las aclaraciones metodológicas anteriores es importante mencionar que existen algunos aspectos insalvables que dificultan la medición del empleo turístico –y que son considerados verdaderos obstáculos en el informe de la SECTUR- tales como: la alta estacionalidad; las jornadas de trabajo parciales, incompletas o irregulares; el trabajo realizado por familiares que no se declara –esto sobre todo en hoteles o establecimientos de categorías inferiores-; la elevada rotación de algunas ocupaciones turísticas y la alta proporción de trabajadores por cuenta propia que salen de una relación obrero-patronal. Otro aspecto limitante en la medición del empleo en el sector es la creciente utilización de agencias de empleo o intermediarias, las cuales dificultan la contabilización de ingresos al sector.

Dentro de los principales hallazgos del trabajo turístico se encuentran los siguientes atributos válidos para el año 2000.

- La generación de 1,848,814 puestos de trabajo; a partir de los cuales se ha ocupado a 2,004,607 trabajadores³⁸. Lo cual implica que por cada puesto de trabajo generado en las empresas turísticas se ocupan 1.08 personas. Asimismo se espera para el 2006 que haya 2,173,000 empleos en este sector y para 2025 se espera la concentración de 3,581,000³⁹.
- La ubicación del personal ocupado en un 14.5% dentro las Industrias Turísticas Características (ITC) con un trabajo principal y del 85.5 dentro de las Industrias Turísticas No Características
- La concentración mayor de trabajadores turísticos está en los establecimientos hoteleros (Ver Tabla 3.3)

Número de empleados en la Industria Turística Característica (ITC) en 2000 Tabla 3.3	
Hoteles	74.10%
Transporte aéreo nacional	10.95%
Agencias de turismo y viajes	10.12%
Transporte aéreo extranjero	1.70%
Moteles	1.36%
Otros establecimientos de hospedaje	1.23%
Transporte fluvial, lacustre y en presas	0.55%

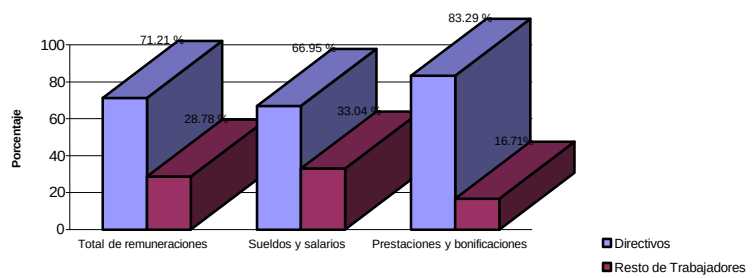
Fuente: Cuadro de elaboración propia elaborado con la información obtenida en SECTUR, *Op cit* (p13)

- Mayor grado de escolaridad de jóvenes por lo tanto mayor especialización con respecto a generaciones anteriores lo que impactará positivamente en la productividad del sector.
- La estructura salarial en hotelería muestra una marcada desigualdad (ver gráfica 3.12), aspecto que se enfatiza para la categoría de Gran Turismo pues alrededor del 90 por ciento de la masa salarial está distribuida entre los puestos directivos que no ocupan más del 14% del total de la población trabajadora empleada en hoteles de Gran Turismo. Por otra parte, el 86% de los trabajadores solo reciben un poco más del 10% de esta masa salarial (Ver gráfica 3.11 bis y 3.12).

³⁸ SECTUR, El empleo en el Sector Turístico de México. 1ª ed, México, 2002 (p 13)

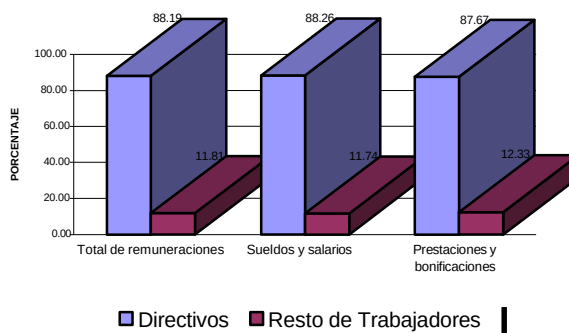
³⁹ SECTUR, Programa Nacional de Turismo, 2001-2006 (p 77)

Gráfica 3.11
REMUNERACIONES PROMEDIO MENSUAL DEL PERSONAL OCUPADO EN EL SUBSECTOR
HOSPEDAJE Y POSICION EN LA OCUPACION, SEGUN CONCEPTOS DEVENGADOS
(PORCENTAJES)



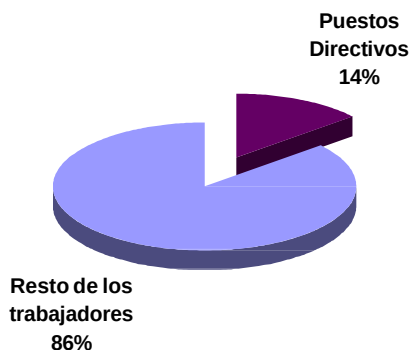
Fuente: Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo INEGI-STPS, 1991

Gráfica 3.11 (bis)
ESTRUCTURA DE LAS REMUNERACIONES PROMEDIO MENSUAL DEL PERSONAL OCUPADO EN
ESTABLECIMIENTOS DE GRAN TURISMO POR CATEGORIA Y POSICION EN LA OCUPACION,
SEGUN CONCEPTOS DEVENGADOS (PORCENTAJES)



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo INEGI-STPS, 1991

Gráfica 3.12
FRECUENCIA DE MENCION DE LOS PRINCIPALES PUESTOS DE TRABAJO
DE TODAS LAS CATEGORIAS HOTELERAS



Fuente: Tabla de elaboración propia (Ver Tabla 4.6) con información del Comité Nacional de Capacitación, Adiestramiento y Productividad de la Hotelería 1995; Alejandro Aguilera, Tercer Foro Nacional para la Capacitación Hotelera.

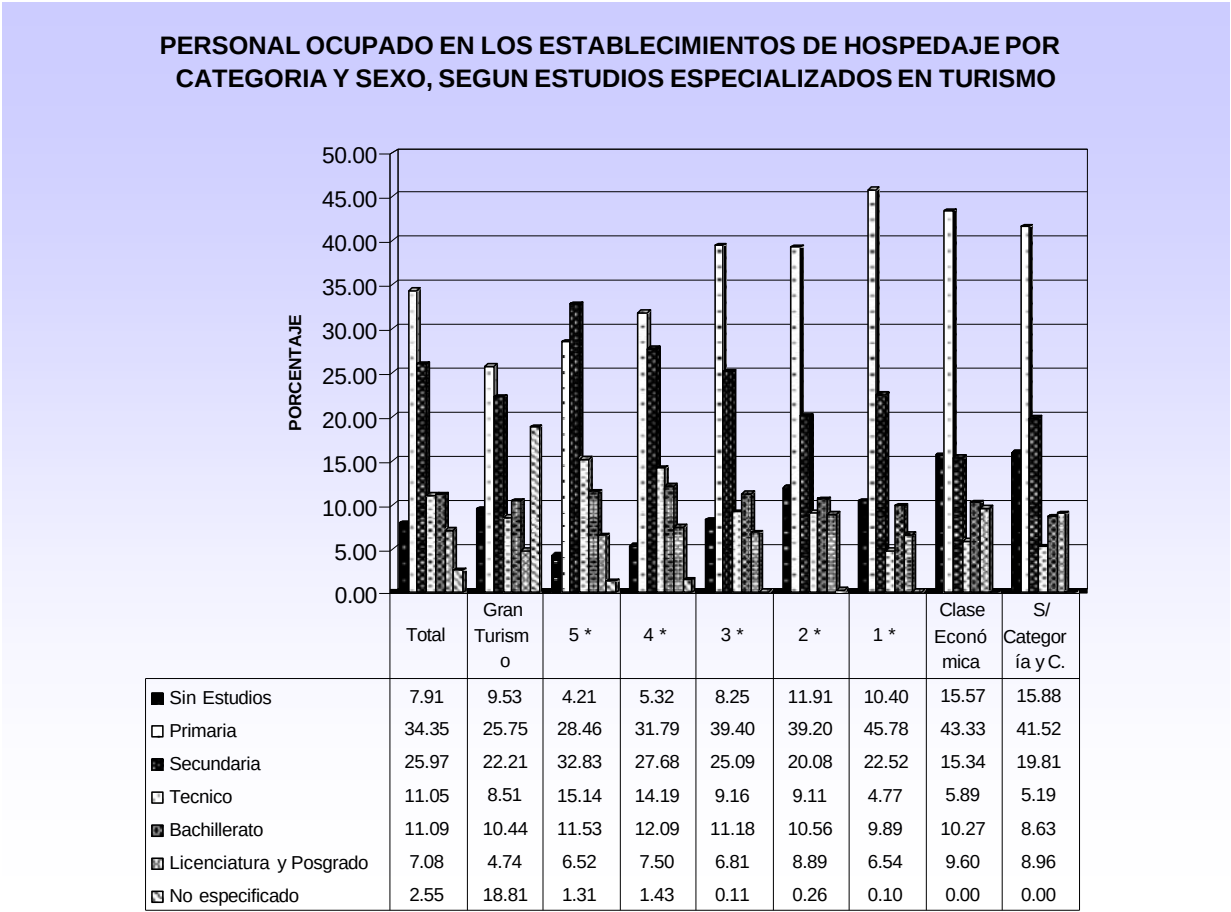
- Del total del personal empleado 39.7% fueron mujeres.
- Alto componente de mano de obra joven. Tres cuartas partes de la población empleada tienen menos de 39 años y las edades más comunes en el sector iban de los 15 a los 44 años, ocupando este rango el 77.18% del total de trabajadores turísticos.

Personal empleado en la actividad turística por edad en las industrias características y no características en 2000					
Tabla 3.4					
Menores de 15 años	15-24 años	25-34 años	35-44 años	45-55 años	Mayores de 55 años
1.95%	27.01%	28.25%	21.92%	13.05%	7.81%

Fuente: Cuadro de elaboración propia elaborado con la información obtenida en SECTUR, *Op cit* (p13)

- En términos de instrucción y capacitación la escolaridad promedio, para el año 2000, asciende a 9.8 años, la cifra está por arriba del promedio nacional de 7.4 años. Lo anterior se distribuye de la siguiente forma: con secundaria concluida (88%), además de lo anterior bachillerato o carrera técnica iniciada (20.4%); además universidad (20.4%) y con postgrado (0.76%).

Gráfica 3.13



Fuente: Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo, INEGI-STPS, IV Trimestre de 1991.

(*) Estrellas, que indican la categoría hotelera.

- Esquemas de trabajo basados en jornadas laborales completas: el tiempo completo ocupó al 86.6% de los trabajadores mientras que el tiempo parcial fue del 13.4%.

Horas trabajadas a la semana por trabajadores formales e informales en la ITC en 2000 (Tabla 3.5)		
Horas de trabajo	Sector formal	Sector informal
ND	0.74	0.0
Menos de 35	3.74	20.42
Entre 35 y 48	74.93	42.85
Más de 48	19.93	33.33
No trabajó	0.67	3.40

Fuente: Cuadro de elaboración propia elaborado con la información obtenida en SECTUR, *Op cit* (p 23)

Promedio semanal de horas para el personal empleado en 2000 (Tabla 3.6)						
Hoteles	Moteles	Otros establecimientos de Hospedaje	Transporte fluvial, lacustre y en presas	Transporte aéreo nacional	Transporte aéreo extranjero	Agencias de turismo y viajes
Jornada normal						
38.55	38.43	37.06	35.00	38.46	40.00	39.04
Horas extras						
51.12	52.01	54.05	50.59	52.69	48.74	50.12

Fuente: Cuadro de elaboración propia elaborado con la información obtenida en SECTUR, *Op cit* (p 27)

- La experiencia laboral promedio “al interior de la industria turística” fue de 18 años, mientras que la antigüedad promedio al levantamiento de la encuesta fue de 5.5 años. Lo anterior indica una trayectoria laboral sostenida en el sector –aunque con una alta rotación entre establecimientos- lo cual finalmente permite una profesionalización del mismo.

Antigüedad Promedio y experiencia laboral en la ITC, 2000 (Tabla 3.7)						
Hoteles	Moteles	Otros establecimientos de Hospedaje	Transporte fluvial, lacustre y en presas	Transporte aéreo nacional	Transporte aéreo extranjero	Agencias de turismo y viajes
Antigüedad Promedio en la ITC						
4.22	6.57	3.89	7.21	10.41	8.80	3.85
Experiencia laboral						
16.46	25.62	5.16	28.13	15.62	13.21	15.03

Fuente: Cuadro de elaboración propia elaborado con la información obtenida en , SECTUR, *Op cit* (p 27)

- La correlación directa positiva entre el grado de instrucción y los ingresos esperados; correlación inferida de los datos hasta la actualidad registrados en la que se muestra un incremento salarial lento hasta el nivel secundaria y, a partir del nivel medio superior, el ingreso tiende aumentar rápidamente, particularmente a partir de la universidad y los posgrados (Ver Tabla 3.8.). Así para las personas que saben leer y escribir el ingreso

promedio es de \$2000.00; este ingreso se incrementa hasta en un 70% al contar con la educación media superior o carrera técnica y; a su vez se incrementa hasta en un 66% entre quienes cuentan con educación superior. Por último, el ingreso de los posgraduados es 3.6 veces mayor que el de los universitarios⁴⁰. Todo lo anterior, se traduce que en promedio casi el 50% de los trabajadores turísticos reciben \$2,000.00 mensuales por concepto de salarios, una cuarta parte menos de \$4,000.00, la otra cuarta parte menos de \$6,000 y sólo existe una minoría de menos del 1% que recibe promedios salariales de alrededor de \$20,000.00 para el año .

Niveles salariales mensuales esperados en función de la escolaridad para los trabajadores de la industria turística y porcentaje en esa situación en 2000 (Tabla 3.8)		
Niveles de escolaridad	Niveles salariales mensuales esperados	% de trabajadores turísticos en tales condiciones
Sabe leer y escribir - Educación básica	\$2,000.00	44.66
Educación media superior o carrera técnica	\$3,400.00	20.4
Educación superior	\$5,644.00	20.4
Posgrados	\$20,318.00	0.76
N.D.	-----	13.78

Fuente: Cuadro de elaboración propia orado con la información obtenida en SECTUR, *Op cit* (p17).

- Del 100 % de trabajadores empleados en actividades turísticas 98.8 son de nacionalidad mexicana y sólo el 1.2 es de nacionalidad extranjera; de esos 6300 extranjeros 36% trabaja en hoteles, moteles u otros establecimientos de alojamiento y 64% lo hace en agencias de viaje⁴¹
- El trabajo turístico se distribuye en hoteles de playa y de ciudades; de estos el 58% de los cuartos se encuentran en hoteles de ciudades y el 42% restante está en centros de playa. De los hoteles de ciudades el 50% está en grandes ciudades, el 43% en ciudades del interior de la República y el 7% en ciudades fronterizas.

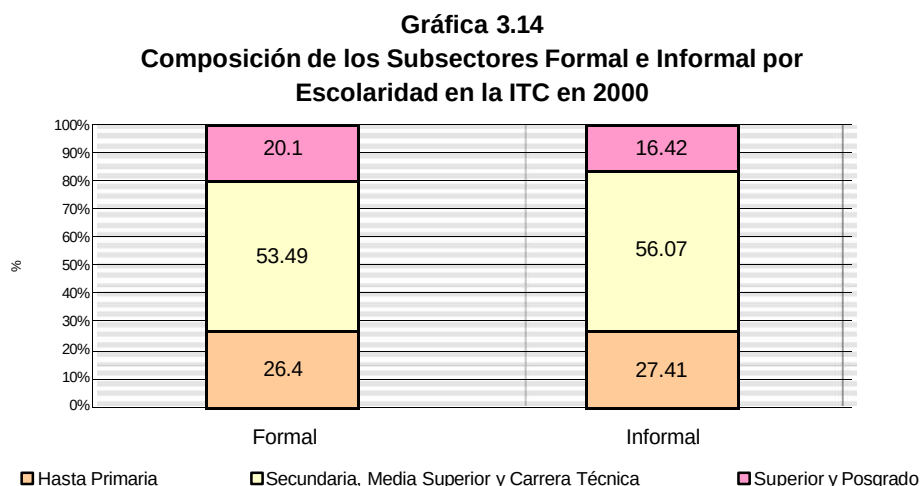
Por otro lado, el sector informal dentro del sector turístico al igual que en otros sectores de la economía produce y comercia bienes y servicios que tienen un importante impacto en términos de cuentas nacionales. Estas unidades se caracterizan por tener bajo nivel de

⁴⁰ SECTUR, *Op cit*, (p 17)

⁴¹ SECTUR, *Op cit* (p 16)

organización, poca división entre trabajo y capital en cuanto a factores de producción y relaciones laborales basadas en parentesco. Con base a esta definición se considera informal a trabajadores por cuenta propia, a los que no cuentan con registros legales, y a los trabajadores sin seguridad social. De ahí se obtiene que el 17% del total de ocupados dentro del sector turístico lo hacen en la informalidad, esto conlleva una relación directa con el ingreso, ya que es más frecuente la informalidad entre la población con menores ingresos.

Sin embargo de lo anterior se desprende un análisis interesante, no existe relación directa entre el nivel de preparación y el grado de formalidad en el empleo dentro del sector turístico pues los niveles de escolaridad son sumamente semejantes (Ver gráfica 3.14).



Fuente: El Empleo en el Sector Turístico de México. SECTUR, 2002.

Adicionalmente en términos de salario, el sector formal se encuentra sólo un 10% por arriba del sector informal; a precios constantes para el año 2000 el sector formal tenía un salario promedio de \$3,680 que comparado con el del sector informal, \$3,359 muestra una variación poco significativa.

Considerando otro elemento, el tiempo de trabajo del sector informal es mucho menor pues tres cuartas partes de los trabajadores formales (75%) trabajan jornadas “normales” entre 35 y 48 horas por semana; mientras los trabajadores informales que trabajan estas jornadas son menos de la mitad (43%). Alrededor del 20 % de los formales trabajan menos de 35 horas mientras que sólo un tercio trabaja más de 48 horas a la semana. En todo caso el informe de Sector trata de explicar este fenómeno por dos líneas; una indica que la informalidad se

asocia a trabajadores en busca de medios tiempos o tiempos flexibles y en el otro extremo se encuentran trabajadores con jornadas extensas y salarios menores; lo anterior refleja una falta de oportunidades suficientes en el sector formal.

Sobre los comportamientos en la dinámica de empleo y la de salarios observamos en párrafos anteriores una tendencia recesiva en ambas variables que para el caso de salarios queda ilustrada con la gráfica de ascenso y descenso; y para el del empleo el comportamiento es más accidentado y si bien tiende a descender, este descenso no es continuo dado que sigue un trazo de altibajos (Ver gráficas 3.8 y 3.10).

En resumen, el trabajo turístico comprende casi a 2 millones de personas, este se concentra sobre todo en la hotelería y en las industrias turísticas no características; este trabajo se identifica por estar contenido en una dinámica productiva estacional; sin embargo, el personal contratado ocupa en su mayoría jornadas de tiempo completo. En cuanto a las principales características de los trabajadores que ahí participan destaca el alto componente de jóvenes, una tendencia marcada de los jóvenes hacia la obtención de mayores grados de escolaridad y especialización –de hecho el sector aparece por encima de la media nacional de escolaridad-; en referencia al sexo de los trabajadores se observa una razón de 1.51 a 1 hombre- mujer. Por último, es importante señalar que la composición social por nacionalidad de este sector laboral es fundamentalmente mexicana y sólo existe un promedio de 1.2% de población cuya procedencia es de otros países.

Por último, acerca de las condiciones de trabajo se observa, además del predominio de las jornadas de trabajo completas (en la ITC), el alto uso de horas extras, la rotación laboral de ciertos puestos frente a una trayectoria laboral sostenida en este sector –aunque no así en los establecimientos específicos- y la correlación directa entre salario y grados de escolaridad; en este último sentido predomina, casi entre la mitad de los trabajadores turísticos, el salario no mayor a \$2,000 y en la otras dos cuartas partes salarios promedio de \$3,400 y \$5,644 respectivamente; sólo una minoría del 1% de la población trabajadora de este sector gana alrededor de \$20,318. Finalmente, es importante señalar que una parte menor de este sector labora en la economía informal y que ni su salario ni su escolaridad se diferencian mucho de los trabajadores formales; en lo que si se observa una diferencia

importante es en el tiempo de trabajo que es mayor para los trabajadores de la economía formal⁴².

3.II.3. Indicadores de bienestar social y pobreza a nivel nacional y a nivel sector

En el tema de bienestar social existe una polémica sobre el vínculo entre crecimiento económico y desarrollo humano, pues al respecto existen evidencias empíricas contradictorias que; por un lado, indican que entre ambos factores existe una relación directa –círculo virtuoso- y, por el otro, que ambos factores pueden llegar a estar inversamente relacionados –círculo vicioso-⁴³. Dado lo anterior la contradicción radica en la observación de casos en los que el crecimiento acompaña al bienestar –eso se consideraría lo “normal” o virtuoso- y de casos en los que el crecimiento económico aparece *versus* bienestar; es decir, pese a que hay crecimiento no hay bienestar –he ahí lo “anormal” o vicioso. Para el caso de nuestro país el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo menciona que “Entre 1960 y 1980, México fue clasificado como un país en donde el crecimiento económico y el desarrollo humano se reforzaban mutuamente. Sin embargo, para el periodo posterior a 1980 México perdió esta categoría ante el declive y la inestabilidad de su expansión económica “ (Informe de Desarrollo Humano “IDH”: 2002; p 68) y, aunque el informe no aporta explicaciones relacionadas con el notorio incremento de la desigualdad y de la pobreza en nuestro país, se ofrecen datos que sugieren dichas tendencias. Los datos sobre bienestar social son sumamente diversos y abundantes, hacer un análisis detallado de éstos desviaría por mucho los objetivos y alcances de esta investigación, por ello hemos optado por tomar de referencia un indicador resumen que considera los principales indicadores en materia de bienestar social y que permite comparaciones dentro de las entidades que componen nuestro país y a nivel internacional; los principales hallazgos de este índice se reportan en el “Informe sobre el desarrollo humano⁴⁴, México 2002” realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

⁴² Aspecto que refuerza la pertinencia de nuestra inquietud acerca de la “permanencia de los trabajadores” en sus espacios laborales “formales” con CDT semejantes y, algunas veces, hasta peores.

⁴³ El Informe sobre desarrollo humano 2002 así lo constata al mostrar que la dirección inversa entre crecimiento y bienestar se da en casos de extrema desigualdad o polarización social (pp 1-8-9).

⁴⁴ La noción del Desarrollo Humano, incluye las dimensiones sociales, como la educación, la salud y el bienestar social en tanto elementos clave para el desarrollo, permitiendo medir estos aspectos fundamentales que son el objetivo mismo del esfuerzo humano por desarrollar sus capacidades. (*Amartya Sen; 1996*)

Primeramente, es importante señalar que para el PNUD el desarrollo humano se define como la ampliación de *las posibilidades de elegir de los individuos*⁴⁵ y esas posibilidades están a su vez también relacionadas con otras posibilidades definidas por este organismo de la siguiente forma: “Tres de las capacidades fundamentales para la realización del potencial humano son, independientemente del tiempo y el lugar en que se ubiquen las personas, la posibilidad de elegir una vida larga y saludable, la adquisición de conocimientos individual y socialmente valiosos, y la oportunidad de obtener los recursos necesarios para disfrutar de un nivel de vida decoroso” –posibilidades como pudo observarse, ahistóricas, descontextualizadas y en ese sentido absolutas - (PNUD, *op cit*, p 2). Sin embargo, el IDH medirá el estado en que se encuentran esas libertades y, por tanto, éste se incrementa en la medida en que crecen las oportunidades brindadas a la gente para vivir con una vida saludable, creativa y con los medios adecuados para participar en su entorno social. La noción del desarrollo humano hace referencia tanto al nivel de la libertad que gozan los individuos como al proceso de expandir las opciones entre las cuales puede elegir la gente⁴⁶.

Derivado de lo anterior, el Índice de Desarrollo Humano, mide el logro de un país en tres dimensiones básicas – pero sintéticas- del desarrollo humano: *longevidad*, medida en función de la esperanza de vida al nacer; *nivel educacional*, medida en función de una combinación de alfabetización de adultos y la tasa de matriculación combinada primaria, secundaria y media superior y el *nivel de vida*, medida en función del PIB *per capita* real. Los parámetros que utiliza el IDH aparecen en la tabla 3.9.

Clasificación según el IDH (2002)

Tabla 3.9

IDH Alto	0.800 – 1.000
IDH Medio	0.500 – 0.799
IDH Bajo	0.000 – 0.499

Fuente: PNUD, *op cit* (p 4)

⁴⁵ Cabe señalar que consideramos que el planteamiento del PNUD tiene serias limitaciones básicamente en dos sentidos, primeramente, al pasar de una idea de bienestar social a una idea de desarrollo humano “individualizado” generando con esto una ruptura del concepto de “bien común o de bienestar comunitario”; por otro lado, cuando impone un parámetro universal de desarrollo humano y lo separa del concepto de satisfactores. Sin embargo, pese a estas limitaciones el IDH constituye un esfuerzo inicial en términos conceptuales y metodológicos para el establecimiento de una medición universal que a futuro exigirá mayor complejización y discusión. Sólo por lo anterior es retomado en esta tesis aunque no se comparta del todo el planteamiento que soporta los indicadores.

⁴⁶ PNUD, Informe sobre desarrollo humano; México, 2002 (pp 1-2)

3.II.3.a. México en el contexto internacional según el IDH

En 1990, México se ubicaba como un país con alto desarrollo humano, al cambiar la metodología a partir de 1999, se incluye dentro de los países de desarrollo humano medio (Ver tabla 3.10).

Evolución de México respecto al IDH en los últimos 4 años		
Tabla 3.10		
Año	Posición	IDH
1999	50	0.786
2000	55	0.784
2001	51	0.790
2002	54	0.796

Fuente: PNUD, *op cit* (p 22)

Con base en lo anterior, México reportó para el 2002 un IDH de 0.796, ocupando el lugar 54 entre 173 países. Según el Informe sobre Desarrollo Humano 2002, Polonia, aunque cuenta con un PIB per cápita similar al de México lo supera en el nivel de IDH. Comparado con el grupo de países de América Latina y el Caribe, el IDH de México se encuentra en niveles similares a los de Cuba y Panamá.

3.II.3.b. La medición del IDH en México

Tomando como base el método establecido por el PNUD y la regionalización definida en el Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006, se muestran desigualdades en el desarrollo humano regional de México de la siguiente índole (Ver cuadro 3.2)

Índice de Desarrollo Humano para las regiones de México (Cuadro 3.2)			
Posición	Región	Estados que la integran	IDH
1	Noreste	Coahuila, Chihuahua, Durango, Nuevo León y Tamaulipas	0.8339
2	Centro	Hidalgo, Edomex., Morelos, Puebla, Tlaxcala y Distrito Federal.	0.8237
3	Noroeste	Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora.	0.8217
4	Occidente	Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Querétaro, San Luis Potosí y Zacatecas.	0.7858
5	Sur	Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz y Yucatán	0.7472

Fuente: PNUD, *op cit* (p 26)

En forma contrastante Boltvinik y Hernández Laos identifican antes del año de 1999 una distribución porcentual del total de pobres por región de las siguientes dimensiones: Región I, 19.44%, Región II 17.51%, Región III, 17.08%, Región IV, 13.48% y Región V, 32.49%. Las diferencias son particularmente significativas en cuanto a la Región I y la Región IV (Boltvinik y Hernández: 1999; p 199); éstas pueden derivar de las diferencias cronológicas o metodológicas –pues los cálculos del IDH elaborados por el PNUD son para 2002 mientras los cálculos de Boltvinik son anteriores a 1999-; no obstante, tales diferencias merecen un análisis que no es posible abordar por cuestiones de tiempo y prioridades en esta investigación.

3.II.3.c. Desarrollo Humano Regional

El informe del PNUD presenta el IDH nacional y por entidad federativa a partir de datos del año 2000, lo cual permite llevar a cabo comparaciones internacionales. Posteriormente se introducen nuevas variables con el propósito de explicar de mejor manera los logros en las entidades de las tres capacidades básicas usualmente manejadas por el IDH. Estas variables alternativas utilizadas para la medición del Índice Refinado de Desarrollo (IRD) son:

- Tasa de asistencia escolar de población entre 6 y 24 años
- PIB *per capita* ajustado por componente petrolero (dólares PPC)

La elaboración del cálculo del IDH para México y sus componentes por entidad federativa consideran un IDH de 0.8014 ⁴⁷. De 1900 a 2000 México tuvo un gran avance en sus indicadores de Desarrollo Humano, la esperanza de vida aumentó 44 años, el porcentaje de analfabetas se redujo de 78% a 8.6% y el PIB per cápita se multiplicó por más de seis veces. Al realizarse una pequeña modificación a la definición del IDH, debido a las restricciones de la información y con el propósito de elaborar comparaciones históricas, se puede observar lo siguiente: En el periodo 1950 - 2000, la esperanza de vida en el país pasó de casi 50 años a más de 74; la tasa de alfabetización creció de 64.1% a 90.2%; la tasa de matriculación (para población de entre 6 y 14 años) se amplió de 38.8% a 91.6% y el PIB *per cápita* se triplicó. En ese periodo el IDH nacional aumentó poco más de 72%, registrando su mayor avance entre 1950 y 1980. En 1950 la entidad menos desarrollada era Guerrero, mientras que en el 2000 fue Chiapas; Baja California fue la entidad con mayor nivel de desarrollo en 1950, para

el 2000 lo fue el Distrito Federal. Por otra parte, se observa que la variable distribuida de manera más homogénea corresponde a la esperanza de vida y es en el PIB per cápita donde las diferencias son mayores. Así, aunque el crecimiento económico expanda la base material para la satisfacción de las necesidades humanas y esto haga posible elevar la productividad de las personas; el crecimiento económico y el desarrollo humano no “necesariamente” se refuerzan mutuamente – con base en las observaciones empíricas registradas por el PNUD y referenciadas al principio. Lo anterior se explica en parte porque la relación entre productividad y desarrollo humano no es directa, pues un mismo nivel de ingreso puede traducirse en distintos potenciales de desarrollo humano y viceversa. De esta forma, pueden existir regiones con un sesgo negativo hacia el crecimiento en donde el nivel dado de desarrollo humano se traduce en productividades relativamente elevadas o regiones con un sesgo negativo en el desarrollo humano, en donde un valor dado de la producción se traduce en índices relativamente altos de desarrollo humano. Cabe señalar que los ingresos tributarios en México representan el 10.6% del PIB el cual se orienta fundamentalmente al gasto público nacional del que el 89.3% corresponde al gasto en desarrollo social (IDH: 2002; p 68)

Por otro lado, si bien es cierto el IDH es un indicador resumen del bienestar social que ayuda a tener una visión amplia de la situación de nuestro país y de las distintas entidades que lo componen -dado que **es un promedio simple** de los logros individuales en longevidad, educación e ingreso- resultaba insensible a la desigualdad social observada. Por lo anterior, desde sus inicios el planteamiento del IDH ha reconocido la necesidad de incorporar la desigualdad en sus mediciones; de manera tal que se permitan apreciar las diferencias entre personas, grupos y dimensiones para entender cuál es la pérdida de desarrollo atribuible a la desigualdad entre los individuos. Dado que el cálculo del IDH sensible a la desigualdad, idealmente requiere contar con información de las capacidades para cada individuo, resulta necesario para el PNUD usar una versión modificada del Índice Refinado de Desarrollo.

Para México, la medición del desarrollo humano mediante el Índice Refinado de Desarrollo con Medias Generalizadas (IRD-MG), arroja que la pérdida del desarrollo atribuible a la desigualdad entre individuos puede ser de hasta 26%. Las remuneraciones al trabajo son la

⁴⁷ Se presenta en este informe el IDH 2002 para México y sus entidades federativas calculado a partir del año 2000. El IDH presentado difiere en 0.00545 puntos del IDH calculado para el mismo año en el Informe sobre Desarrollo Humano 2002. Lo anterior se debe a diferencias en las fuentes.

principal fuente de desigualdad del ingreso total concluye el PNUD y resulta un hallazgo sumamente interesante para nuestro tema de estudio. Según el PNUD la desigualdad en el ingreso laboral puede atribuirse a tres elementos: 1. Desigualdad en el uso de los acervos de capital humano; 2. Desigualdad en el monto y características en los acervos de capital humano y 3. Desigualdad en el rendimiento de diferentes acervos de capital humano.

En esencia, la remuneración monetaria o no, al trabajo, a las habilidades productivas, a la actividad empresarial, a la posesión de riqueza física o financiera, en el mercado, o fuera de él, constituye la base del ingreso. Así tenemos que las principales fuentes de ingreso corresponden a las remuneraciones al trabajo, negocios propios, renta de la propiedad, cooperativas y transferencias. Con base en lo anterior, el informe del PNUD concluye que del total de la desigualdad del ingreso, el 49% proviene de las diferencias entre los preceptores por las remuneraciones al trabajo. Lo anterior conduce a concentrar el análisis en los determinantes de los ingresos laborales, es decir, en la participación en el mercado de trabajo, la escolaridad, el empleo y las tasas salariales, entre otros elementos. Así, las remuneraciones al trabajo básicamente constituyen el foco principal de atención por la importancia que ha tomado este factor como elemento explicativo de la desigualdad del ingreso en nuestro país durante los últimos años.

Otro motivo para interesarse en examinar las remuneraciones es el papel que juegan éstas en tanto fuente de ingresos en las zonas urbanas, ya que éstas se caracterizan por el predominio de la población asalariada sobre la que realiza actividades empresariales.

Dentro de la evolución de los ingresos se observa en la siguiente trayectoria una tendencia nacional generalizada a la baja (Ver Tabla 3.1). Así llegamos también al dato de que el 80.7% de la población trabajadora que habita en municipio de 100 mil o más habitantes ganan entre menos de un salario mínimo y tres salarios mínimos - esto es, de menos de \$40 a \$120 diarios - (Ver Tabla 3.12).

Evolución de los salarios mínimos; de las remuneraciones promedio por persona ocupada Tabla 3.11 (miles de pesos a precio de 1978)					
Concepto	1981	1984	1988	1989	1990
Ingreso mínimo legal real	42.6	26.2	17.8	16.4	16.01
Tasa (%)	(-) 3.3	(-)15.0	(-) 9.2	(-)7.8	(-)2.4
Remuneraciones reales promedio					
Sector agropecuario	11.9	8.5	7.0	6.7	6.2
Tasa (%)	0.0	(-) 10.6	(-) 4.7	(-) 4.2	(-) 7.4
Sector industrial	91.5	64.6	58.9	63.1	65.0
Tasa (%)	(-)0.1	(-) 11.1	(-) 2.3	7.1	3.2
Sector servicios	67.6	47.5	35.3	37.9	38.1
Tasa (%)	3.1	(-)11.1	(-)7.2	7.4	.05

* Ingreso anual real derivado de la percepción de un salario mínimo

** Remuneraciones brutas promedio por persona ocupada

Fuente: Cálculos propios con base en el Sistema de Cuentas Nacionales de Julio Boltvinik y Enrique Hernández Laos; Pobreza y distribución del ingreso en México: 1999; p 136.

Condición de trabajo de la población empleada (Municipios de 100 mil o más habitantes) Tabla 3.12		
Conceptos	Empleos*	
	Informal	Formal
Nivel de ingreso	100.0	100.0
Menos de la mitad de un salario mínimo	14.5	1.7
Entre la mitad y un salario mínimo	20.8	11.0
Entre 1 y 2 salarios mínimos	31.4	55.0
Entre 2 y 3 salarios mínimos	8.3	13.1
Más de 3 salarios mínimos	6.7	11.4
Sin pago	13.2	7.7
No especificado	5.1	-----

* No incluye el sector agrícola

Fuente: STyPS/INEGI, Encuesta Nacional del Empleo, 1988, México, 1991, en Julio Boltvinik y Enrique Hernández Laos; Op cit (p 148).

En cuanto a la distribución de ingresos un dato importante lo constituye el hecho de que los hogares pobres en México que en el 2000 gastaban un 34.4% en alimentos hoy destinan un 45.6%; es decir casi la mitad de sus ingresos cubre tan solo una de las necesidades básicas. Cuando existe un mejor ingreso en la unidades familiares normalmente es dirigido a gastos de educación para los miembros de menor edad (IDH: 2002; p 68). Resulta importante señalar –de acuerdo a datos generados por la Universidad Obrera de México- para adquirir

una Canasta Básica Nutricional se requiere \$158.00 pesos diarios lo cual equivale de 4 a 5 salarios mínimos por familia compuesta por 5 miembros en promedio.

Costo de la canasta de alimentos

(Tabla 3.13)

Líneas de pobreza extrema (LPE)/Años	1984	1989	1992	2002
LPE urbana	\$4.96	\$86.40	\$167.95	\$672.25
LPE rural	\$4.23	\$68.81	\$124.75	\$494.77
LPE urb/ LPE rur	1.17	1.26	1.35	1.35

Fuente: Tabla de elaboración propia con datos elaborados con información de J. Boltvinik y E. Hernández Laos de 1984-1992 (1999, p. 100 y complementados para 2002 con información de SEDESOL, Notas Técnicas para la medición de la pobreza con base en los resultados de la ENIGH 2002.

Un aspecto sumamente importante del bienestar es el que tiene que ver con la salud, al respecto encontramos que 800 mil 617 empresas están afiliadas al IMSS, según cifras oficiales de la ENE, aunque existe un total de 1 millón 651 mil patrones al frente de empresas micro, pequeñas, medianas y grandes; de lo que se concluye la existencia de un saldo de 851 mil 76 empresas cuyos trabajadores no tienen IMSS (de acuerdo al cuadro de `PO y prestaciones sociales´<sup>48</sup>, estos trabajadores suman 1,376,911) y por lo tanto tampoco forman parte de estadísticas de accidentes y enfermedades del trabajo. Lo anterior sin contar aquella proporción de trabajadores `de confianza´ que existen en muchas empresas y que llegan a reportar altos ingresos salariales pero que no tienen ninguna prestación de seguridad social (Ver Tabla 3.1, p 118).

De todo lo anterior se deduce que la salud, en tanto derecho del trabajador⁴⁹ también está sufriendo importantes deterioros pues las trayectorias estadísticas aunque son variables año con año muestran una tendencia general de incremento de los riesgos de trabajo, las incapacidades permanentes y las defunciones (Ver Tabla 3.14).

⁴⁸ Ver Cuadro, 3.1p125

⁴⁹ Consignado en los 24 y 25 de la LFT

Empresas, trabajadores, riesgos de trabajo, incapacidades permanentes y defunciones, según tipo de riesgo (1997-2001) Tabla 3.14					
Conceptos	1997	1998	1999	2000	2001
Empresas con seguro de riesgo de trabajo ¹	689,368	717,752	742,908	776,020	800,617
Trabajadores bajo seguro de riesgo de trabajo ¹	10,743,507	11,447,69	11,845,178	12,418,761	12,224,231
Riesgos de trabajo	423,513	407,601	423,505	545,089	413,748
Accidentes de trabajo	341,551	328,434	338,499	356,725	324,150
Accidentes en trayecto	79,871	77,222	81,531	91,807	84,078
Enfermedades del trabajo	2,091	1,945	3,475	5,557	5,520
Incapacidades permanentes²	14,339	13,383	12,774	22,117	20,006
Accidentes de trabajo	11,025	10,441	11,202	14,202	12,433
Accidentes en trayecto	825	824	841	1,152	1,041
Enfermedades del trabajo	2,439	2,118	731	6,763	6,532
Defunciones	1,376	1,459	1,449	1,740	1,502
Accidentes de trabajo	1,021	1,141	1,128	1,299	1,145
Accidentes en trayecto	353	309	312	431	354
Enfermedades del trabajo	2	9	9	10	3
1/Coordinación de Afiliación Vigencia.					
2/Puede incluir casos de incapacidad permanente por riesgos de trabajo en años anteriores					
Fuente: Elaboración del área de Investigación de la UOM, con datos de la Coordinación de Salud en el Trabajo SUI-55/st-5.					

En este mismo sentido, aparecen como enfermedades del trabajo más recurrentes las relacionadas con los trastornos de oídos, las afecciones respiratorias producto de inhalación de sustancias químicas, humos y vapores; dermatitis, bronquitis y otras enfermedades pulmonares; finalmente la región con más riesgo de trabajo fue la Zona Norte del País⁵⁰.

Sobre el asunto de las enfermedades del trabajo, cabe señalar que el tipo de enfermedades y su recurrencia tienden a ser datos no muy precisos por tres razones principalmente: a. Existe un número considerable de trabajadores que hoy día no tienen IMSS ni ningún otro tipo de seguridad social y por tanto no pueden formar parte de las estadísticas; b. El número de especialistas para determinar “los accidentes de trabajo” son menos de 14 para todo el país⁵¹ –esto explica por sí solo la deficiencia de los resolutivos cuando un trabajador impugna este tipo de situaciones- y; c. Existe un padrón de enfermedades de trabajo en la LFT que hoy día no resulta suficiente; sobre todo, por la diversificación de las actividades productivas pues el padrón se concentra más en enfermedades del trabajo industrial o manufacturero y

⁵⁰ Raúl Jiménez Lescas; 5.3 millones de accidentes de trabajo en Rev. Trabajadores; año 6, núm 32; septiembre, Octubre de 2002 (pp 17-21)

⁵¹ La Jornada, 23 de marzo de 2003 “En el país existen sólo 14 especialistas con la autoridad para atender quejosos . Atención deficiente a víctimas de malas valoraciones por accidentes de trabajo. La tabla de seguridad e higiene fue elaborada en 1970. Más del 60% de los casos atendidos por la Profedet tiene que ver con errores médicos de evaluación”.

deja de lado todos los aspectos relacionados con los servicios y las enfermedades derivadas de este tipo de trabajo. Por ejemplo, para el área de turismo y, particularmente de hoteles, destacan los padecimientos convencionales⁵² y algunos que recientemente empiezan a ser estudiados por personal médico del IMSS y que se relacionan particularmente con el *dolor de espalda, de pies y piernas*; así como las enfermedades de tipo nervioso derivadas del *estrés* – dolores de cabeza, cambios bruscos de estado de ánimo, trastornos del sueño y del apetito principalmente ⁵³.

En resumen de 1960 a 1980 México fue reconocido como un país en el que el crecimiento económico y el desarrollo humano se reforzaban mutuamente; sin embargo, para 1980 el acompañamiento entre ambos factores entra en crisis; la desigualdad y pobreza empezaron a agudizarse. México pasa de ser considerado un país con alto desarrollo humano a uno con desarrollo humano medio – al respecto el PNUD deja entrever que en parte, esto se debe al cambio de metodología para la construcción del IDH; sin embargo, los datos de salarios, producto *per capita* y crecimiento económico prueban que existe un deterioro real de la situación social y económica del país. México entonces reporta en el 2002 un 0.796 de IDH y ocupó el lugar 54 de 73 países en un nivel semejante al de Cuba y Panamá. Dentro de los cambios más importantes observados están: a. Que las regiones nacionales con más alto IDH son el Noreste y el Centro; b. Que en el período de 1950 a 2000 México tuvo un gran avance en sus indicadores de Desarrollo Humano – en dicho lapso de tiempo, la esperanza de vida en el país pasó de casi 50 años a más de 74; la tasa de alfabetización creció de 64.1% a 90.2%; la tasa de matriculación (para población de entre 6 y 14 años) se amplió de 38.8% a 91.6% y el PIB *per capita* se triplicó. En ese periodo el IDH nacional aumentó poco más de 72%, registrando su mayor avance entre 1950 y 1980; otros cambios importantes fueron que en 1950 la entidad menos desarrollada era Guerrero, mientras que en el 2000 fue Chiapas; Baja California fue la entidad con mayor nivel de desarrollo en 1950, para el 2000 lo fue el Distrito Federal.

Sin embargo, para México, la medición del desarrollo humano mediante el Índice Refinado de Desarrollo con Medias Generalizadas (IRD-MG), muestra que la desigualdad entre individuos

⁵² Para 1999, el sector de “Preparación y servicios de alimentos” ocupaba el 4º lugar con 12,489 accidentes de trabajo, 140 incapacidades temporales y 26 defunciones y el 14º el de “Servicio de alojamiento temporal” con 5,556 accidentes de trabajo, 79 incapacidades permanentes y 8 defunciones (Ver [http://www.stps.gob.mx/estadisticas/1999/tabla 5.htm](http://www.stps.gob.mx/estadisticas/1999/tabla%205.htm)).

⁵³ Al respecto no hay estadísticas puesto que los estudios son mayoritariamente de caso y han sido expuestos periódicamente en el evento anual Reunión Nacional de Investigadores en Salud en el Trabajo organizada por el IMSS, para consulta ver <http://www.stps.gob.mx/312/publica/tematica.html>.

puede ser de hasta 26% -un dato que destaca el informe, es la pérdida de capacidad adquisitiva en los hogares pobres que en la actualidad destinan casi la mitad de sus ingresos a cubrir sólo una de las necesidades básicas que es la alimentación y, lo más importante, identifica que las remuneraciones al trabajo son la principal fuente de desigualdad del ingreso total.

Así, tenemos que los trabajadores analizados en este estudio se encuentran en una de las regiones del país con más alto IDH, pero que - por depender éstos sobre todo de sus ingresos- se encuentran también expuestos a una dinámica de desigualdad producto del deterioro salarial generalizado en nuestra economía, dato que se confirma con la información de empleo turístico que indica que casi el 50% de los trabajadores turísticos no ganan más de 2000 pesos mensuales.

Finalmente en el aspecto de salud, también se ha observado un deterioro permanente en los servicios de esta índole para los trabajadores y, por otra parte, la forma de registrar las enfermedades del trabajo por los sistemas de salud resulta insuficiente para el área de los servicios, ello dado que existen muchas enfermedades o padecimientos entre los trabajadores de este sector que actualmente no pueden quedar registradas en las estadísticas oficiales de los servicios de salud, sobre todo aquellas relacionadas con enfermedades nerviosas .

3.III La empresa turística de hotelería y su impacto en la definición del trabajo turístico, la dinámica de empleo y las CDT; cuatro estudios de caso: Marquis, Nikko, Four Seasons y J.W. Marriott

3.III.1 La configuración del trabajo turístico -hotelero

En principio resulta importante reconocer una configuración propia o "*sui generis*" del trabajo turístico pues éste está en gran medida acotado por determinaciones que convencionalmente no impactan ni de la misma forma, ni en la misma magnitud otros espacios productivos. En principio es importante reconocer que el trabajo turístico está fuertemente determinado por las fluctuaciones de demanda de sus consumidores o temporadas; por otra parte, en la cotidianidad de muchos trabajadores dentro de su relación laboral media un tercero que es el cliente y que viene a complejizar aún más las relaciones laborales que cobran vida en

estos espacios; finalmente, en las distintas unidades que componen la actividad turística – hoteles, agencias de viajes, transporte terrestre, aéreo y marítimo, restaurantes y comercio – coexisten en la forma más directa ‘el trabajo’ y ‘el no trabajo’ de ahí que todo deberá estar arreglado para que el consumidor o cliente disfrute de un ambiente de “no trabajo” y el trabajo de los múltiples servicios que componen el fenómeno turístico queda por tanto, la mayor parte de las veces, velado⁵⁴, resultando un objeto huidizo para el investigador que incursiona en este terreno. Finalmente, las empresas turísticas como gran parte de las empresas de servicios, dependen fundamentalmente del factor humano para su óptimo desempeño productivo; ello pese a toda la innovación tecnológica que ahí converge y, en este último sentido, las empresas turísticas “absorben” como pocas empresas cantidades muy importantes de tiempo de trabajo; esto es, horas – hombre⁵⁵.

Por otra parte, en lo que se refiere particularmente a los hoteles existe adicionalmente un sistema de símbolos que se combinan en la cotidianeidad de los trabajadores y que bien podrían constituir verdaderas reminiscencias de los usos y costumbres del *ancien régime* – y en particular de la sociedad cortesana de los siglos XVII y XVIII caracterizados por los estilos de vida sofisticados de los nobles y las “relaciones de servidumbre”. Asimismo, nos encontramos con rastros arquitectónicos de esa época y algunas semejanzas en el uso de los espacios. En síntesis dentro de los espacios hoteleros modernos observamos gama de comportamientos sociales y símbolos que le imprimen una morfología distinta al trabajo turístico; aspecto que desarrollaremos en el siguiente capítulo en el apartado de ‘espacio laboral, social y simbólico’.

Todos los elementos anteriores deberán ser considerados previamente a la exploración de los espacios laborales hoteleros; pues el trabajo contenido en las empresas de este subsector constantemente quedará acotado por dichas distinciones; lo cual no implicará que las mismas sirvan como una justificación para la evasión o violación de derechos laborales⁵⁶ sino como elementos distintivos del trabajo hotelero que en su momento podrá ayudarnos a comprender mejor los mecanismos que operan en los trabajadores para evaluar sus CDT.

⁵⁴ En este sentido cobra importancia la frase de Juan José Castillo que titula uno de sus artículos denominado *En busca del trabajo perdido y de una sociología capaz de encontrarlo*

⁵⁵ Particularmente, para el caso del sector hotelero el hecho de que estos establecimientos permanezcan abiertos las 24 horas del día demanda una cantidad aún mayor de tiempo de trabajo –relativamente equiparable a las líneas aéreas o el transporte terrestre.

⁵⁶ Recurso comúnmente usado por las empresas de este ramo.

3.III.2. Acercamiento objetivo a las empresas hoteleras y a sus CDT

Para conocer la forma específica que toma el trabajo turístico, sobre todo en aquellos puestos de trabajo que soportan las funciones fundamentales del hotel, recurrimos a cuatro estudios de caso. Se trata de hoteles que pertenecen a cadenas hoteleras de las categorías más altas en las cuales se podrían esperar las mejores condiciones de trabajo. Todos estos hoteles están ubicados en la Ciudad de México en la Zona Centro y atienden un segmento de mercado orientado básicamente a “hombres de negocios”; por último, es importante mencionar que los hoteles suman 4 de los 7 que componen la zona mencionada y, por tanto, constituyen una parte representativa de la misma. Los estudios de caso fueron realizados en el periodo 2000 a 2003, por ello los resultados de corte empírico deberán ser ubicados para este periodo.

El mercado turístico hotelero más comercial está compuesto por una oferta de hoteles nacionales de distintas categorías que van de clase especial y gran turismo hasta 3 estrellas; esto a su vez se dividen entre los que operan en forma independiente y los que lo hacen a través de cadenas; dentro de éstas últimas existen cadenas de propiedad mayoritariamente nacional y cadenas internacionales. Al respecto el mercado turístico nacional de categoría de 3 estrellas o más muestra una distribución en la que predomina la oferta turística de hoteles independientes; sin embargo, si nos quedamos con las categorías más altas de hoteles, los cuales comprenden 155,587 cuartos que representan el 45% de la oferta perteneciente a categorías superiores, tenemos que el 42% de esos cuartos son operados bajo alguna cadena nacional o internacional; así, llegamos a que aproximadamente el 93.7 de las categorías ‘clase especial’ y ‘gran turismo’ pertenecen a alguna cadena; sector en el cual posicionaremos nuestros estudios de caso (Ver Tabla 3.15 y Recuadro 3.5).

Hoteles por pertenencia o no a cadenas de categoría tres estrellas o más

Tabla 3.15

Hoteles pertenecientes a cadenas	Número de establecimientos	%	Número de cuartos	%	Número de cuartos promedio por establecimiento
No	8753	96.45	366,423	84.23	41.8
Sí	322	3.54	68,555	15.76	212.90
Total	9075	100%	434,978	100%	

Fuente: UPT-SECTUR, 1994; Investigación directa en Análisis de las principales cadenas hoteleras en el país, Cuaderno, Núm. 14; Unidad de Política Turística; SECTUR; Diciembre 1994; p 7

Hoteles de Gran turismo de la Zona Centro de la Cd. de México

Recuadro 3.5

Camino Real
(*) Four Seasons (*)
Marquis Reforma (*)
J.W. Marriott
(*) Nikko Presidente
Intercontinental Sheraton
Maria Isabel

(*) Hoteles analizados en este estudio (4 de los 7 en la Zona Centro)

Fuente: Ediciones especiales comerciales; Bruselas 7-12, Col. Juárez (Página en Internet; Hospedaje).

3.III.2. a. Hotel Marquis Reforma

En cuanto a los **orígenes** del Hotel Marquis Reforma, éste se fundó fiscal y jurídicamente a principios de 1991 y abre sus puertas en Av. Paseo de la Reforma Num. 465, Col. Cuauhtémoc para el `período de prueba´ en julio, aunque la apertura oficial se hizo en septiembre de 1991. El Hotel, con un “estilo Art-Deco y futurista del siglo XXI”⁵⁷ desde sus inicios contó con restaurantes de reconocida calidad que a la fecha hacen que este Hotel se distinga por su cocina y su servicio; en este sentido destacan los servicios para eventos *Kosher* de clientela de origen o tradiciones israelitas que demandan mayores exigencias al hotel y son más costosos⁵⁸. Adicionalmente cuenta con todos los servicios propios de un hotel de lujo y especialmente con los servicios que demanda su segmento mercantil de “hombres de negocios”, esto es: *room service*, *conciERGE*, lavandería, despertador, salones para banquetes y centro de negocios. En cuanto a infraestructura el Hotel Marquis cuenta actualmente con 208 habitaciones con 84 suites, dos salas de juntas, un gimnasio - *spa*, un *lobby bar*, estacionamiento, 6 salones para banquetes, dos restaurantes y un bar. El costo promedio de una habitación estándar es de \$2,100.00 y en habitaciones de lujo el costo varía de \$5,780.00 a \$7000.00 en promedio aunque llega a costos de \$12,000.00, en este último caso se trata de suites de lujo. Cada una de estas habitaciones cuentan con todos los servicios de un hotel de lujo⁵⁹.

⁵⁷ Según se asienta en su página de Internet (Página web: <http://www.marquisreformahl.com.mx>)

⁵⁸ Los eventos *Kosher* demanda un espacio especial dentro de la infraestructura del hotel, ya que nadie debe utilizar la cocina para otro motivo que no sea un evento *kosher*, los rabinos deben supervisar la preparación de alimentos y son ellos quienes deben encender el fuego con el cual se preparará la comida del evento, por otro lado, requiere vajillas diferenciadas según el tipo de alimento (principalmente se distingue entre carne y pescado).

⁵⁹ Secadora de cabello, caja de seguridad, bata de baño, correo de voz, dos líneas telefónicas en suites, servicio de camarista 2 veces al día, pasador y mirilla en las puertas, adaptadores eléctricos, para fax, almohadas extras, mini-bar, renta de películas, dos extensiones telefónicas por habitación, despertador am/pm, voltaje de 110/220 y espejo de vanidad, servicio a cuartos las 24 horas, servicio de niñeras disponible, servicio de lavado, planchado y tintorería las 24 horas, tabaquería, florería, habitaciones para no fumadores, planchado Express, lustrado de calzado, valet parking. En cuanto al centro de negocios el Hotel cuenta con módulos individuales de trabajo con computadora, impresora, teléfono y fax, acceso a Internet, equipo de captura técnica o simultánea, fotocopiado, envío y recepción de fax.

En cuanto a su **estructura laboral** este hotel contaba para 2002 con una plantilla de personal de 421⁶⁰ trabajadores (2.02 trabajadores por habitación) de los cuales 338 eran hombres y 109 mujeres; 266 se encontraban sindicalizados; 181 ocupaban puestos de confianza y 105 trabajaban en calidad de eventuales. En cuanto a la estructura socio técnica, esta se organiza a partir de dos grandes divisiones que comprenden el comité ejecutivo y el comité operativo; este último a su vez se divide en las siguientes áreas: a. Administrativa; b. Mantenimiento, c. Recursos humanos, d. Ventas y e. Gerencias A y B (de alimentos y bebidas) en las que se incluye al Chef ejecutivo y a las gerencias de los distintos restaurantes junto con el servicio de alimentos a habitaciones. Tal estructura sociotécnica da lugar a una plantilla del personal que se detalla en el cuadro 3.3.

Plantilla de personal del hotel Marquis Reforma					
Cuadro 3.3					
1.	Agente de seguridad:18	39.	Coordinador de grupos: 1	71.	Kardista: 1
2.	Almacenista de mantenimiento: 1	40.	Coordinador de nóminas y activos fijo: 1	72.	Maître:1
3.	Ama de llaves Ejecutiva: 1	41.	Coordinadora de video: 1	73.	Meseros contratados 16
4.	Archivista: 2	42.	Coord de progr de mercadotecnia: 1	74.	Meseros eventuales: 90
5.	Asistente contable: 2	43.	Chef Carnicero: 1	75.	Oficial de lavandería: 1
6.	Asistente de cuentas por cobrar: 1	44.	f de cocina La Joya: 1	76.	Oficial de limpieza: 10
7.	Asistente de cuentas por pagar: 1	45.	Chef pastelero: 1	77.	Operadora de teléfonos: 5
8.	Asistente de sistemas: nd	46.	Chef Steward: 1	78.	Operario de limpieza: 12
9.	Asistente general: 3	47.	Chofer de resguardo:2	79.	Operario de mantenimiento:12
10.	Asistente operativo de mantenimiento: 1	48.	Chofer: 2	80.	Panadero: 2
11.	Auditor de costos: 1	49.	Dir. De R.H y Calidad: 1	81.	Pastelero:2
12.	Auditor de ingresos: 1	50.	Dir. Gral.: 1	82.	Portero: 1
13.	Auditor nocturno: 1	51.	Edecán de recepción: 8	83.	Pte de nuevos proyectos: 1
14.	Auditor: 1	52.	Edecán de SPA: 2	84.	Recepcionista de mercancía: 1
15.	Auxiliar de almacén: 2	53.	Ejecutivo de ventas banquetes: 1	85.	Salsero: 1
16.	Auxiliar de contabilidad: 2	54.	Ejecutivo de ventas en C C: 3	86.	Secretaria a: 2
17.	Auxiliar Rel. Públicas: 1	55.	Encargado del Bar Caviar: 1	87.	Secretaria b: 5
18.	Ayudante de cocinero A: 2	56.	Garrotero: 15	88.	Sous Chef: 1
19.	Ayudante de cocinero B: 1	57.	Gerente de restaurantes: 1	89.	Steward: 14
20.	Ayudante del bar: 4	58.	Gerente general: 1	90.	Subgerente administrativo de Recursos Humanos.: 1
21.	Ayudante de pastelero: 1	59.	Gte. de Alimentos y Bebidas: 1	91.	Subgerente de calidad: 1
22.	Botones: 7	60.	Gte. De Banquetes: 1	92.	Subgte. De división cuartos: 2
23.	Cajero departamental: 7	61.	Gte. de División Cuartos: 1	93.	Subgte de Vtas. Gpos. y convención: 1
24.	Camarista: 20	62.	Gte. De Mantenimiento: 1	94.	Subgerente de ama de llaves: 1
25.	Cantinerio: 3	63.	Gte. De Rel. Públicas: 1	95.	Subgerente de calidad: 1
26.	Capitán de mesero: 7	64.	Gte. de ventas: 1	96.	Supervisor de almacén: 1
27.	Cocinero 1 A: 8	65.	Hostess: 2	97.	Supervisor de cajas departamentales: 1
28.	Cocinero 2A: 6	66.	Jefe de atención a clientes 1	98.	Supervisor de cocina La Joya: 1
29.	Concierge: 1	67.	Jefe de compras: 1	99.	Supervisor de cocina Royal: 1
30.	Contador contable: 1	68.	Jefe de crédito y cobranza: 1	100.	Supervisor de cocina: 2
31.	Contador fiscal: 1	69.	Jefe de sistemas: 1	101.	Supervisor de montajes, luz y sonido: 1
32.	Contador general: 1	70.	Jefe del Tel. y Club Corporativo: 1	102.	Supervisor de turno: 6
33.	Contralor Gral.: 1			103.	Supervisor steward: 3
34.	Coord de compras: 1			104.	Supervisor general: 7
35.	Coord. Admvo. de Grupos: 1			105.	Técnico de mantenimiento: 3
36.	Coord.Admvo. de Rec. Humanos: 2			106.	Técnico en instalaciones E.: 1
37.	Coord. Admvo. de ventas: nd			107.	Valet parking eventuales: 15
38.	Coord. de cuentas por pagar: 1			108.	Valet parking: 2
				109.	Vicepresidente de nuevos proyectos:1

Fuente: Catálogo de puestos del hotel Marquis Reforma (2001)

⁶⁰ Actualmente reportaron tener entre 360 y 380 trabajadores inscritos en nómina, octubre 2003.

Con respecto a la información de los montos salariales de cuadros medios y directivos ésta es considerada confidencial por las empresas y difícilmente la revelan; sin embargo, a través de fuentes informales ha sido posible tener algunos indicadores que permiten observar la existencia una fuerte correlación entre la escolaridad y los niveles salariales; así encontramos que los fuertes contrastes en escolaridad formal y calificación llegan a cobrar importantes diferencias salariales entre puestos operativos, puestos de cuadros medios y puestos ejecutivos de 1:10 y de 1:30 respectivamente⁶¹. Asimismo, se observa que la antigüedad laboral se encuentra fuertemente asociada con la escolaridad y calificación laboral. De ahí que los trabajadores más calificados en el Hotel Marquis permanecen más tiempo y ganan los salarios más altos.

Puesto de trabajo, antigüedad y salario promedio			
Tabla 3.16			
Puesto	Antigüedad (en años o factor de años)	Salario diario	Salario mensual
<i>Gerente de restaurantes</i>	9.08		
<i>Chef Ejecutivo</i>	11.75		
<i>Cocinero 1A</i>	7.55	\$139.00	\$4170.00
<i>Ayudante de cocinero A</i>	7.12		
<i>Capitán de mesero</i>	5.71		
<i>Mesero</i>	4.38		
<i>Ayudante de mesero (garrotero)</i>	3.57	\$49.50	\$1485.00
<i>Steward</i>	1.92		
<i>Gerente división cuartos</i>	10.5		
<i>Ama de llaves</i>	10.91		
<i>Asistente de ama de llaves (subgte. Ama de llaves)</i>	10.83		
<i>Camarista</i>	3.04	\$73.85	\$2215.50
<i>Areas públicas (Oficial de limpieza)</i>	2.5	\$77.90	\$2337.00
<i>Areas públicas (operario de limpieza)</i>	1.8	\$59.40	\$1782.00
<i>Botones</i>	2.58	\$49.50	\$1485.00
<i>Gte. de relaciones públicas</i>	5.6		
<i>Supervisor de cocina</i>	10.41		
<i>Recepcionista (edecán de recepción)</i>	2.32		
<i>Contador General</i>	8.58		
<i>Gerente de Alimentos</i>	4.16		

Fuente: Información de acuerdo al Acta de Integración de la Comisión y Cuadro General de Antigüedades, presentada a la Dirección de Inspección Local del Trabajo (Expediente DG/0571/02, Folio: 840, al 29 de mayo de 2002).

⁶¹ Tales diferencias se calcularon con base en el salario actual más bajo (steward y mozo de piso \$66.00 diarios), el salario de supervisores o encargados de área (\$660.00 diarios) y el salario de gerentes generales y ejecutivos (\$2000 diarios). Todos estos obtenidos de dos de los hoteles estudiados.

En cuanto a las **políticas de personal y programas de prestaciones o beneficios** para los trabajadores los cambios se orientan en distintos sentidos. En principio, se considera una especie de “estancamiento” en todas esas prestaciones laborales de ley que –a decir de su personal de recursos humanos- incluyen: “... *todas las prestaciones de la Ley: salario, aguinaldo, reparto de utilidades, pago de horas extras, periodo y prima vacacionales, uniformes, servicio de lavandería de uniformes, vales de despensa, préstamos, servicio de comedor, servicio médico (en la empresa), IMSS, Infonavit-IMSS, becas de estudio, seguro de vida, cursos de capacitación para el trabajo y prima de antigüedad*”⁶²; tal estancamiento deriva del reconocimiento de que “los salarios y las prestaciones son bajos en hotelería” y aunque los primeros se compensan con las propinas, en el caso de la prestaciones referidas a la previsión social no sólo se han estancado sino que se han visto recortadas desde que Hacienda estableció que todas aquellas prestaciones que “sumadas” rebasen los 10 salarios mínimos estarían gravadas con impuestos. Por otro lado, se observan una serie de medidas encaminadas a: a) dar mayor protección a empleadas embarazadas; b) definir y reglamentar el pago por trabajos “extras” o “eventuales”; c) tener una política de capacitación más eficaz que mejore el número de horas-hombre-capacitación. De manera general la empresa considera que dentro del renglón de salarios están en la “media alta” de los hoteles con semejantes categorías y en cuanto a prestaciones se consideran un poco arriba de la media porque cuentan con prestaciones que los otros hoteles no brindan aunque reconocen que estos últimos llegan a dar prestaciones un poco más altas. En un cuadro comparativo de los 20 hoteles más importantes del país –según informe interno de recursos humanos- el Marquis Reforma ocupa el cuarto sitio en cuanto a prestaciones laborales. Por último, se observan una importante política gerencial de programas de incentivos que tiene como propósito fundamental mantener un alto rendimiento laboral de los empleados pese a las fuertes cargas de trabajo y la extensión de las jornadas laborales.

En cuanto a otras características de esta empresa destaca el hecho de que el origen de su capital sea 100% mexicano⁶³, aunque los dueños de este hotel tienen padres y abuelos de origen israelí. Por otra parte, resulta relevante el hecho de que en esta empresa la mayor parte de los servicios sean absorbidos por el mismo hotel – distinguiéndose por ello de las estrategias de modernización que ponen énfasis en la subcontratación a través del “outsourcing”- al respecto nos narra personal de la gerencia de recursos humanos “Hemos

⁶² Entrevista a una gerente de recursos humanos

⁶³ Entrevista a gerente de recursos humanos

*decidido asumir nosotros mismos la mayor parte de nuestros servicios porque solo así garantizamos obtener los resultados que esperamos*⁶⁴. En los únicos casos en que se subcontratan servicios es cuando un cliente pide algo y el hotel no cuenta con el servicio específico (como en los casos de edecanes con ciertas características físicas)”⁶⁵.

En lo que se refiere a las prioridades de esta empresa se apuntan algunos **mecanismos de modernización y de competitividad** que ha instrumentado el hotel; en este sentido se enfatiza la búsqueda del mejoramiento de sus estándares de calidad, por ejemplo, uno de los objetivos que se persigue a corto plazo es la certificación del ISO9000⁶⁶ y alcanzar el estándar europeo de la calidad de los servicios ofrecidos “...como recurso para que el Hotel....tenga una mayor oportunidad de ser una empresa exitosa, al mismo tiempo que sus trabajadores crecen laboralmente desarrollando su trabajo con calidad” ⁶⁷. Por otro lado, se hace referencia a una optimización de costos en materia de recursos humanos, la cantidad de trabajadores requerida se calcula en función de la relación entre el personal –de base y eventual- y la ocupación del hotel de acuerdo a las distintas temporadas o fluctuaciones de la demanda. Por último, resulta evidente, en tanto mecanismo de competitividad, el esfuerzo que hace la empresa para “ajustarse más a las necesidades del cliente”: esto ha demandado del Hotel acciones en dos sentidos; por una parte, exige de la gerencia de ventas nuevas metodologías que le permitan hacer cálculos precisos de los costos de esos servicios adicionales y muchas veces atípicos; por otra parte, solicita del área de recursos humanos una gestión muy versátil que permita cubrir *just on time* esas diferentes necesidades y eventualidades que demandan cada vez mas los clientes⁶⁸.

Por otra parte, en el ámbito de problemáticas laborales la empresa no hace referencia a ninguna en particular asumiendo que se cumplen todas las prestaciones de LFT; sin embargo, en la revisión de expedientes de denuncias laborales de diferentes instancias de

⁶⁴ Refiere incluso la reciente absorción del servicio de jardinería como resultado de irregularidades en cuanto a calidad y eficiencia de este servicio que antes se subcontrataba.

⁶⁵ Información referida por un representante de recursos humanos del hotel (Entrevista a subgerente de recursos humanos; p 4).

⁶⁶ Anteriormente sólo se evaluaba la infraestructura turística instalada y esto lo hacía la agencia denominada Leading Small Luxury – a nivel internacional- y la Secretaría de Turismo -a nivel nacional-; esta última se encargaba de otorgar el número de estrellas correspondiente ubicando así la categoría del hotel.

⁶⁷ Entrevista a subgerente de recursos humanos, p 3.

⁶⁸ Esas necesidades al ser sumamente variadas implican personal con distintas calificaciones y disponibilidad de tiempo. Las calificaciones comprenden desde vigilancia hasta técnicos en computación y, respecto a la

gobierno se encontró la denuncia de un grupo de extrabajadores del hotel, en la que se señalaba la violación de importantes derechos laborales relacionados básicamente con el pago de utilidades, aguinaldo, compensaciones por días de descanso finalmente laborados y maltrato básicamente por no guardar a los trabajadores “la debida consideración”⁶⁹.

3.III.2.b. Hotel Nikko México

El Hotel Nikko México abre sus puertas en noviembre de 1987 en Campos Elíseos No.204 en la Colonia Polanco de la Ciudad de México, entre los objetivos que se proponía dicha empresa se encontraba el de alojar a las tripulaciones de los vuelos de Japan Air Lines y crear un hotel de lujo para ejecutivos y hombres de negocios japoneses. En cuanto a infraestructura el Hotel Nikko ocupó una de las torres más importantes de la zona hotelera de Polanco que destacaba por sus 38 pisos, sus 4 niveles de sótano y sus 900 cajones de estacionamiento. El hotel alberga en su interior 744 habitaciones que incluyen una Suite Presidencial, Suite Mexicana, Suite Japonesa, habitaciones para minusválidos y para no fumadores. El costo de sus habitaciones va de \$3,000 por noche en la habitación estándar a \$30,000 en la Suite Presidencial. En cuanto a servicios, el Hotel Nikko ofrece un piso completo que opera como centro de negocios⁷⁰ y adicionalmente cuenta con 7 centros de consumo de alimentos y bebidas⁷¹, 5 restaurantes especializados de comida mexicana, internacional y japonesa y 2 bares. Adicionalmente, sus instalaciones comprenden 11 salones de banquetes, club atlético, alberca, estética con sala de bronceado y servicio de masajes⁷². Al igual que el hotel Marquis, el Nikko ofrece eventos Kosher para judíos que son más costosos por la serie de cuidados que estos exigen y que mencionamos antes en el apartado del Hotel Marquis.

disponibilidad de tiempo, quedan comprendidas todas las posibles jornadas y combinaciones de las mixtas: diurna, vespertina, nocturna, mixta, turnos quebrados, etc..

⁶⁹ El 13 de mayo de 2002, esta empresa fue demandada por un grupo de trabajadores, ante la STyPS mediante la Dirección de Inspección del Trabajo.

⁷⁰ Este centro cuenta con toda la infraestructura moderna de oficinas, es decir, computadoras, internet, scanner, fax, impresoras y servicios de traducción a inglés, español y japonés.

⁷¹ Los centros considerados son el Lobby Bar, los restaurantes Bankay, Jardín, Teppan Grill, Shelly Bar, Omei y el área de Room Service y destacan los horarios de estos restaurantes que llegan a estar abiertos en promedio 8 horas diariamente, aunque hay algunos centros que duran de 18 horas hasta 24 horas abiertos, como el caso del Restaurante Jardín y el Room Service respectivamente.

⁷² De acuerdo a la información que aparece en <http://www.hotelnikkomexico.com.mx>

Entre otras características de la empresa destaca que la inversión de capital sea básicamente de origen japonés –aparece como propietario J.A.L y otros⁷³ -, pertenece a una cadena hotelera japonesa que cuenta con 45 hoteles alrededor del mundo reconocidos por las firmas Nikko Hotels International y Hotel JAL City⁷⁴ aunque existen otros afiliados, los hoteles de la cadena Nikko se distribuyen a lo largo del mundo de la siguiente forma 24 en Japón, 14 en Asia Pacífico, 4 en Oceanía, 3 en Europa y 2 en el Continente Americano (uno se encuentra en San Francisco, E.U.A. y el otro en la Ciudad de México).

En cuanto a la estructura laboral, el Hotel Nikko cuenta con 950 trabajadores (1.28 trabajadores por habitación) que se distribuyen en las siguientes áreas: a. División Cuartos; b. Recursos Humanos; c. Alimentos y Bebidas; d. Ventas y Mercadeo; e. Contraloría, f. Relaciones Públicas y g. Gerencia General. La cantidad de trabajadores y la extensión de sus instalaciones han redundado en una administración de recursos humanos un tanto burocratizada aunque con mecanismos muy efectivos en las líneas de mando; a los trabajadores les queda muy claro su subordinación al jefe inmediato, el cual a su vez está supeditado a una gerencia que depende en última instancia de la gerencia general y el corporativo ejecutivo. A partir de 1995, con el fin de sistematizar las políticas de personal, los puestos de trabajo y los encadenamientos entre los distintos departamentos operativos del personal se empezó a trabajar un manual exclusivamente para recursos humanos el cual funge como norma actualmente.

Por otra parte se intenta infundir una "filosofía de trabajo" entre el personal mediante la que se enfatizan cualidades por parte de los "asociados"⁷⁵ basadas en atributos de servicio, honestidad, lealtad, seguridad, concertación, oportunidad y confianza⁷⁶. Dentro de las disposiciones disciplinarias esta empresa sigue criterios semejantes a los de otros hoteles de la misma categoría que enfatizan la "presentación" de sus trabajadores; en el reglamento interno de trabajo, por ejemplo, se especifican cuestiones relacionadas con la prohibición de usar dijes o alhajas, perfumes o lociones de olor penetrante, lentes oscuros, patillas, cabello largo, bigote o barba.

⁷³ En SECTUR, Análisis de las principales cadenas hoteleras en el país, Cuaderno núm. 14 de la Unidad de Política Turística; México, 1994 (Anexo, Cadenas hoteleras que operan en la República Mexicana).

⁷⁴ JAL corresponde a la abreviatura Japan Air Lines

⁷⁵ Así se les denomina a los trabajadores sin que ellos tengan ningún tipo de acciones como en algunos empresas europeas e incluso mexicanas (Telmex)

⁷⁶ Tarjeta de bienvenida a los trabajadores en la que se explicitan los "valores" que deberán orientar a los trabajadores en sus labores cotidianas.

En cuanto a prestaciones laborales los trabajadores reconocen que se cumple con las prestaciones de Ley como aguinaldo, vacaciones, seguro social, seguro de vida, prima vacacional, utilidades, vales de despensa y vales de comedor; aunque, también se reconoce que ésto varía para el caso de los trabajadores eventuales como las brigadas de meseros que llegan a carecer de la mayor parte de las prestaciones. Por otro lado existe una idea compartida acerca del monto de las propinas en este hotel que se percibe como menor y que se relaciona con la filosofía de austeridad propia de las culturas orientales particularmente la japonesa. Dentro de las principales problemáticas se señalaban renuncias por mala relación con su jefe inmediato, por cambios de trabajo, para mejorar el ingreso o por problemas de horario.

Puestos de trabajo y salario del personal operativo sindicalizado del Hotel Nikko Tabla 3.17		
<i>Puesto</i>	<i>Salario diario</i>	<i>Salario mensual</i>
<i>Auxiliar de camarista</i>	\$62.29	\$1,868.70
<i>Auxiliar de limpieza</i>	\$62.29	\$1,868.70
<i>Ayudante de cantinero</i>	\$62.29	\$1,868.70
<i>Ayudante de cocina</i>	\$62.29	\$1,868.70
<i>Barnizador</i>	\$153.23	\$4,596.90
<i>Botones</i>	\$42.15	\$1,264.50
<i>Camaristas, costureras</i>	\$80.83	\$2,424.90
<i>Cantinero</i>	\$69.07	\$2,072.10
<i>Carpintero</i>	\$153.23	\$4,596.90
<i>Cocinero A</i>	\$140.13	\$4,203.90
<i>Cocinero B</i>	\$110.72	\$3,321.60
<i>Depte. Aytes de comedor</i>	\$42.15	\$1,264.50
<i>Electricista</i>	\$159.98	\$4,799.40
<i>Herrero</i>	\$154.94	\$4,648.20
<i>Lavador de alfombras</i>	\$80.83	\$2,424.90
<i>Mecánico general</i>	\$159.98	\$4,799.40
<i>Mozo de montaje</i>	\$62.29	\$1,868.70
<i>Operador área civil</i>	\$139.77	\$4,193.10
<i>Op. Cuarto de maquinas</i>	\$181.87	\$5,456.10
<i>Op. Mantenimiento</i>	\$154.94	\$4,648.20
<i>Op. Lavandería</i>	\$80.83	\$2,424.90
<i>Pulidor de pisos</i>	\$80.83	\$2,424.90
<i>Steward</i>	\$63.94	\$1,918.20
<i>Surtidor minibar</i>	\$42.15	\$1,264.50
<i>Tapicero</i>	\$153.23	\$4,596.90
<i>Valet estacionamiento</i>	\$67.36	\$2,020.80
<i>Valet lavandería</i>	\$67.36	\$2,020.80

Fuente: Contrato colectivo de trabajo celebrado entre Operadora Nikko México y CROC con fecha del 11 de febrero de 2002

3.III.2.c. Hotel Four Seasons México

El Hotel Four Seasons abrió sus puertas el 11 de mayo de 1994, en Paseo de la Reforma número 500 dentro de la Colonia Juárez en la Ciudad de México ofreciendo una infraestructura de 1200 metros cuadrados de espacio dentro de la cual se encuentran 240 habitaciones que incluyen 40 suites -el costo de sus habitaciones es de \$2,900.00 estándar y de \$4,900.00 de lujo-; asimismo, existen elegantes restaurantes, centro profesional para negocios, club de salud y de entrenamiento físico con personal profesional y piscina al aire libre, salones de baile grandes y pequeños, así como salas para reuniones y banquetes con vista al patio⁷⁷. Dentro de los servicios que ofrece el hotel destacan, además de los convencionales, las excursiones culturales de cortesía a los principales lugares de interés histórico y museos y el servicio VIP de recepción en el aeropuerto. Sólo se subcontratan los servicios de florería y música para eventos. Cabe señalar que este Hotel es el único en la Cd. de México que cuenta con el distintivo de 5 diamantes que se otorga por la calidad de los servicios ofrecidos; de los otros hoteles estudiados en la investigación, ninguno cuenta con tal distintivo pues se limitan a las estrellas⁷⁸.

Ahora bien, dentro de su estructura laboral, aparecen 420 trabajadores de base; de los cuales 149 son mujeres y 271 son hombres, 7 son directivos, 26 mandos medios o superiores y 387 trabajadores operativos. Por otro lado, en cuanto al mayor número de puestos, sobresale el de “Encargada de habitación A.M.”, “Anfitrión de banquetes brigada”, “Anfitrión del restaurante”, “Oficial de seguridad ” en ese orden de importancia numérica (Ver cuadro 3.4). Dentro de la plantilla de personal destaca lo novedoso de los puestos de trabajo que se expresa no solo a través de las denominaciones diferenciadas del resto de los hoteles estudiados y de los hoteles mexicanos en general, sino además de las funciones que asume cada uno de los puestos⁷⁹. Tal vez, por razones de esto último, la plantilla resulte más compacta -menos de 2 trabajadores por habitación; es decir una relación de 1.17 trabajadores por cada habitación a diferencia del Marquis que con número un poco menor de habitaciones tiene una relación de 2.02 trabajadores.

⁷⁷ Según aparece en el promocional de su página web <http://www.fourseasons.com/mexico/in>

⁷⁸ Las estrellas denotan estructura turística –básicamente características del hotel y de los cuartos- , mientras que los diamantes constituyen distintivos en cuanto a los servicios.

⁷⁹ Esto sólo ha podido deducirse de las entrevistas con los trabajadores dado que la empresa se reserva el derecho de confidencialidad respecto a su profesiograma y su organización interna del trabajo.

La cadena del hotel tiene su casa matriz en Canadá, Toronto y la composición de los capitales ahí invertidos es diversa; sin embargo predomina el capital canadiense aunque también figura de manera importante capital mexicano. Cabe mencionar que es poca la información que se tiene sobre este hotel, dado que en el estudio de cadenas de Sector no aparece porque se creó en 1994 y el estudio se editó en el mismo año.

Destacan los mecanismos de disciplina y la política de personal, pues en entrevista a la gerencia de Recursos Humanos se enfatizó que el hecho que la remoción o despido de un trabajador del Hotel no es asunto sencillo – requiere de todo un proceso de consulta a la matriz de la cadena que verifica que se hayan agotado todas las instancias de disciplina. En este sentido, se observa que la cadena de Hoteles Four Seasons es consistente con una política de estabilidad laboral que “cuida” de manera particular a sus trabajadores y valora, sobre todo, su inversión en materia de capacitación, la confiabilidad del trabajador y en cierto sentido, el vínculo de lealtad o compromiso: trabajador – empresa.

Asimismo, sobresale como elemento distintivo el control que la cadena hotelera ejerce sobre sus mandos medios al realizar periódicamente encuestas de opinión “del trato” que estos dan a los trabajadores. Producto de lo anterior la cadena hace recomendaciones puntuales a cada uno de los mandos medios y, esto ha dado lugar a que se creen por lo menos dos ambientes de trabajo que bien podríamos denominar como “superficial” y “real”. En el primero, aparentemente “todos son iguales y todos son amables con todos” pero ello no exime a que esos mandos medios se las arreglen para establecer mecanismos de control férreos sobre el personal, que dan lugar al segundo ambiente. Estos mecanismos llegan a ser, por su carácter psicológico, más efectivos y permiten reproducir una fuerte delimitación jerárquica dentro de la estructura laboral –como ocurre en la mayor parte de las empresas mexicanas en las que los mandos medios difícilmente asumen su papel de trabajador y fácilmente confunden su papel de gerente con el del dueño de la empresa. Ejemplo de esto es la identificación acrítica que logran de su personal con la empresa y que llega a grado tal que el trabajador empieza a ver más por los intereses de la primera que por los propios.

En el primer ambiente “superficial” que mencionamos anteriormente, según la empresa, “todo se consulta con los trabajadores” mediante reuniones formales o informales y se toman acuerdos relacionados con salarios, turnos, horarios, horas extras, vacaciones, primas

vacacionales, cargas de trabajo, medidas de seguridad e higiene; asimismo la empresa indica que se les otorgan todas las prestaciones conforme a la LFT⁸⁰. A diferencia del Hotel Marquis, resulta difícil contar con información que no sea de los involucrados –empresa o trabajadores- y la única referencia objetiva es el CCT en el cual tampoco aparece tácitamente la obligación del pago de utilidades.

Plantilla de Personal del Hotel Four Seasons México		
Cuadro 3.4		
1. Agente de recepción 5	50. Coordinadora de recursos 1	99. Maitred D 1
2. Agente de reservaciones 4	51. Cubre turnos 2	100. Masajista 2
3. Almacenista 2	52. Chef panadería 1	101. Mecánico de refrigeración / clase I, 1
4. Analista de operaciones 1	53. Chef carnicero 1	102. Mecánico lavandería 1
5. Anfitrión de banquetes 3	54. Chef concierge 1	103. Mensajero/ chofer 2
6. Anfitrión de banquetes brigada 17	55. Chef de partie 5	104. Oficial de seguridad 14
7. Anfitrión de bar Guitarrista 2	56. Chef ejecutivo 1	105. Operador de habs. I 1
8. Anfitrión del bar 1	57. Chef pastelero 1	106. Operador clase I 5
9. Anfitrión del café 6	58. Chofer 9	107. Operador sistema Delphi 1
10. Anfitrión del restaurante 16	59. Director de A&B 1	108. Operadora de teléfonos 6
11. Anfitrión servicio a habitación 11	60. Director de ventas banquetes 1	109. Operador clase III 3
12. Asistente Ejecutiva de ama de llaves 1	61. Director de ingeniería 1	110. Paje 2
13. Asist. Admiva contralora 1	62. Director de finanzas 1	111. Panadero 1
14. Asist. Admiva. Dir. Gral. 1	63. Director de recursos humanos 1	112. Pastelero
15. Asist. De montajes 1	64. Ejecutivo de ama de llaves 1	113. Pastelero b 1
16. Asist. Dir. Finanzas. 1	65. Encargado de áreas públicas 4	114. Pintor clase / I 1
17. Asist. Steward ejecutivo 1	66. Encargada de habitación A.M 24	115. Plomero / clase 1-A
18. Asistente administrativa 1	67. Encargada de habitación P.M 6	116. Portero 4
19. Asistente Admiva. A&B 1	68. Encargada de limpieza de oficinas 3	117. Receptor de mercancía 1
20. Asistente de cuentas por pa	69. Encargada de uniformes 2	118. Secretaría de banquetes 3
21. Asistente de sistemas 1	70. Encargado de cuentas por cobrar 2	119. Secretaria mercadeo 1
22. Asistente del centro ejecutivo 3	71. Encargado de cuentas x P 1	120. Steward cafetería emplea 1
23. Asistente del Club Athletic 2	72. Entrenador Agente de reservaciones 1	121. Steward día 19
24. Auditor de ingresos 1	73. Ent. Supervisor de lavandería 1	122. Steward ejecutivo 1
25. Auditor del día 2	74. Ent. Supervisor limpieza 1	123. Steward noche 2
26. Aux. de limpieza nocturna 9	75. Entrenador botones 1	124. Sub chef b 3
27. Aux. de montajes 4	76. Entrenador Gte. En turno 1	125. Sub chef ejecutivo 1
28. Aux. de piso 4	77. Fogonero 4	126. Subdirector de A&B 1
29. Ayudante de cantinero 2	78. Gerente de crédito y cobranza 1	127. Subdirector de recursos humanos 1
30. Ayudante de pastelero 3	79. Gerente de sistemas 1	128. Subdirector ejecutivo 1
31. Botones 7	80. Gerente de teléfonos 1	129. Subgerente de café 2
32. Cajero de estacionamiento 2	81. Gerente de ventas 5	130. Subgerente de ventas banquetes 1
33. Cajero general 1	82. Gerente del club athletic 1	131. Subgerente de compras 1
34. Cantinero de bar 4	83. Gerente ventas grupos 1	132. Subgerente de recepción 3
35. Capitán de banquetes 2	84. Gerente de compras 1	133. Subgerente de reservaciones 1
36. Carpintero/ Clase I, 1	85. Gerente de estacionamiento 1	134. Subgerente del restaurante 2
37. Cerrajero / Clase I, 1	86. Gerente de lavandería 1	135. Subgerente de servicio a habitación 2
38. Cocinero A 3	87. Gerente de recepción	136. Supervisores de steward 2
39. Cocinero A de cafetería de 1	88. Gerente de reservaciones 1	137. Supervisor de habitaciones 4
40. Cocinero B	89. Gerente de seguridad 1	138. Supervisor de ingeniería 2
41. Cocinero B 6	90. Gerente nocturno 1	139. Supervisor de seguridad 1
42. Cocinero C 8	91. Gerente Restaurante 1	140. Supervisor del bar 2
43. Comprador 1	92. Gerente de servicio a habitaciones 1	141. Supervisor jr. Ama de Llaves 2
44. Concierge 6	93. Hostess de café 1	142. Técnico en A/A clase I, 1
45. Contador 1	94. Hostess del restaurante 2	143. Técnico de teléfonos 1
46. Coordinador de oficina 3	95. Jardinero / clase II	144. Técnico de lavandería 11
47. Coordinador administrativo 1	96. Jefe de montajes 1	145. Técnico de uniformes 3
48. Coordinador de beneficio 1	97. Lavador 3	146. Vendedoras de serv. Habitaciones 4
49. Coordinadora de reclutamiento 1	98. Lavador de alfombras 1	

Fuente: Reporte de empleados 11 de Septiembre de 2002; Hotel Four Seasons

Las principales prestaciones que destaca esta empresa son el salario, el IMSS, el seguro de gastos médicos (aunque esta última prestación es sólo para personal de confianza), seguro

⁸⁰ Sin embargo a solicitud explícita de la empresa se tuvo que eliminar del cuestionario aplicado a los trabajadores de este Hotel la pregunta relacionada con el pago de utilidades – derecho laboral fundamental y especificado por la LFT.

de vida, aguinaldo, pago de liquidación por rescisión de contrato y prima de antigüedad de acuerdo a la LFT.

En cuanto a la estructura salarial del personal, destacan los salarios mínimos generales entre los trabajadores “propinados” y sólo un poco más de dos salarios mínimos generales entre el personal sin propina pagada directamente por el cliente (por ejemplo, camarista o “encargada de habitación” y “mozo de áreas públicas”). Por otra parte, también destaca que el salario se incrementa con base en la especialización laboral, tal es el caso del puesto de cocinero y los salarios no reportados por su “carácter confidencial de los salarios de los puestos de confianza”.

Estructura Salarial del Hotel Four Seasons México			
Tabla 3.18			
Puesto	Antigüedad	Salario diario	Salario mensual
<i>Mesero (Anfitrión de restaurante, cafetería y banquetes, bar)</i>	2.03 años	\$42.15	\$1264.5
<i>Mesero brigada (Anfitrión de banquetes-brigada)</i>	3.45 años	\$42.15	\$1264.5
<i>Room service (Anfitrión de servicio a habitación)</i>	5.47 años	\$42.15	\$1264.5
<i>Ayudante de mesero</i>	-----	\$42.15	\$1264.5
<i>*Capitán de mesas</i>	6.41 años		
<i>Reservacionista</i>	4.1 años		
<i>Ama de llaves</i>	2.41 años		
<i>Asistente de Ama de llaves</i>	.16 años		
<i>Camarista (Encargada de habitación. A.M)</i>	3.84 años	\$104.11	\$3123.3
<i>Recepcionista</i>	2.9 años		
<i>Chef ejecutivo</i>	.41 años		
<i>Cocinero</i>	3.80 años	\$168.93 (promedio)	\$5067.99 (promedio)
<i>Steward (ejecutivo, asistente, supervisor y steward día y noche)</i>	2.08 años		
<i>Áreas públicas (Mozo de)</i>	6.87 años	\$104.11	\$3123.3
<i>Gerente nocturno</i>	3.25 años		
<i>Gerente servicio a habitaciones</i>	8.5 años		
<i>Gerente de restaurante</i>	2.41 años		
<i>Director de finanzas</i>	8.58 años		
<i>Director de Recursos Humanos</i>	5.25 años		
<i>Botones</i>	2.4 años	\$42.15	\$1264.5
<i>Hostess</i>	2.5 años		
<i>Secretaria de mercadeo</i>	.33 años		

Fuente: Cuadro propio elaborado con información del reporte de empleados al 11 de Septiembre del 2002 y CCT con fecha del 1º de mayo del 2002.

- En esta organización el propio mesero asume algunas responsabilidades de capitán de mesas. Quien coordina a los meseros es el subgerente del restaurante que cubre sólo algunas funciones del capitán de mesas porque la mayor parte son delegadas al mismo mesero.

Pirámide de antigüedad Tabla 3.19			
Año de ingreso	Número personas	%	Antigüedad
1994	90	21	8
1995	14	3	7
1996	15	4	6
1997	29	7	5
1998	23	5	4
1999	53	13	3
2000	74	17	2
2001	66	16	1
2002	60	14	Menos de 1
Totales	424	100	

Fuente: Cuadro propio elaborado con base en la información del cuestionario aplicado a la empresa (p 5), ratificado con la fecha de alta en la plantilla del personal.

Finalmente en la pirámide de antigüedad del cuadro anterior se observa además de que una quinta parte del personal ha gozado de cierta estabilidad laboral –desde que abrió el hotel ha permanecido trabajando – que la contratación posterior al año 1994 fue mínima hasta 1999 que inicia una segunda etapa de contratación que llega a agrupar al 60% del personal que labora actualmente en el Hotel y cuya contratación está comprendida en el periodo de 1999 a 2002.

3.III.2. c. JW Marriott Hotel México City

El Hotel JW Marriott abrió en 1996 en Andrés Bello 29, dentro de la zona de Polanco, y forma parte de la Corporación Marriott; la historia del origen de dicha corporación es un claro ejemplo del mito del "sueño americano" pues se basa en la hazaña de "un joven americano llamado J. Willard Marriott quien inició en 1927 un negocio familiar convirtiéndose en un restaurantero famoso conocido por su bebida no alcohólica "Root Beer". Unos años más tarde, se iniciaron (sic) en el negocio de la hospitalidad inaugurando en 1957 el primer Hotel Marriott en Washington⁸¹ " Actualmente esta cadena hotelera se autodenomina "...la mejor y más grande compañía proveedora del servicio de hospitalidad" al contar con aproximadamente 2000 hoteles ubicados alrededor del mundo y más de 187,000 habitaciones incluidas en todos los segmentos de mercado. Destaca en este último punto, la diversificación de la oferta Marriott que identifica y sirve a por lo menos diez segmentos de

⁸¹ Manual de orientación, JW Marriott Hotel; México, City (p 8)

mercado de alojamiento; a saber, `viajeros ejecutivos, turistas y grupo de convenciones`, `viajeros de negocios`, `viajeros de negocios con estancias prolongadas`, `viajeros en vacaciones de tiempos compartidos`, `viajeros aficionados al Golf`, `viajeros en general con estancias prolongadas`, `viajeros con altos estándares de lujo`, `viajeros de negocios, grupos y viajeros a centros turísticos`, `viajeros exclusivamente asistentes a reuniones de trabajo` y `viajeros o residentes ancianos con vida independiente y vida con ayuda`⁸².

En cuanto a la infraestructura hotelera el JW Marriott Hotel México City cuenta con 311 habitaciones, de las cuales 155 son de lujo sencilla, 66 de lujo doble, 3 habitaciones para minusválidos, 41 ejecutivas sencillas, 13 ejecutivas dobles y 5 jardín de lujo sencilla, 16 master, 6 suites junior, 5 suites terrazas, 1 suite presidencial. En este mismo sentido, las habitaciones y áreas públicas de hotel cuentan, de manera general, con los servicios de un hotel de gran turismo⁸³. El costo de las habitaciones: \$2,650 m.n. la Corporativa; \$2,950 m.n. la Ejecutiva; \$3,050 m.n. la Master King, \$3,250 m.n. la Junior Suite, \$4,200 la Terra Suite y \$13,200 m.n. la Suite Presidencial, más el 16.75% de impuestos en todos los casos. El origen del capital ahí invertido es fundamentalmente estadounidense, según se puede inferir del origen del Corporativo Marriott.

En la estructura laboral el JW Marriott se cuenta actualmente con 480 trabajadores (1.54 trabajador por cuarto). De la anterior cantidad de trabajadores 220 son sindicalizados, es decir, casi el 46% del total de la plantilla de personal. En cuanto a los salarios de estos trabajadores sindicalizados destaca el predominio de los salarios mínimos generales y la asociación entre calificación laboral y la mejoría salarial; particularmente la calificación en los oficios de cocina, panadería, carpintería y plomería.

Referente a las políticas de personal existen innovadoras estrategias relacionadas con los mecanismos de control y disciplina, el establecimiento de vínculos entre la calidad del trabajo

⁸² *Ibidem*

⁸³ Televisión a color con película de pago por evento, unidad independiente de aire acondicionado, caja de seguridad, teléfonos de alta voz con dos líneas, operadora internacional, dos entradas de PC, minibar, servicio de mayordomos según la necesidad, aire acondicionado y calefacción en cuartos de áreas de servicio, selección de periódicos de todo el mundo y noticias electrónicas; servicios de *concierge* las 24 horas del día; habitaciones especiales para minusválidos; pisos de fumar; servicio de lavado en seco y planchado toda la semana; amenidades para bebés, renta de equipo para oficina y celulares; valet parking, detectores de humo y sistemas de aspersores en todas las habitaciones y áreas públicas; circuito cerrado de T.V. en el hotel y estacionamiento, tienda de regalos; piso ejecutivo, traducciones en todos los idiomas y sala ejecutiva con *hostess*. Finalmente, en lo referente a otra clase de servicio tal hotel ofrece los de centro de negocios, Spa, 3 restaurantes, alberca, estacionamiento, arrendadora de autos y tienda de regalos.

y el desarrollo de “lealtad” del cliente hacia el hotel; la administración de la calidad total y; por último, la relacionada con la filosofía de la empresa y el tipo de gestión de recursos humanos.

En cuanto a la disciplina el mecanismo se denomina ‘*disciplina progresiva*’ y se aplica cuando por alguna razón existen faltas a las políticas o procedimientos; al respecto la empresa señala “*Al aplicar la disciplina progresiva no se pretende castigar sino corregir. Hay dos tipos de acción disciplinaria: la oral y la escrita. La advertencia oral se documenta en un acta por escrito. Aquí se hará referencia a la discusión que tuvo lugar donde el Gerente o Jefe inmediato sugirió o asesoró al asociado sobre un problema específico, y pasa a formar parte del expediente de ese asociado. En caso de faltas serias o menores pero recurrentes, se usará una advertencia escrita. Dichas advertencias no son acumulativas ni dan lugar a revisión*” (Manual de orientación p 16). Según este procedimiento la advertencia escrita debe ser firmada por el “asociado” y si se negara a hacerlo, podrá firmar cualquier asociado delante de él como testigo. El tener dos advertencias e incurrir en una tercera puede ser motivo de rescisión de contrato, o bien una suspensión de labores con la recomendación a terminación. En todo este procedimiento el Director General o el Director de Recursos Humanos son las únicas personas que pueden aprobar una terminación de contrato bajo el procedimiento señalado una vez que fuera agotado el sistema de disciplina progresiva o a consecuencia de cualquier infracción grave a la Ley Federal de Trabajo (Manual p 16).

Respecto a la filosofía de la empresa y en relación con los trabajadores, se formalizan los siguientes objetivos: a) Desarrollar y mantener un gran respeto y un alto desempeño con todos los asociados; b) Administrar adecuadamente sus recursos económicos para obtener las mayores utilidades con la más alta productividad; c) Mantener como objetivo principal [cubrir] las necesidades de sus clientes y su absoluta satisfacción y d) Contar con el personal más calificado brindándole constantemente las oportunidades de desarrollo; garantizando así el cumplimiento de los compromisos mencionados (Manual p 3).

Estructura Salarial del JW Marriott Tabla 3.20		
Puesto	Salario diario	Salario mensual
Ayudante de mesero	\$37.90	\$1137.00
Mesero	\$37.90	\$1137.00
Camarista	\$63.66	\$1909.80
Montador	\$54.47	\$1634.10
Mozo	\$55.70	\$1671.00
Auxiliar de lavandería	\$63.47	\$1904.10
Lavador	\$76.12	\$2283.60
Valet de lavandería	\$77.98	\$2339.40
Auxiliar de ropería	\$99.02	\$2970.60
Steward	\$54.47	\$1634.10
Ayudante de limpieza	\$58.16	\$1744.80
Botones	\$37.90	\$1137.00
Pintor	\$99.40	\$2982.00
Lavador	\$76.12	\$2283.60
Carpintero	\$123.78	\$3713.40
Cocinero A	\$133.18	\$3995.40
Cocinero B	\$114.37	\$3431.10
Cocinero C	\$74.25	\$2227.50
Cantinero	\$66.13	\$1983.90
Ayudante de cantinero	\$45.48	\$1364.40
Costurera	\$62.93	\$1887.90
Panadero A	\$133.18	\$3995.40
Panadero B	\$114.37	\$3431.10
Pastelero A	\$133.18	\$3995.40
Pastelero B	\$114.37	\$3431.10
Ayudante de cocinero	\$74.25	\$2227.50
Planchador	\$76.12	\$2283.60
Portero	\$90.35	\$2710.50
Plomero	\$160.91	\$4827.30
Operador de piso	\$99.40	\$2982.00

Fuente: Cuadro propio elaborado con información del CCT

Asimismo, se anotan “los doce pecados capitales en Marriott” o faltas graves por parte de los trabajadores que podrían finalizar en despido: 1.- Robo o intento de robo de algún objeto que sea propiedad del hotel. 2.- Posesión de un arma mortal en las instalaciones del hotel. 3.- Dañar en forma intencional la propiedad de la empresa. (Entendiéndose como tal el equipo, maquinaria, muebles e instalaciones) 4.- Efectuar juegos de azar dentro de las instalaciones del hotel. 5.- Posesión, consumo o estar bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas u otras sustancias ilegales durante el trabajo y en las instalaciones del hotel. 6.- Ausencia del trabajo sin autorización por más de cuatro días (consecutivos o no) en un periodo de 30 días. 7.- Falsificar los registros empresariales, incluyendo la solicitud de empleo, reportes de nómina y estados financieros. 8.- Actitudes de desorden, tales como golpear, empujar a otra persona mientras se encuentra en las instalaciones del hotel. 9.-

Dejar de ejecutar asignaciones razonables de trabajo dadas por un supervisor o gerente, después de haber sido advertido de que en caso de negarse, podrá provocar el despido definitivo.10.- Entrar en una habitación de huéspedes sin autorización.11.- Haber sido arrestado por haber cometido un delito. 12.- Cometer otros actos de mala conducta, incluyendo estrictamente acoso sexual o faltas a la moral (Manual p 17).

Así, la filosofía de la empresa entra en contradicción cuando, por una parte, asegura el respeto absoluto a los trabajadores y, por otra, manifiesta comportamientos unilaterales y completamente discrecionales; a saber, los que constan en el Contrato Colectivo de Trabajo (CCT); el Manual de Bienvenida (MB); el Manual de Orientación (MO) y en el Reglamento Interior de Trabajo (RIT) vigentes en la empresa que mencionan: a) El pago de los salarios a los asociados se realizará en las fechas y forma que designe el hotel y se modificará según sea requerido (RIT; Art. 13; pp 29); b) El Departamento de Seguridad tiene la facultad de inspeccionar a los Asociados y sus pertenencias a la hora de entrada y de salida y durante el desempeño de sus labores -se realizan inspecciones periódicas por lo que no se permite el uso de candados personales- ⁸⁴(RIT; Art. 24º, p 30 en MO); c) La empresa podrá “asignar libremente salarios especiales” en función de capacidad, aptitudes; conocimientos (CCT; 19ª, p 5); d) Los trabajadores que se encuentren laborando en funciones semejantes a las que tiene el Hotel, pero en servicios concesionados por el JW Marriott en ningún caso se consideran cubiertos por el Hotel dado que no existe relación de carácter laboral” ⁸⁵ (CCT; 20ª, p 5); e) La “causal de despido” por la omisión de presentarse al trabajo sin autorización por 3 días (consecutivos o no) durante un periodo de tres meses consecutivos (MB; p 16); f) La falta de compromiso de la empresa cuando aclara que “el contenido de los manuales que tratan con normas de empleo ...no deben entenderse o interpretarse como una promesa o un compromiso entre la Corporación Marriott, sus hoteles y sus asociados “ (Manual de Bienvenida Marriott: s.a.; p 17). En este aspecto se puede concluir, por un lado, que las reglas no son ni claras y, por el otro, que no resulta equitativo pedir compromiso y no comprometerse como empresa, tal y como se puede apreciar en el listado anterior.

⁸⁴ Todo esto contraviene el espíritu de “familiaridad, confianza y lealtad” aparentemente mutuas entre el corporativo y el trabajador, aspectos que se enfatizan en los cursos de inducción que llevan a cabo los distintos hoteles y que en la vida cotidiana de la empresa se vienen abajo cuando el trabajador es tratado cuando permanece, sale y entra al hotel como delincuente.

⁸⁵ Contraviniendo y, por tanto, violando con esto el Art. 15 de la LFT, en sus fracciones I y II; en las que se indica respectivamente “la empresa beneficiaria será solidariamente responsable de las obligaciones contraídas con los trabajadores”, “Los trabajadores empleados en la ejecución de las obras o servicios tendrán derecho a

Dentro de las principales prestaciones laborales del Hotel JW Marriott se encuentra: El aguinaldo, la ausencia justificada por funerales de familiares y por nacimiento de hijos. Adicionalmente existe una serie de servicios que benefician a los trabajadores y que están relacionados con baños y vestidores, cafetería, caja de ahorro, capacitación, clases de inglés, día libre por cumpleaños, días festivos, entrenamiento en otras áreas, Fonacot, Fondo de Ahorro, garantías de inducción, garantías de pago, gastos médicos mayores (sólo gerentes y supervisores), IMSS, Infonavit, *lockers*⁸⁶, seguro de retiro (Afore), seguro de vida, transferencias, uniformes y lavandería, vacaciones, vales de despensa, descuentos en otros hoteles Marriott (p 25). Como se puede apreciar en lo anterior, el pago de utilidades no figura dentro de las prestaciones laborales. Los baños y vestidores están limitados a ser utilizados sólo media hora antes y después de su horario de trabajo; las clases de inglés sólo se imparten fuera de los horarios de trabajo (los cuales son sumamente variados y extensos, lo que impide que el trabajador pueda ceñirse a un horario regular y disponer de tiempo para el estudio) y, por último, el descuento o las tarifas preferenciales sólo aplican para otros hoteles dado que el trabajador normalmente no deberá, por política del hotel, hacer uso en calidad de cliente ni del hotel, ni de los restaurantes a los que se encuentra adscrito laboralmente.

3.IV. Condiciones de trabajo: un análisis comparativo entre los Hoteles Marquis Reforma, Hotel Nikko México, Four Seasons Hotel México D.F. y JW Marriott Hotel México City

Las condiciones de trabajo en el sector turístico quedan mediadas por la configuración particular del trabajo que en este espacio se desarrolla junto con las características particulares que cobra cada una de las empresa hoteleras analizadas y que pretendimos resumir mediante las monografías de los anteriores cuatro apartados. No obstante, dada la categoría de los hoteles estudiados, se esperaría encontrar las mejores condiciones de trabajo del sector hotelero en estos cuatro estudios de caso⁸⁷. Siendo congruentes con lo anterior podemos suponer que en categorías inferiores de hoteles las condiciones de trabajo

disfrutar de condiciones de trabajo proporcionales a las que disfruten los trabajadores que ejecuten trabajos similares en la empresa beneficiaria...”

⁸⁶ Con las limitaciones mencionadas en el párrafo anterior que le restan privacidad al trabajador y ponen en entredicho su honradez.

⁸⁷ Esto, suponiendo que el desarrollo de la empresa incide favorablemente en las condiciones de trabajo (ver cita en periódico)

van decreciendo proporcionalmente, esto es, entre más bajas sean las categorías de los hoteles analizados, las condiciones de trabajo serán más precarias en general.

Para seguir dentro de la lógica de la estrategia metodológica que hemos definido previamente, denominada construcción de la facticidad objetiva; proponemos un acercamiento hacia las condiciones de trabajo de la hotelería bajo la perspectiva de los datos duros. Tales datos provienen de reglas, acuerdos y comportamientos expresados en reglamentos, inspecciones y demandas correspondientes a los distintos hoteles o al sector hotelero en general. El esquema de exposición seguirá un formato que permita la comparación entre los distintos hoteles y, aunque no se profundizará en la causa de las diferencias –dado que no es uno de los propósitos de esta investigación- se ensayarán algunas posibilidades al respecto. Cabe señalar que si bien en las monografías de cada uno de los hoteles expusimos las características de los trabajadores en general; el estudio de las condiciones de trabajo ahora quedará centrado básicamente en los trabajadores sindicalizados y sólo algunos no sindicalizado o mal denominados de confianza. Los puestos de trabajadores estudiados son aquellos en los que recae el trabajo fundamental del hotel; a saber: capitán de mesero, mesero, ayudante de mesero; chef, cocineros de diversas categorías, ayudantes de cocineros y steward –o lava platos-; ama de llaves, camarista, ayudantes de camarista y mozo áreas públicas; finalmente recepcionista y reservacionista⁸⁸. En general los puestos anteriores se corresponden con una estructura jerárquica que nos ayudará a vincular las CDT y el estatus laboral.

En principio resulta un hecho importante la forma en que se *distribuye el clausulado* de los contratos colectivos pertenecientes al grupo de hoteles analizados; al respecto resulta notoria la semejanza entre los contratos colectivos y la importancia que cobran ciertas dimensiones como: la capacitación laboral, las prestaciones de trabajo y los tiempos de trabajo y no trabajo (ver cuadro 3.5)

⁸⁸ En el capítulo 4 se desarrolla la explicación del porqué esos puestos fueron elegidos.

Ponderación de las dimensiones de las CDT en el <i>corpus</i> textual de los CCT : tema y % derivado del número de cláusulas	
Cuadro 3.5	
1o	CAPACITACION Y DESARROLLO PROFESIONAL (30%)
2o	PRESTACIONES LABORALES (16%)
3o	TIEMPOS DE TRABAJO Y NO TRABAJO (10%)
4o	FLEXIBILIDAD LABORAL (9%)
5º	SALARIOS Y COMPENSACIONES "PROPINAS" (8%)
6º	MECANISMOS DE CONTRATACION – DESPIDO (6%)
7º	DISCIPLINA LABORAL (6%)
8º	GARANTIAS SINDICALES (6%)
9º	SEGURIDAD E HIGIENE (4%)
10º	EXTENSIÓN O NO DE CDT A PERSONAL NO SINDICALIZADO (3%)
11º	SEGURIDAD SOCIAL 2%

Fuente: Cuadro de elaboración propia derivado del comparativo de clausulado de los CCT en los cuatro estudios de caso.

3.IV. 1. Condiciones de trabajo: un análisis comparativo

Retomando el cuadro anterior (Cuadro 3.5) en los hoteles analizados aparecen dentro de los CCT cláusulas con la siguiente ponderación de acuerdo al orden de importancia: la capacitación o el desarrollo profesional (30%), las prestaciones laborales (16%); los tiempos de trabajo y no trabajo (10%); la flexibilidad laboral (9%); los salarios, compensaciones y propinas (8%); los mecanismos de contratación y despido (6%); la disciplina laboral (6%); garantías sindicales (6%); seguridad e higiene (4%); extensión o no de las CDT al personal no sindicalizado (3%) y seguridad social 2%.

3.IV. 1. a. Comparativo de las condiciones de trabajo a partir de la contratación colectiva

El pacto de CDT queda formalizado en los contratos colectivos de trabajo (CCT) y constituye un referente no sólo en cuanto a las prestaciones logradas por sindicatos sino en cuanto al estado de las relaciones laborales en la empresa. Los CCT representan el marco jurídico laboral que rige la relación obrero patronal y contienen o deberían contener todas esas prestaciones laborales “extra legales” o por encima de la LFT. Sin embargo, para el caso de las empresas analizadas sus respectivos CCT básicamente comprenden en su mayoría únicamente algunas disposiciones de la LFT; ésto nos habla de una débil capacidad de negociación sindical, pues en lo general no sólo no se ha podido ir más allá de las disposiciones en la LFT sino que éstas mismas han tenido que incluirse como mecanismos para garantizar que se cumplan. Lo anterior muestra también el marco tan adverso para el ejercicio del derecho laboral en nuestro país, el cual lleva a que las negociaciones sindicales sólo ratifiquen ciertos derechos que de por sí debiera garantizar el marco jurídico planteado por la LFT. En cuanto a los CCT analizados en un primer acercamiento destaca en principio el parecido del clausulado y la duplicidad del secretario general – con excepción de uno de los hoteles estudiados, en todos el secretario general es el mismo-, otro rasgo en común es el énfasis que se hace en materia de capacitación, tiempos de trabajo y la inclusión de algunas prestaciones para el personal eventual. De manera semejante las cuatro empresas ratifican la **cláusula de exclusión** que prescribe que la empresa contratará sólo a miembros de la Unión Sindical y que trabajador que deje de pertenecer al sindicato, la empresa se ve obligada a “separarlo” de la misma. En una revisión más detallada es posible identificar algunas diferencias entre hoteles que indican un mayor parecido, por un lado, entre Nikko y Marquis y, por el otro, entre Four Seasons y JW Marriott. En los dos primeros no aparecen cláusulas referidas a la “flexibilidad laboral” que tiende a ajustar los tiempos de trabajo a las fluctuaciones de la demanda turística, mientras en Four Seasons y JW Marriott éstos aspectos se detallan puntualmente. Otra marcada diferencia es el papel que se le asigna al sindicato en tanto gestor de recursos humanos; mientras que en Nikko y Marquis se confirma que los puestos vacantes y de nueva creación deberán ser cubiertos por el sindicato, en Four Seasons y JW Marriott “la empresa podrá solicitar personal al sindicato o *contratarlo libremente* con la sola obligación de enviarlo al sindicato para su afiliación”. Por otra parte, la disciplina laboral es reforzada a través de CCT en Nikko y Marquis; mientras en los otros dos hoteles queda fuera y es retomada a nivel de reglamentaciones internas. Por

último, en cuanto a tasas de sindicación con base a porcentajes y razones observamos los niveles de sindicalización más altos en el Four Seasons, mientras en el JW Marriott están las cantidades más bajas (Ver Cuadro 3.6). Las diferencias entre el Marquis – Nikko y Four Seasons - JW Marriott pueden estar mostrando una transición de una flexibilidad laboral clásica en hotelería a una flexibilidad laboral “moderna”, es decir estaríamos hablando de dos generaciones de CCT que coexisten, el primer tipo surge en modelos económicos de bienestar mientras el segundo se desarrolla en modelos económicos neoliberales.

Comparativo de las cláusulas consideradas en cada contrato colectivo de trabajo Cuadro 3.6				
DIMENSIONES	MARQUIS	NIKKO	FOUR SEASONS	J.W. MARRIOT
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	20ª De acuerdo con los arts. 111 bis, 132-XV, 153-A y 391 Fracc. VII Y VIII la empresa se compromete a proporcionar capacitación con el objeto de actualizar y perfeccionar sus conocimientos; preparándolos para ocupar una vacante en el nivel escalafonario superior o algún puesto nuevo, prevenir riesgos laborales, incrementar la productividad, adiestramiento y en general mejorar sus aptitudes y habilidades en el trabajo. 28ª Formar una comisión mixta, esta participará en la formación de grupos que estarán sujetos a las diversas etapas de capacitación donde se tomaran en cuenta: antigüedad en la empresa, si tiene a cargo una familia, nivel escolar.	22ª De acuerdo con los arts. 111 bis, 132-XV, 153-A y 391 Fracc. VII Y VIII la empresa se compromete a proporcionar capacitación con el objeto de actualizar y perfeccionar sus conocimientos; preparándolos para ocupar una vacante en el nivel escalafonario superior o algún puesto nuevo, prevenir riesgos laborales, incrementar la productividad, adiestramiento y en general mejorar sus aptitudes y habilidades en el trabajo. 30ª Formar una comisión mixta, esta participará en la formación de grupos que estarán sujetos a las diversas etapas de capacitación donde se tomaran en cuenta: antigüedad en la empresa, si tiene a cargo una familia, nivel escolar.	7ª1.- De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores 1.-De acuerdo con los arts. 111 bis, 132-XV, 153-A y 391 Fracc. VII Y VIII la empresa se compromete a proporcionar capacitación con el objeto de actualizar y perfeccionar sus conocimientos; preparándolos para ocupar una vacante en el nivel escalafonario superior o algún puesto nuevo, prevenir riesgos laborales, incrementar la productividad, adiestramiento y en general mejorar sus aptitudes y habilidades en el trabajo. 9.-Formar una comisión mixta, esta participará en la formación de grupos que estarán sujetos a las diversas etapas de capacitación donde se tomaran en cuenta: antigüedad en la empresa, si tiene a cargo una familia, nivel escolar.	25ª La empresa se obliga a capacitar y adiestrar a sus trabajadores de acuerdo a los planes y programas que al efecto formule en los términos de lo dispuesto por el capítulo III bis de la ley, con el objeto de actualizar y perfeccionar los conocimientos en el puesto que actualmente desempeñe cada uno de ellos, preparándolos para ascender a un puesto de mayor categoría, para ocupar un puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad y en general proporcionar su desarrollo integral.
PRESTACIONES LABORALES	46ª La empresa entrega \$25,000.00 para compra de juguetes para niños de 2 a 9 años. 49ª Permiso, con goce de sueldo de 2 días para faltar en caso de defunción de familiares de primer grado. 50ª Calzado para camaristas, auxiliar de limpieza, stewards y oficiales de lavandería.	38ª Permiso con goce de sueldo en caso de defunción de familiares en primer grado. 39ª La empresa cooperará con \$38,000.00 para compra de juguetes para niños de 2 a 9 años. 40ª La empresa cooperará con \$48,000 mensuales, para el centro vacacional Acuitlapilco, Tlaxcala. 46ª La empresa se compromete a proporcionar uniformes y botas a las áreas de mantenimiento, lavandería y steward.	28ª La empresa otorgará la cantidad de \$17,000.00 anuales, para la compra de juguetes. 29ª La empresa otorgará permiso con goce de sueldo de tres días en caso de fallecimiento de familiares en primer grado en el D.F. y cinco días en el interior de la república. 31ª La cantidad de \$11,000.00 al año para el centro vacacional de Acuitlapilco, Tlaxcala.	28ª La empresa otorgará la cantidad de \$5,000.00 anuales para la compra de juguetes que serán entregados a los hijos de los trabajadores el 6 de enero de cada año. 17ª La empresa entregará a sus trabajadores los uniformes necesarios para el desarrollo de sus labores y solamente entregará nuevos uniformes previa entrega de los uniformes deteriorados o inservibles.
PRESTACIONES A TRABAJADORES EVENTUALES	52ª La empresa se obliga a cubrir a los trabajadores eventuales de los días trabajados de cada mes, la parte proporcional de la cantidad que se otorga en vales de despensa. 56ª La empresa dará vacaciones a personal extraeventual a partir de 2001.	44ª La empresa pagará a la brigada de banquetes, las siguientes prestaciones: aguinaldo, vacaciones, reparto de utilidades y días festivos conforme a la ley.	9ª ...los trabajadores eventuales de cualquier categoría que estén por tiempo u obra determinada podrán ser separados sin responsabilidad para la empresa, debiendo pagar la empresa lo correspondiente a vacaciones, aguinaldo proporcionales al tiempo que hayan prestado sus servicios.	Sexta...los trabajadores eventuales de cualquier categoría que estén por tiempo u obra determinada podrán ser separados sin responsabilidad para la empresa, debiendo pagar la empresa lo correspondiente a vacaciones, aguinaldo proporcionales al tiempo que hayan prestado sus servicios.

DIMENSIONES	MARQUIS	NIKKO	FOUR SEASONS	J.W. MARRIOT
TIEMPOS DE TRABAJO Y NO TRABAJO	Cláusula 10ª Pago de un día de descanso a la semana, que será el séptimo día, como salario integro. Cláusula 14ª Descanso obligatorio o con goce de salario los días así estipulados por la LFT además del 27 de Abril por celebrarse el día del trabajador gastronómico y hotelero y cada seis años cuando tome posesión el Presidente de la república. Cláusula 13ª Jornada diurna de 8 horas diarias, 7:30 cuando sea mixta y de 7:30 y 7:00 horas la nocturna.	10ª El patrón se obliga a pagar a sus trabajadores, un día de descanso a la semana, que será el séptimo día con salario integro. 13ª Jornada diurna de 8 horas diarias, 7:30 cuando sea mixta y 7:00 horas la nocturna. 14ª Son los días de descanso obligatorios con goce de salario integro, 1 de enero, 5 de febrero, 21 de marzo, 27 de abril, 1 de mayo, 16 de septiembre, 20 de noviembre y 25 de diciembre y el día de transmisión del poder ejecutivo.	12ª La jornada de trabajo será de 48 horas semanales; la mixta de 45 horas semanales; y la nocturna de 42 horas semanales, las cuales se repartirán de acuerdo a las necesidades de la empresa y en los términos del Art. 59 de la LFT. 14ª Los trabajadores tendrán derecho a disfrutar de un día de descanso con goce de salario integro por cada 6 días de trabajo. 22ª La empresa concederá a sus trabajadores como día de descanso obligatorio los consignados en el Art. 74 de la LFT.	21ª La empresa concederá a sus trabajadores como día de descanso obligatorio los consignados en el Art. 74 de la LFT. 12ª Los trabajadores tendrán derecho a disfrutar de un día de descanso con goce de salario integro por cada 6 días de descanso; la mixta de 45 horas semanales; y la nocturna de 42 horas semanales, las cuales se repartirán de acuerdo a las necesidades de la empresa y en los términos del Art. 59 de la LFT.
FLEXIBILIDAD LABORAL	En el CCT no menciona nada al respecto.	En el CCT no menciona nada al respecto.	En el apartado de declaraciones inciso "a" dice la industria turística tiene caracteres sui generis, por lo que deberán presentarse los servicios en forma continua sin limitaciones de días y horas, y en el inciso "b" dice que debido a las fluctuaciones del turismo y de acuerdo a la ocupación que tenga la empresa, requiere de la contratación de personal temporal para cubrir el servicio de acuerdo ala ocupación. 14ª La empresa señalará de acuerdo a sus necesidades los días en que los trabajadores deberán disfrutar los descansos semanales. 18ª Todos los trabajadores están obligados a laborara horas extras, cuando sean requeridos. 20ª La empresa podrá asignar libremente a los trabajadores, con el objeto de estimularlos, salarios especiales en exceso de aquellos que aparecen tabulados. 22ª ...en la inteligencia de que por tratarse de una empresa turística que tiene que dar servicio los 365 días del año los trabajadores se obligan a dar sus servicio a sus clientes en dichos días (los consignados en la LFT) recibiendo el salario correspondiente.	21ª ...en la inteligencia de que por tratarse de una empresa turística que tiene que dar servicio a sus clientes los 365 días del año los trabajadores se obligan a prestar sus servicios en dichos días (días de descanso obligatorio), recibiendo el salario correspondiente y en términos de ley. Tomando en consideración la capacidad, aptitudes, conocimientos, productividad o eficiencias especiales de determinados trabajadores, la empresa podrá asignar a los mismos, con el objeto de estimularlos, salarios especiales en exceso de aquellos que aparecen tabulados... 16ª Todos los trabajadores están obligados a laborara horas extras, cuando sean requeridos.
SALARIOS COMPENSACIONES "PROPINAS" *Salarios conforme al tabulador del CCT	1. Dependiente de comedor \$1417.50 2. Ayudante de comedor \$1417.50 3. Mesero de brigada \$1470.50 6. Camarista \$2130.00 8. Cocinero de primera \$3930.00 9. Steward \$1630.00 12. Auxiliar de limpieza \$1630.00 45ª La empresa aporta \$120.00 mensuales para todos los trabajadores a su servicio para una despesa básica. 48ª Seguro colectivo de los trabajadores será de \$6,000.00 en caso de muerte natural y de \$12,000.00 en caso de muerte accidental. 47ª Aguinaldo vacaciones pagadas conforme a la ley. 43ª Para los trabajadores extras que trabajen, cena y desayuno, se les pagará un salario más. 11ª Tiempo extraordinario se pagará en razón de salario doble y con las limitaciones de la ley.	1. Dependiente de comedor \$1264.50 2. Ayudante de comedor \$1264.50 3. Mesero de brigada: nd 6. Camarista \$2,490.90 8. Cocinero A \$4,203.90 9. Steward \$1,981.20 12. Auxiliar de limpieza \$1,868.70 38ª Seguro colectivo 24 meses en caso de muerte natural y 48 meses en caso de muerte accidental. 44ª Aguinaldo y vacaciones pagadas conforme a la ley. 11ª El tiempo extraordinario se pagará a razón de salario doble y con las limitaciones que establece la ley. 34ª Inciso "a", hace referencia al reparto de utilidades a través de la comisión mixta.	1. Anfitrión \$1,264.50 2. Ayudante de anfitrión, \$1,264.50 3. Mesero de Brigada: nd 6. Encargada de habitaciones \$3,123.30 8. Cocinero A \$5,904.30 9. Steward \$2,445.00 12. Auxiliar de piso \$2,305.80 8ª Inciso "a", hace referencia al reparto de utilidades a través de la instalación de una comisión mixta 32ª Ayuda de \$100.00 por trabajador que acredite tener hijos en primarias o secundarias públicas cada año para útiles escolares. 33ª Se entregaran 70 boletos del metro al año a cocineros, stewards, encargada de habitación, lavandería, auxiliar de limpieza, auxiliar de piso, departamentos de ingeniería, montajes, encargado de áreas públicas y lavador de alfombras. 34ª Seguro de vida de 24 meses en caso de muerte natural y 48 en caso de accidental. Ayuda de \$500.00 en caso de defunción de familiares directos. 23ª Aguinaldo conforme a la ley. 30ª Vacaciones pagadas conforme a la ley...prima vacacional de 25% por el primer año, 27% por el 2º, 28% por el 3º, 30% por el 4º, 32% por el 5º, 40% por el 6º, 42% por el 7º, 45% el 8º.	1. Mesero \$1,137.00 2. Ayudante de mesero \$1,264.00 3. Mesero de brigada: nd 6. Camarista \$1,909.80 8. Cocinero A \$3,995.40 9. Steward \$1,634.10 12. Ayudante de limpieza \$1,744.80 11ª La empresa se obliga a conceder vacaciones conforme a la ley, así como prima vacacional del 25% por un año de servicio, 27% por dos y 31% de tres en adelante. 24ª Aguinaldo conforme a la LFT en los términos del Art. 87. 22ª Premio por puntualidad de \$200.00 por mes a los trabajadores de áreas públicas y stewards y \$100.00 por mes al personal de lavandería. 26ª La empresa proporcionara a todo el personal sindicalizado a su servicio vales de despesa mensuales por un valor de 10% sobre el salario.

DIMENSIONES	MARQUIS	NIKKO	FOUR SEASONS	J.W. MARRIOT
MECANISMOS DE CONTRATACIÓN -DESPIDO	17ª Todas las vacantes y los puestos de nueva creación serán cubiertos por miembros de la Unión, o por el patrón libremente pero éste deberá mandarlos a la unión para su afiliación. 19ª El patrón se obliga a imponer sanciones a los trabajadores a solicitud de la Unión, inmediatamente al recibo de solicitud por escrito.	17ª Todas las vacantes y los puestos de nueva creación serán cubiertos por miembros de la Unión, o por el patrón libremente pero éste deberá mandarlos a la unión para su afiliación. 19ª El patrón se obliga a imponer sanciones a los trabajadores a solicitud de la Unión, inmediatamente al recibo de solicitud por escrito.	6ª 4.-La empresa se obliga a utilizar única y exclusivamente los servicios de los trabajadores, miembros del sindicato, en los términos de confianza, para quienes no será aplicado el mismo. 6ª 5.-Es requisito indispensable para que un trabajador sindicalizado preste sus servicios a la empresa, que acredite previamente al examen médico practicado por el médico designado por esta. 6ª 6.-La empresa podrá solicitar personal al sindicato o contratarlo libremente con la sola obligación de enviarlo al sindicato para su afiliación, antes de que inicie la prestación de sus servicios. 9ª Las partes convienen que todos los trabajadores que ingresen al servicio de la empresa quedarán sujetos a un término de prueba de 28 días, dentro del cual la empresa podrá prepararlos sin responsabilidad alguna para la misma, el trabajador que continúe prestando sus servicios después del mencionado período se considerará contratado en los términos y condiciones que pacten en su caso concreto.	4ª La empresa se obliga a única y exclusivamente los servicios de los trabajadores, miembros del sindicato en los términos del presente contrato, excepción hecha de los trabajadores de confianza, para quienes no será aplicado el mismo. 5ª La empresa podrá solicitar personal al sindicato o contratarlo libremente con la sola obligación de enviarlo al sindicato para su afiliación, antes de que inicie la prestación de sus servicios.
DISCIPLINA LABORAL	36ª El patrón tiene la facultad de imponer a sus trabajadores como medida disciplinaria por faltas que cometan en el desempeño o con motivo de sus labores la suspensión en el trabajo de acuerdo con la gravedad de la falta.	36ª El patrón tiene la facultad de imponer a sus trabajadores como medida disciplinaria por faltas que cometan en el desempeño o con motivo de sus labores la suspensión en el trabajo de acuerdo con la gravedad de la falta y en los términos de la fracción X del artículo 423 de la ley.	En el CCT no menciona nada al respecto.	En el CCT no menciona nada al respecto.
GARANTIAS SINDICALES	18ª De acuerdo con la 395 de la "ley" el patrón se obliga a contratar exclusivamente a trabajadores miembros de la unión, obligándose igualmente a separar sin ninguna responsabilidad para el, al trabajador o trabajadores que por cualquier causa dejen de pertenecer a la Unión. 54ª La empresa se compromete a otorgar dos lugares de estacionamiento para los carros de los delegados. 44ª La empresa cooperará con la cantidad de \$15,000.00 mensuales para el fomento al deporte de esta Unión Nacional.	18ª De acuerdo con la 395 de la "ley" el patrón se obliga a contratar exclusivamente a trabajadores miembros de la unión, obligándose igualmente a separar sin ninguna responsabilidad para el, al trabajador o trabajadores que por cualquier causa dejen de pertenecer a la Unión. 42ª La empresa cooperará con la cantidad de \$6,250.00 mensuales para el engrandecimiento de esta Unión Nacional.	10ª La empresa se obliga a separar de inmediato al trabajador que deje de pertenecer al sindicato por renuncia o por expulsión y para tal efecto, el sindicato iniciará previamente un aviso por escrito y la empresa se obliga a no calificar el acto o motivo de la separación y dicha separación será sin ninguna responsabilidad para ella y el caso de suspensión deberá observarse el mismo procedimiento.	7ª La empresa se obliga a separar de inmediato al trabajador que deje de pertenecer al sindicato por renuncia o por expulsión y para tal efecto, el sindicato iniciará previamente un aviso por escrito y la empresa se obliga a no calificar el acto o motivo de la separación y dicha separación será sin ninguna responsabilidad para ella y el caso de suspensión deberá observarse el mismo procedimiento.
SEGURIDAD E HIGIENE	38ª La empresa está obligada a mantener un botiquín con todos los medicamentos necesarios. 41ª El patrón se obliga a mantener en permanente estado de buen uso: sanitarios, guardarropa, lavabos y bebederos de agua purificada. 33ª Inciso "e" La comisión mixta de seguridad e higiene investigará las causas de accidentes y enfermedades de trabajo y propondrá medidas para prevenirlos y vigilará que se cumplan.	45ª La empresa está obligada a mantener un botiquín con todos los medicamentos necesarios. 34ª Inciso e Comisión mixta de higiene y seguridad tendrá por objeto investigar las causas de accidentes y enfermedades de trabajo y propondrá medidas para prevenirlos, y vigilará que se cumplan.	8ª Inciso "e" Comisión mixta de higiene y seguridad investigará las causas de riesgos, accidentes o enfermedades de trabajo y propondrá medidas para prevenirlos, vigilando su cumplimiento. 8ª... la empresa se compromete en el inciso "e" a actualizar la calidad y el diseño del equipo de seguridad. Y el sindicato se compromete en su inciso "e" a efectuar campañas entre los trabajadores con el objeto de que garanticen el uso apropiado del equipo de seguridad.	En el CCT no menciona nada al respecto.
EXTENSIÓN O NO DE CDT A PERSONAL NO SINDICALIZADO	En el CCT no menciona nada al respecto.	En el CCT no menciona nada al respecto.	En el CCT no menciona nada al respecto.	En el CCT no menciona nada al respecto.

DIMENSIONES	MARQUIS	NIKKO	FOUR SEASONS	J.W. MARRIOT
SEGURIDAD SOCIAL	<i>37ª En el contrato colectivo se estipula que todos los trabajadores deberán estar afiliados al IMSS.</i>	<i>37ª En el contrato colectivo se estipula que todos los trabajadores deberán estar afiliados al IMSS.</i>	<i>Cláusula 17ª la empresa se obliga a cumplir con las obligaciones que le impone el IMSS y el INFONAVIT.</i>	<i>15ª La empresa se obliga a cumplir con las obligaciones que le impone el IMSS y el INFONAVIT.</i>

Datos del Contrato Colectivo de Trabajo y de la empresa				
DIMENSIONES	MARQUIS	NIKKO	FOUR SEASONS	J.W. MARRIOT
FECHA DE FIRMA DEL CCT	30 de enero de 2001	11 de Febrero de 2002	1 de mayo de 2002	28 de Marzo de 2000
Número de trabajadores beneficiados por el CCT	213	450	250	220
Número total de trabajadores contratados por la empresa (sindicalizados y no sindicalizados)	421	950	420	480
% de sindicación y razón	50.71% 1:1.97 - 1:2	47.36% 1:2.11	59.52% 1:1.68	45.83% 1:2.18

Fuente: Contratos colectivos de los respectivos hoteles de los años 2001 y 2002

3.IV. 1. b. Principales problemas laborales en los hoteles

Para la identificación de las principales problemáticas en los hoteles se cuentan con escasos referentes empíricos, pues además de observar que el personal de hoteles rehusa a hablar de problemas laborales y violaciones a sus derechos (como veremos en el capítulo 4); este personal carece de una cultura de CDT y no identifica claramente los ámbitos de violación. Por otro lado, las empresas durante las entrevistas dijeron respetar toda la normatividad laboral. Por todo lo anterior, fue necesario recurrir a un tercer informante que para el caso resultaba idóneo, a saber, la Dirección de Inspección Laboral y a las demandas interpuestas por los trabajadores. El acercamiento a un caso pretende, más que ser representativo estadísticamente de lo que pasa en las empresas hoteleras de esta categoría, ofrecer emblemáticamente referentes de lo que puede estar sucediendo en estas empresas, al respecto resulta pertinente aclarar que las entrevistas a las autoridades del trabajo, abogados laborales y sindicalistas en todo momento están corroborando las dimensiones expuestas por el caso analizado. Adicionalmente resulta sumamente importante reconocer que la Dirección mencionada cuenta con una metodología que recupera en gran medida las dimensiones básicas de las CDT.

Principales problemáticas laborales encontradas en los hoteles

Cuadro 3.7

- *Abstenerse de entregar a los trabajadores copia de la declaración del ejercicio fiscal 2000*
- *Abstenerse de integrar la comisión mixta de reparto de utilidades del ejercicio fiscal 2000*
- *Abstenerse de entregar aviso y proyecto de reparto de utilidades del ejercicio fiscal 2000*
- *Abstenerse de cubrir el pago de las utilidades del ejercicio fiscal 2000*
- *Abstenerse de guardar a los trabajadores la debida consideración*
- *Abstenerse de pagar aguinaldo a los trabajadores*
- *Abstenerse de remunerar a los trabajadores que prestan sus servicios en su día de descanso*
- *Abstenerse de proporcionar alimentación sana, abundante y nutritiva a los trabajadores*
- *Abstenerse de cubrir el pago de horas extras*

Fuente: Información que aparece en el expediente de la Dirección de Inspección del Trabajo y que dio lugar a la demanda mencionada de uno de los hoteles analizados.

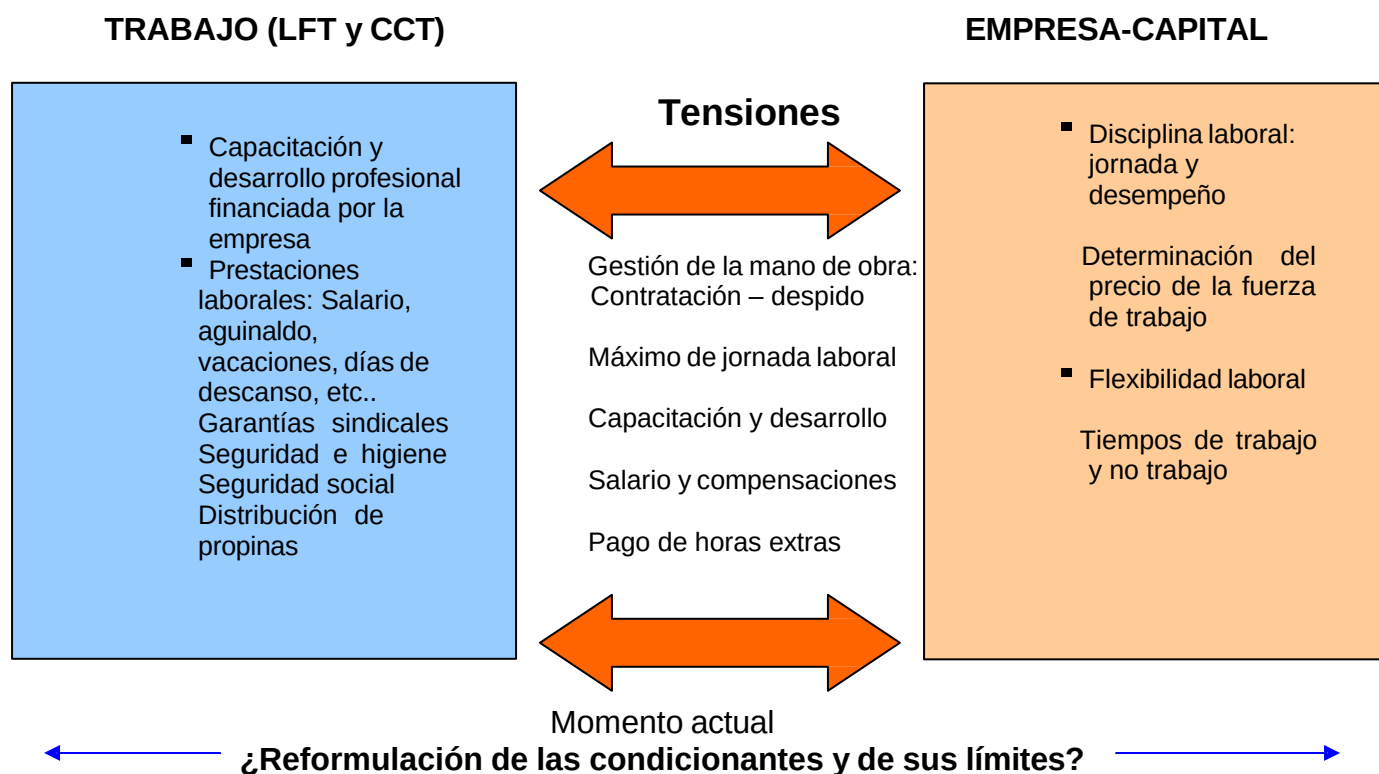
Existe aspectos más subjetivos que aparecieron en las causas de renuncias –en entrevistas de salida que algunas empresas hacen- y que difícilmente pueden ser recuperados a través de una inspección laboral: mala relación con el jefe inmediato, bajos salarios; problemas del horario y cambios frecuentes de horario.

Por último, identificamos que en el ámbito de problemáticas laborales se encuentran en tensión elementos relacionados con la gestión de la mano de obra, los tiempos máximos de jornada laboral, la disputa por la capacitación y, de manera central, los salarios y compensaciones económicas general (Ver esquema 3.1).

Ambitos de problemáticas laborales y elementos de tensión en la hotelería
Esquema 3.1

CDT en el marco de los Contratos Colectivos de Trabajo

Algunos elementos para seguir la dinámica de cambios en las condiciones o condicionantes que se pactan o acuerdan formalmente para sostener una relación laboral de mutua conveniencia; derivada del análisis comparativo de los CCT



Fuente: Esquema de elaboración propia para identificar áreas de conflicto en la hotelería a partir de la revisión documental de demandas en el sector

3.V. Conclusiones del capítulo 3

El propósito de este capítulo fue la elaboración de una “caracterización objetiva del entorno laboral y de las CDT en el trabajo turístico”; caracterización que pretende contribuir a la reconstrucción de la condición social del trabajo, planteamiento básico de nuestra propuesta metodológica en el estudio de las CDT. Así, estructurada bajo una lógica de aproximaciones múltiples comprendió elementos del contexto socioeconómico del sector turístico y del subsector hotelero hasta llegar a la empresa destacando en todo esto los factores relevantes en la constitución de las CDT en el trabajo turístico, particularmente el hotelero.

3.V.1 Aspectos relevantes del contexto socioeconómico

A nivel del contexto social ampliado, en el cual se encuentra inscrito el trabajo turístico, tuvo relevancia el cambio de modelo económico como producto del estancamiento y la crisis de productividad. Bajo el nuevo modelo económico se impulsa la reestructuración productiva de la empresa a través de la innovación tecnológica, la orientación de la producción en función del mercado y sus demandas –lo cual incluye la diversificación de productos y la producción especializada para atender los diferentes segmentos de mercado en los diferentes sectores económicos. Este nuevo modelo económico impactó directamente en el ámbito laboral a través de la introducción de nuevas formas de organización del trabajo y de las modificaciones experimentadas en el terreno de las relaciones laborales. En cuanto al primer aspecto, destacan los métodos de trabajo que cuestionan relativamente el paradigma productivo ortodoxo de la organización científica del trabajo denominado taylorismo –dado que no siempre las empresas son consistentes con este cuestionamiento porque continúan utilizándolo en gran medida dentro de su organización laboral. En el intento por cuestionar o erradicar el paradigma anterior promueven el del trabajo en equipo y los métodos de auto-vigilancia de la eficiencia del trabajo; mejor conocido todo ello como el toyotismo o postaylorismo y, por otra parte, inicia la aplicación de sistemas organizacionales relacionados con la administración de recursos humanos y la ergonomía. Cabe recordar que este último sistema constituye una perspectiva de análisis de CDT, como mostramos en el Capítulo 1 que impacta directamente el estudio de éstas creando un paradigma predominante en la actualidad que hoy se ve reflejado en la forma de organización del proceso de trabajo.

Algunas de las implicaciones en las CDT de estos nuevos paradigmas de la organización del trabajo han sido principalmente: a) el establecimiento de una vinculación más estrecha entre los niveles de productividad y el salario; b) el incremento de la productividad a través de una reducción sustancial de las plantillas de trabajadores; c) la intensificación de los ritmos de trabajo y d) la ampliación de funciones o mejor conocida como la polivalencia o multifuncionalidad.

En términos de relaciones laborales se ha experimentado un predominio de los intereses empresariales por encima de los intereses obreros; esto se ha traducido en un mayor control de la empresa en cuanto al proceso de trabajo, la disciplina laboral y las prestaciones. Todos estos cambios han modificado radicalmente la cotidianidad laboral de las empresas y han quedado suscritos directamente en los contratos colectivos de trabajo y en los reglamentos interiores de trabajo que tienden -bajo una supuesta *desregularización*- a eliminar límites jurídicos; así, aunque la Ley Federal del Trabajo no ha sufrido formalmente cambios debido, - entre otras cosas, a la oposición que ha encontrado entre los sectores sindicales y obreros- que han impedido la aprobación *fast track* que en múltiples ocasiones han intentado el sector empresarial y el gubernamental a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tanto en la cámara de diputados como en la cámara de senadores, la dinámica laboral se ha transformado radicalmente. Finalmente, en este orden de cosas, destaca en el contexto de las relaciones laborales la baja representatividad de los sindicatos caracterizada por la excipiente democracia en la elección de representantes sindicales, los mecanismos poco claros de operación de los sindicatos en los acuerdos obrero patronales, en el manejo de las cuotas sindicales y en el suministro de información a los trabajadores; todo esto acompañado y fomentado en gran medida por la escasa cultura sindical de los trabajadores mexicanos, la apatía de los mismos y el estigma social respecto a los sindicatos bajo el cual estos aparece indistintamente como ejemplos de corrupción e ineficiencia.

Por otra parte, en cuanto a la estructura de empleo y dinámica de salarios se observa que hasta 1960 el empleo se había mantenido estable en general con un claro repunte para el sector servicios; sólo destacan dos momentos críticos en 1983 y 1985. Respecto al PIB de 1960 a 1981 éste mostró crecimiento y estabilidad hasta 1982, año en que comienza un periodo de elevada inflación y estancamiento económico. En 1987 se experimenta una aparente recuperación económica aunque en 1995 se vuelve a dar una caída aún más

drástica. En cuanto a salarios el análisis muestra que de 1960 a 1976 estos tuvieron un comportamiento de crecimiento sostenido llegando al final de este período a su cúspide; después de 1976 iniciaría una tendencia regresiva y de estancamiento progresivo que llegaría a convertir a los salarios en la **principal fuente de desigualdad del ingreso total**.

Referente a los indicadores de bienestar se observa que México llegó a ocupar el lugar 54 de 173 países con un índice de desarrollo humano “medio” aunque con un problema estructural sumamente preocupante – que, a través del IRD-MG, refleja la pérdida del desarrollo, aspecto atribuible a la desigualdad entre individuos del 26%. De manera sintética podríamos concluir que el crecimiento económico no está reforzando necesariamente el desarrollo humano producto, como indicábamos en el párrafo anterior, de que el sistema de remuneraciones al trabajo se ha convertido en una de las principales fuentes de desigualdad. En este mismo sentido, en el ámbito de la salud se observa un preocupante retroceso en la medida en que sólo 800,617 empresas están afiliadas al IMSS y 851,076 permanecen fuera de cualquier sistema de seguridad social y, aunado a esto se reconoce una tendencia general del incremento de los riesgos de trabajo, las incapacidades permanentes y las defunciones; producto todo ello probablemente del incremento de los ritmos de trabajo y de la extensión de las jornadas laborales. En resumen, si bien es cierto que los trabajadores estudiados se encuentran en una de las regiones del país con más alto IDH, no se encuentran exentos de la dinámica de desigualdad derivada del deterioro y precarización de los espacios laborales.

3.V.2 Elementos fundamentales del sector turístico

En lo que se refiere al sector turístico en particular se advierte una tendencia de crecimiento en general tanto a nivel de las estadísticas de productividad como de participación en el PIB. De manera particular destaca el crecimiento de la actividad turística a través de la oferta hotelera y el alojamiento.

Paradójicamente a lo anterior también se observan síntomas de agotamiento relacionado con el descenso de México del lugar 10 al 12 -en una escala mundial – en cuanto a ingreso por visitante; una pérdida en la participación del mercado que descendió de 3.75% a 3.0% en el 2000; asimismo se experimentó en descenso del gasto promedio del turismo internacional que pasó de \$718.4 en 1991 a \$655.6 en 2000 haciendo que pasara México al lugar número

40 en la escala internacional. Finalmente, se observan como debilidades del sistema turístico nacional: a) la concentración de los flujos turísticos extranjeros en Ciudades como el D.F., Cancún, Guadalajara, Los Cabos y Puerto Vallarta; b) la alta dependencia hacia el mercado estadounidense en tanto mercado emisor de turismo; c) la tendencia negativa respecto a la estadía promedio en hoteles y, finalmente, d) las malas notas obtenidas en materia de “entrega de producto” y de “condiciones de higiene”.

3.V.3 Configuración del empleo turístico

Partiendo de la Cuenta Satélite de Turismo, la ENE de INEGI y la OCDE se prevé un crecimiento sostenido del empleo turístico que, pese al carácter conservador de las cifras, pronostica prácticamente la duplicación del empleo actual en turismo para el 2025 –dado que de acuerdo a estas fuentes el empleo turístico pasará de 1,848,814 puestos que hay hoy día a 3,581,000 en 2025. Asimismo se espera una distribución del empleo de 14.5% y 85.5% entre las industrias turísticas características y no características respectivamente.

Actualmente a nivel de los subsectores productivos que componen la actividad turística se reconoce una predominante concentración del empleo en la hotelería –en donde un 58% participa en hoteles de ciudades y un 42% lo hace en centros de playa- y, por otra parte, se observa un incremento de la escolaridad y especialización del personal que ahí participa. En cuanto a condiciones de trabajo a nivel general destaca una marcada desigualdad producto de la estructura salarial y la discriminación laboral basada en el predominio de la fuerza de trabajo masculina y en la edad –tres cuartas partes del personal tienen menos de 39 años. Otros rasgos singulares lo constituyeron la alta tasa de rotación laboral concentrada en ciertos puestos de trabajo que es caracterizan por una baja calificación y la preponderancia de jornadas laborales de tiempo completo puesto que sólo un 13.4% cuenta con una jornada laboral parcial. Finalmente, se observa una correlación directa positiva entre el grado de instrucción y los ingresos esperados así como un predominio casi exclusivo de trabajadores de nacionalidad mexicana.

En cuanto a la relación del mercado laboral formal e informal los datos muestran que sólo el 17% del empleo se concentra en el sector informal, lo hace con menores ingresos y dentro de un esquema con bajo nivel de organización donde existe una débil división entre trabajo y capital las relaciones laborales derivan de una base de parentesco. En este segmento del

mercado laboral el salario está por debajo del formal en un 10% y cuenta con una menor cantidad de tiempo de trabajo.

3.V.4 Principales elementos para la configuración del trabajo hotelero y de sus CDT

Como antecedentes para la caracterización del trabajo hotelero y de sus CDT hubo que reconocer que en el trabajo turístico prevalece una dinámica de contracción y expansión basada en la temporalidad de la actividad turística⁸⁹; una relación laboral mediada directamente –en la mayor parte de los puestos de trabajo de hotelería y restaurantes- por un tercero que es el cliente y, a diferencia de otros espacios, coexiste de manera paradójica el trabajo frente al no trabajo. Por otra parte, también se observa que la productividad y competitividad dependen de manera fundamental de las innovaciones tecnológicas y del factor humano; esto último por todo el contenido social y de relaciones interpersonales en los que se basan los servicios prestados en las actividades turísticas y que a su vez explican la alta tasa de absorción de mano de obra a diferencia de muchas otras empresas pertenecientes a otros sectores económicos.

Respecto a los esquemas de productividad y al estudio de las CDT se observan algunas semejanzas y diferencias en los cuatro estudios de caso pertenecientes a hoteles de gran turismo y 5 estrellas: Marquis Reforma, Nikko, Four Seasons y J.W. Marriot

En el **Marquis Reforma** se observan una serie de políticas de personal y programas de prestaciones o beneficios laborales que incluyen medidas encaminadas a dar mayor protección a empleadas embarazadas; definir y reglamentar el pago por trabajos extras o eventuales; tener una política de capacitación más eficaz que mejore el número de horas-hombre-capacitación y posicionar al hotel en materia de salarios en la media alta de los hoteles de esta categoría. De manera general, respecto a prestaciones laborales el hotel Marquis Reforma se ubica arriba de la media dado que cuentan con prestaciones que los otros hoteles no brindan relacionadas con vales de despensa, utilidades, servicio médico en

⁸⁹ Temporalidad sumamente variada que adquiere diferencias notorias entre los hoteles de sol y playa y los hoteles de ciudad. Así, tenemos que la estructura temporal por unidades de tiempo variadas: día, semana y mes, se distribuye en forma diferenciada pues, a manera de ejemplo, tendríamos que mientras los hoteles de sol y playa presentan una alta demanda los fines de semana y en temporadas de vacaciones; los hoteles de ciudades con una mayor vocación al segmento de negocios y convenciones apuntan a una dinámica temporal contraria, a saber, los primeros días de la semana y en temporadas no vacacionales.

la empresa, préstamos de corto plazo, becas de estudio, prima de antigüedad y sistema de incentivos.

En el modelo productivo de este hotel, destaca la búsqueda del mejoramiento de sus estándares de calidad a través de la certificación ISO9000. Asimismo, existe una política de optimización de costos en materia de recursos humanos, con base en esta la cantidad de trabajadores requerida se calcula en función de la relación entre el personal y la ocupación del hotel de acuerdo a las distintas temporadas o fluctuaciones de la demanda. Finalmente bajo este modelo la empresa Marquis Reforma apuesta por el perfeccionamiento de la satisfacción de sus clientes y exige de la gerencia de ventas nuevas metodologías que le permitan reconocer esas necesidades y montar un sistema para satisfacerlas. Todas estas estrategias apuntan a un modelo basado en la eficientización de los factores productivos guardando un equilibrio al interior de estos y cuidando que las CDT no se precaricen; este modelo bien podría denominarse *“modelo integral equilibrado y compensatorio”* el cual da lugar a “CDT enriquecidas” que se caracterizan por el respeto a los derechos laborales inscritos en el marco jurídico laboral actual del país y la adición de otros beneficios.

Por su parte, la empresa **Nikko** cumple con las prestaciones de la LFT como aguinaldo, vacaciones, seguro social, seguro de vida, prima vacacional, utilidades, vales de despensa y vales de comedor. Sin embargo, sólo cubre las prestaciones elementales del sector hotelero y su política de modernización productiva se caracteriza en gran medida por la promoción de una mística del trabajo o sistema de valores que no ha logrado encontrar eco y enraizarse en su personal. Esto último podría deberse a las diferencias culturales y a la tensión que se deriva del manejo de un sistema de valores introducido en estructuras laborales sumamente grandes. Así, resulta contradictorio hablar de honor, lealtades y reconocimiento al trabajo *per se* en una organización de casi 1000 trabajadores que tienden a perderse en el anonimato dado que esta empresa no ha logrado consolidar los espacios laborales micro tales como los constituidos por los círculos de calidad –que se desarrollaron, por ejemplo, de manera muy característica en las empresas automotrices japonesas. Por otra parte, los trabajadores que más han padecido esta falta de cohesión son los trabajadores eventuales de brigadas de meseros que adicionalmente llegan a carecer de la mayor parte de las prestaciones laborales.

Aunado a lo anterior, existe una idea compartida entre los trabajadores del Nikko relacionada con el monto de las propinas, en la cual éstas se perciben como menores a las de los hoteles

de semejante categoría, aspecto que sólo se explica a partir de una filosofía de austeridad propia de las culturas orientales particularmente la japonesa. Dentro de las principales problemáticas laborales se señalaban entre las razones de renuncia: la mala relación con el jefe inmediato y las malas CDT en general que motivan los cambios de trabajo en búsqueda de un mejor ingreso o un mejor horario. Por todo lo anterior podríamos reconocer a este modelo productivo como un *“modelo burocrático-cultural no consolidado”* que genera CDT elementales y que se da en un contexto de tensiones culturales de valores y mecanismos occidentales – orientales. Cabe señalar que dicho modelo refleja adicionalmente otro tipo de tensiones culturales propias de la cultura oriental y que están vinculadas directamente con el significado del trabajo y del ocio. Por último, se observa una limitada experiencia en la industria hotelera, la organización del trabajo y las relaciones laborales dentro del sector de los servicios turísticos que sólo es compensada por la experiencia en tecnológica, producción a escala e inversión de capital japonés.

Por otro lado, en el **Four Seasons** destacan los mecanismos de disciplina y la política de personal es consistente con una política de estabilidad laboral que cuida de manera particular a sus trabajadores valorando sobre todo su inversión en materia de la capacitación, la confiabilidad del trabajador y en cierto sentido, el vínculo de lealtad o compromiso: trabajador – empresa. Cabe señalar que una quinta parte del personal del Four Seasons ha gozado de cierta estabilidad laboral, la contratación posterior al año 1994 fue mínima hasta 1999 que inicia una segunda etapa de contratación que llega a agrupar al 60% del personal que labora actualmente en el Hotel y cuya contratación está comprendida en el periodo de 1999 a 2002.

Por otra parte, dada la política de personal dictada por el corporativo asentado en Canadá, se realizan periódicamente encuestas de opinión del trato que la gerencia da a los trabajadores y el corporativo hace recomendaciones puntuales a cada uno de los mandos medios, dando lugar con ello a que se creen por lo menos dos ambientes de trabajo: el “formal” y el “real” producto de la negociación entre los elementos estructurales que caracterizan al trabajo en el país y en la empresa Four Seasons y el proceso de simulación que debe operarse para cubrir los estándares laborales del corporativo. En otras palabras se observa que si bien es cierto la empresa cubre las principales prestaciones laborales como el

salario mínimo general y profesional, el IMSS, el seguro de vida, el aguinaldo, el pago de liquidación por rescisión de contrato y la prima de antigüedad de acuerdo a la LFT; se ampara en una política corporativa para evadir el pago de utilidades y otras prestaciones adicionales; generando de hecho con esto último una inconformidad en el personal que no puede expresarse libremente por los mecanismos de control y supervisión que normalmente la gerencia de recursos humanos tiene sobre el personal; así, pese a la inconformidad que provocan los bajos niveles salariales y la omisión incluso de prestaciones laborales elementales como el pago anual de utilidades, los trabajadores evalúan positivamente a la gerencia por el temor a represalias propias de los sistemas de relaciones laborales verticales y la complicidad sindical con la gerencia para este efecto. En el marco de estas consideraciones, podemos observar para el caso de este hotel una combinación de CDT elementales, buenas propinas, un alto control sobre el proceso y la organización del trabajo con cargas intensas; combinación de factores que responden al concepto de “modelo de calidad total basado en la intensificación del trabajo compensada” y da lugar a CDT estándares con cargas de trabajo intensificadas y un sistema de compensaciones en desarrollo basado inicialmente más en aspectos simbólicos –por ejemplo en el día del empleado los gerentes le sirven los alimentos a los trabajadores y a la familia de éstos.

Por último en el **JW Marriott** existen innovadoras estrategias relacionadas con los mecanismos de control y disciplina laboral, el establecimiento de vínculos entre la calidad del trabajo y el desarrollo de la lealtad del cliente hacia el hotel; la administración de la calidad total como filosofía de la empresa y motor de la gestión de recursos humanos. En la vinculación de la filosofía de la empresa con los trabajadores, se formalizan los siguientes objetivos: Desarrollar y mantener un gran respeto y un alto desempeño con todos los “asociados”; administrar adecuadamente sus recursos económicos para obtener las mayores utilidades, con la más alta productividad; sosteniendo como objetivo principal las necesidades de sus clientes y su absoluta satisfacción. Para ello se pretende contar con el personal más calificado que cuente con oportunidades de desarrollo.

En cuanto a CDT se refiere dentro de las principales prestaciones laborales del Hotel JW Marriott se encuentra el aguinaldo, ausencia justificada por funerales y por nacimiento de hijos, el buen estado de baños, vestidores, cafetería, caja de ahorro, capacitación, clases de inglés, día libre por cumpleaños, días festivos, entrenamiento en otras áreas, Fonacot, fondo

de ahorro, garantías de inducción, garantías de pago, gastos médicos mayores (sólo gerentes y supervisores), IMSS, Infonavit, *lockers*, seguro de retiro (Afore), seguro de vida, transferencias, uniformes y lavandería, vacaciones, vales de despensa, descuentos en otros hoteles Marriott. Es pertinente señalar que – al igual que el Four Seasons- el pago de utilidades es la única prestación que no figura dentro de las prestaciones laborales.

De acuerdo a lo anterior encontramos más semejanzas entre el Hotel Four Seasons y el J.W Marriott; por ello podríamos suponer que se trata de un esquema productivo semejante que también debería denominarse “*modelo de calidad total basado en la intensificación del trabajo compensada*”, con CDT también estándares acompañadas de cargas de trabajo intensificadas aunque con un sistema de compensaciones más desarrollado y más afin a la cultura consumista mexicana: premios, viajes, paseos para los hijos de trabajadores, etc..

ANEXO (Capítulo 3)

Principales reformas a la LFT propuestas por los distintos actores

Cuadro 3.8

Actor	Posición, principales propuestas y consecuencias
A. Secretaría del Trabajo y Previsión Social	a. Eliminación del sentido “tutelar” de la LFT, una ley reformada que contenga <i>normas que no sean tutelares</i> del trabajo y normas que permitan <i>renunciar a los derechos</i> adquiridos del trabajo; normas “que imposibiliten la estabilidad en el empleo”, esto último mediante la inserción del principio civil de la “libre voluntad de las partes”, principio que, por otro lado, atenta contra la unidad y colectividad de los trabajadores (con la introducción de este principio supuestamente de libertad para acordar entre las partes, es posible llegar a arreglos <i>sui generis</i> trabajador por trabajador). b. Integración de diferentes tipo de contratos laborales que se alejan de la estabilidad laboral y promueven, sobre todo, la eventualidad, la precariedad y el trabajo por horas (Ejemplo, i. Contratos “a prueba” por 30 días; ii. Contratos “de capacitación” por 180 días sin ningún compromiso de contratación laboral estable a futuro; iii. Contratos de jornada discontinua; iv. Contratos “de estudiantes becados” por 400 horas de jornada). c. Derogación de derechos y prestaciones laborales. Las modalidades de contratación anteriores inciden directamente en prestaciones y derechos laborales relacionados directamente con la seguridad social, antigüedad, pensión, vivienda, aguinaldo, derechos de indemnización y prestaciones extralegales derivadas de contratos colectivos. d. Eliminación de la obligación patronal de entregar por escrito las causales de despido, facilitando con ello la acción del despido injustificado y la evasión del pago de indemnización por tal causal. e. Imposición de labores y tareas aparentemente conexas a la labor principal de los trabajadores pero que finalmente son “adicionales” y que en muchos casos podrán traducirse en una mera sobreexplotación basada en trabajo y responsabilidades extras sin remuneraciones extras. f. Inserción de un nuevo principio de “exclusión” o “preferencia” basado en las calificaciones particulares que exige una labor determinada; justificando así un comportamiento discriminatorio que los trabajadores constantemente denuncian (como favoritismo) en la distribución del trabajo o de los incentivos por productividad y que violenta el principio de trato equitativo que la OIT resume como: “a trabajo igual, salario igual”. g. Reafirma el control gubernamental sobre la creación de sindicatos; consolidado en la institucionalidad laboral mexicana e instrumentado mediante la “aprobación oficial” ejercida mediante la toma de nota. h. Da lugar a una normatividad procesal en materia laboral al considerar el llamado Código Procesal del Trabajo (elaborado en el gobierno de Ernesto Zedillo).
B. PAN	Aspectos generales a. Sustitución de la palabra patrón por empleador. b. No cuenta con mecanismos efectivos (o técnicas legales que consideren sanciones económicas o multas) para evitar que haya discriminación hacia los trabajadores –en función del color de tez, facciones morfológicas, etc; (aspecto sumamente controlado y valorado en la legislaciones laborales de E.U.A., por ejemplo). c. Se reduce de 90% a 80% la cantidad mínima de trabajadores mexicanos en una empresa. d. La legislación laboral mexicana será aplicable en las relaciones de trabajo que continúen en el extranjero y una vez iniciadas en territorio nacional. Aspectos individuales e. Se amplía el concepto de empresa a toda unidad económica de producción o distribución de bienes o servicios (para evitar evasiones de responsabilidad laboral por parte del patrón); esto se confirma, cuando en dicha iniciativa en el Art. 21, fracción II se estipula “...si el empleador se vale de terceros para que contraten o intervengan en la contratación de uno o más trabajadores con el fin de desvirtuar de cualquier manera la relación laboral, a dichos terceros se les reputará intermediados y serán solidariamente responsables con las obligaciones derivadas de la relación de trabajo, salvo que cuenten con el patrimonio suficiente para responder por esas obligaciones” aunque se deja de lado la posibilidad de “subsana un error legislativo” especificando el caso de los trabajadores denominados “cerillos” en los centros comerciales (Lóyzaga; op cit p 118). f. Respecto a las deudas contraídas por los patrones con sus trabajadores y un comportamiento moratorio del primero se introduce la posibilidad de devengar intereses iguales a las tasas más altas que las instituciones bancarias cobren a sus clientes. g. Da lugar a inestabilidad laboral producto de nuevas modalidades de contratación: contrato de prueba, de aprendiz, etc.. h. Reduce las causales de rescisión imputables al patrón (se elimina, por ejemplo, la fracción 1ª del Art. 51 en la que se hace mención del engaño del patrón o asociación patronal respecto a las condiciones de trabajo). i. Limita al patrón la responsabilidad de malos tratos –dejando fuera a cónyuge, padres, hijos o hermanos del mismo (pese a que en nuestro país la mayor parte de las empresas son micros y medianas y estas normalmente son de carácter familiar). j. Reduce el monto por concepto de indemnización a tres meses eliminando la indemnización diferenciada que otorga actualmente el Art. 50 de la actual LFT y que comprende también los salarios caídos.

	k. Deja en desamparo total al trabajador cuando menciona que “El trabajador y el patrón <u>podrán en cualquier momento modificar</u>, de mutuo acuerdo, <u>las condiciones de trabajo</u>, mejorándolas o <u>reduciéndolas</u> en forma <u>definitiva o temporal</u>. (Art. 56 de la iniciativa) . l. Abre la posibilidad de modificar las condiciones de trabajo por razones de productividad y el trabajador “<i>deberá acatar los cambios</i>”. m. Reduce los días festivos de 7 a 3. n. Establece la semana inglesa (5 días de trabajo por 2 de descanso). o. El aguinaldo se incrementa al doble, de 15 días se duplica a 30. p. Incluye dentro del <u>salario integral</u> “<u>las propinas</u>” en todos los casos que se perciban a diferencia de la ley actual que sólo son reconocidas para los casos de trabajo en hoteles, restaurantes, bares y otros -se reconoce el tiempo extra para los mismos efectos. q. Permite una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones de la empresa y la vincula a la propiedad de acciones por los trabajadores. r. Se acotan los casos en que podrá contarse con asientos suficientes para los trabajadores y ponerse a su disposición cuando se menciona “cuando ello no afecte la <<productividad>>”. s. Se ahorra el costo de capacitación inicial del trabajador al solicitarle al mismo que se capacite sin ningún pago y sin ningún compromiso de contratación laboral futura. t. Se perpetúan condiciones inhumanas y de discriminación laboral para el caso de trabajadores domésticos (donde se indica que no habrá un tiempo máximo y la jornada sólo se interrumpirá para tomar alimentos y reposar después de las actividades que hayan provocado el cansancio; asimismo, sólo gozará de 1 hora para salir de la casa donde labora y de 10 horas para dormir). También se margina a este tipo de trabajadores de la semana inglesa y se consigna que sólo tendrá un día de descanso semanalmente o 2 quincenalmente. u. Para casos especiales de trabajadores se vuelve a dejar en manos de las autoridades de las unidades médicas el tiempo que deberán permanecer los médicos residentes o en periodo de adiestramiento y sólo se especifican periodos de descanso de 8 horas; quedando abierta la posibilidad de laborar hasta 16 horas continuas y, con esto, de una jornada inhumana. Además sólo podrán descansar 1 día a la semana. Agrega además como razón de rescisión de contrato laboral “el suspender los estudios de la especialidad en medicina”. Aspectos colectivos v. Eliminación del registro sindical por parte de las autoridades del trabajo que actualmente condicionan el reconocimiento de sindicatos ya constituidos (basta depósito del acta constitutiva y documentos básicos) por último, se indica que sólo para efectos estadísticos se notificará a la autoridad administrativa cada tres meses de altas y bajas de trabajadores. w. Creación de comités de empresa para unidades productivas con menos de 50 trabajadores. x. Democratizar a las organizaciones sindicales y otorgarles facultades de coestión; aunque se corre el riesgo de transformar la función central y esencial de los sindicatos, a saber, la defensa de los derechos laborales por el de gestión de la productividad únicamente. y. Se cambian los contratos colectivos por los “pactos colectivos” y se amplía la cobertura que asumen estos segundos considerando no sólo las condiciones de trabajo sino de productividad, de seguridad e higiene, de disciplina, de mecanismos para regular la paz laboral y para obtener el equilibrio entre las partes, de suspensión o terminación colectiva, reglas de reajuste en función de introducción de nuevas formas de organización del trabajo y de tecnología. Se sustituye con lo anterior los reglamentos interiores de trabajo. Con el pacto colectivo se integra la posibilidad de modificarlo sin necesidad de demandar lo procedente con la autoridad laboral competente a cambio, supuestamente, de mejora en las condiciones de trabajo (sin embargo los cambios apuntan al aumento o disminución de personal, de la jornada y de la semana de trabajo). z. Calificación previa de la huelga (no se da curso al emplazamiento si este no se acompaña de una votación de asamblea en la que se haya aprobado por la mayor parte de los trabajadores dicha huelga, lo cual facilita la elaboración de la lista negra del patrón y la toma de medidas de represalia en general). aa. Información del plan de huelga al patrón y la votación en asamblea para la aprobación del plan de huelga.
C. UNT-PRD	a. Trascender de una mera reforma a la LFT a una verdadera reforma del Estado fundada en un “nuevo pacto social”. b. Convergencia entre lo productivo y lo social que oriente la reestructuración productiva y las políticas públicas que se instrumenten con este objetivo. c. Sustitución de las Juntas de Conciliación y Arbitraje por jueces federales de lo laboral como medio para terminar con el sistema corporativo que permite la existencia de sindicatos y contratos de protección. d. Elevación a rango constitucional de la contratación colectiva que en su momento podrá complementar los derechos otorgados por la Constitución y la misma LFT. e. Fortalecimiento de la unidad de los trabajadores mediante, por un lado, la concertación de contratos colectivos a nivel de rama y cadena productiva y, por otro lado, el fortalecimiento de la sindicalización en organizaciones nacionales. f. La derogación del Apartado B del Art. 123 de la CPEUM. g. Facultad a las Comisiones Nacional y Estatales de Derechos Humanos de intervenir en violaciones laborales a los derechos humanos. h. El derecho de los trabajadores para decidir sobre la contratación colectiva y sobre el sindicato i. Perfeccionar los mecanismos de la huelga.

D. PRI	a. Participación directa de los implicados en las relaciones laborales: trabajadores y patrones; así como el gobierno y los especialistas en el tema (pero sólo en calidad estos últimos de moderador e interlocutor). b. Respeto irrestricto del Art. 123 de la CPEUM; sobre todo en lo relacionado con justicia social, equidad y seguridad. c. Salvaguardar los principios más importantes en materia de justicia social: ☐ Libertad de trabajo ☐ Libertad sindical ☐ Autonomía sindical ☐ Contratación colectiva ☐ Derecho de huelga ☐ Igualdad de condiciones de trabajo ☐ Estabilidad y seguridad en el empleo ☐ Respeto a los mínimos establecidos por la Ley (salarios, jornada, descansos, etc..) d. Sobre el "anteproyecto de Ley"⁹⁰ que comprende: los `contratos a prueba`, `contratos de capacitación inicial`, `trabajadores multifuncionales`, `jornadas de trabajo de acuerdo con las necesidades de producción`, `acumulación de días de descanso para los trabajadores`, establecimiento del Registro Nacional de Sindicato, Federaciones y Confederaciones, para transparentar la vida sindical, `voto secreto para elegir directivas sindicales`, `sanciones para directivos sindicales que no rindan cuentas a los trabajadores`, `creación del servicio público de conciliación`, `profesionalización de los representantes obreros y patronales ante la Junta de Conciliación y arbitraje`; "...estos se aceptarán siempre y cuando (...) no vulneren, los derechos legítimamente plasmados en nuestra Constitución y en nuestras leyes a favor de los trabajadores, y se preserven todos los principios anteriormente asentados"⁹¹.
E. CT y sindicatos oficiales (Donde predominan CTM y FSTSE)	a. CTM, FSTSE y CT son parte integrante del sector obrero del PRI y en sus propuestas coinciden en lo fundamental con las del Gobierno Federal, del PAN y las de asociaciones patronales.
F. Sindicalismo Independiente	a. Exigencia de que se cumpla la ley actual. b. Rechazo a todo intento de reforma laboral que atente contra los trabajadores, en especial a la propuesta de Abascal y del Congreso del Trabajo (debido a que en el Congreso no se cuenta con una fuerza que apoye al sindicalismo independiente y el oficial está alineado con Abascal). c. Crítica a algunas iniciativas de la UNT y PRD por una insuficiente claridad o una clara identificación con propuestas productivistas y de flexibilización. d. Que la seguridad social recupere su carácter colectivo y solidario; rescatar a instituciones como IMSS, ISSSTE, SS e Infonavit así como el sentido original de cada una de estas instituciones. e. Que la Asamblea Nacional de Trabajadores y el Frente Sindical Mexicano, se conviertan en verdaderos espacios que contribuyan a la unidad y a la construcción de alternativas.
G. PT	a. Iniciativa con proyecto de reforma a la Ley de ISSSTE para incrementar los beneficios a trabajadores pensionados y jubilados (incremento en el pago de pensiones equivalente a los salarios de los trabajadores activos e incorporación de prestaciones de beneficio social). b. Adopción de incentivos fiscales a los patrones en relación al periodo pre y post natal de las trabajadoras embarazadas. c. Garantía del derecho a la seguridad de los trabajadores inactivos para que las pensiones sean semejantes a la de los trabajadores activos (en virtud del desempleo generalizado no adjudicable al trabajador). d. Derogación de la cláusula de exclusión prevista en el Art. 395 de la LFT. e. Derogación del recurso de la requisa que vulnera el libre ejercicio del derecho de huelga (particularmente en el área de las comunicaciones en general, aviación, aeropuertos, sistemas ferroviarios y telecomunicaciones). f. Reforma del Impuesto Sobre la Renta (ISR) para fortalecer el ingreso de los trabajadores con base en el subsidio al salario.

Fuente: Cuadro de elaboración propia elaborado con información de diversas fuentes⁹²

⁹⁰ Aunque no se sabe a que "anteproyecto de Ley" se refiere Francisco Maldonado Ruiz (Representante de Roberto Madrazo Pintado, Presidente Nacional del PRI); dado que la relación de reformas que el hace posteriormente está considerando diferentes propuestas (Del PAN, PRI y PRD).

⁹¹ Francisco Maldonado Ruiz; "La postura del PRI ante las reformas a la Legislación Laboral"; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 31, Julio-agosto, 2002

⁹² Octavio Lóyzaga de la Cueva, *Análisis de la iniciativa de reforma laboral del PAN*, Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco y Fundación Friedrich Ebert (pp 115-139); Francisco Maldonado Ruiz; "La postura del PRI ante las reformas a la Legislación Laboral"; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 31, julio-agosto, 2002 (pp 12-13); Conclusiones finales de "Jornadas de Crítica y Reflexión, "La Legislación Laboral a debate"; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, septiembre-octubre, 2002 (pp 22-23); Oscar Alzaga; La reforma laboral de la Secretaría del Trabajo: la consulta pública discrecional y el contenido regresivo en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, mayo-junio, 2002 (pp 9-12); UNT, Por una nueva Ley Federal del Trabajo para la reestructuración productiva y la transición democrática; (ibidem; pp 15-18).

Capítulo 4

La condición social del trabajo turístico 2

Una caracterización subjetiva del entorno laboral, las CDT y las CDV en el trabajo turístico

4.1. El sujeto trabajador y sus CDT

Un olvido insoslayable en muchos estudios de condiciones del trabajo que trunca la reconstrucción de la condición social del trabajo es el propio sujeto. Como ya mencionábamos en el capítulo 2 (ver apartado 2.1.2.b.) el “enfoque renovado” de la sociología en general (Gouldner: 1979), y de la sociología del trabajo, en particular (Castillo y Prieto: 1982), pone énfasis en la recuperación del sujeto como parte clave del análisis sociológico y de las explicaciones “comprensivas” en esta disciplina. Los actores, además de orientar sus actos por elementos de la estructura social que muchas de las veces se les imponen férreamente, lo hacen también a partir de su visión personal. Más aún, en este espacio de ‘lo individual’ se sintetizan, configuran y toman forma –se significan como veremos en el próximo capítulo- muchos elementos constituidos desde lo colectivo, esto es desde lo social. De ahí que, lejos de leer como una dicotomía “lo social” y “lo individual”, en este afán de la reconstrucción de la condición social del trabajo que orienta nuestro estudio, vemos en ambos terrenos de análisis simplemente un *continuum* de lo social (Guadarrama: 1998). No obstante, efectivamente marca una diferencia el hecho de que en este último espacio es donde encontramos un ámbito más fructífero para la estructuración de explicaciones del comportamiento social, pues es ahí donde el sujeto social construye y reconstruye permanentemente y a lo largo de toda su vida su concepción, interpretación y decisiones; esto es, su “realidad personal” (Gouldner: 1979) y, derivado de lo anterior, su comportamiento, su acción (Bourdieu: 1997).

Reconociendo la perspectiva holística con la que deberán abordarse los problemas del trabajo; para dar cuenta de ese “...todo interconectado, y ...lo cultural como parte del mismo” (Guadarrama, *op cit*, p 1), el abordaje metodológico en la investigación sociológica, demanda un ordenamiento de ese “todo” mediante la construcción e identificación de las

principales dimensiones analíticas a través de las que se pretende acceder al fenómeno en concreto.

Por ello, si bien es cierto que la metodología de esta investigación propone una división entre lo objetivo y lo subjetivo -al retomar la idea de Berger y Luckmann cuando hablan de la facticidad objetiva y significatividad subjetiva en tanto ordenamientos para la construcción de la realidad social en general (Berger y Luckman: 1968) - ; esta división obedece, fundamentalmente a la necesidad de contar efectivamente con criterios ordenadores que nos permitan identificar los diferentes ámbitos de construcción social de las CDT y los '*espacios identitarios*' en los que éstas son construidas y reconstruidas. Adicionalmente, este ordenamiento sirve para identificar en este *continuum* social las coherencias y las contradicciones que están operando en tales ámbitos. Es decir, cuando decidimos que la facticidad objetiva iba a quedar delimitada básicamente por la reconstrucción del contexto social ampliado que "rodea", pero también forma parte –como lo explicamos desde un principio-, de las situaciones de trabajo en cuanto a CDT y; por otra parte, que la significatividad subjetiva se buscaría en las expresiones directas de los actores que constituyen el fenómeno de las CDT, particularmente de los trabajadores. No estamos suponiendo que ambas esferas se encuentran separadas más bien suponemos que es necesario, para llegar a una observación y a una reconstrucción empírica del fenómeno, desunirlas sólo para poder concretar el análisis y no porque supongamos que la realidad social actúe por separado en ambas esferas.

En nuestra investigación se parte del principio de que los trabajadores turísticos –con todas las diversidades que en ellos se encuentran: hombres, mujeres, jóvenes, adultos y de la tercera edad, categorías laborales diferenciadas, puestos de trabajo con distintas especialidades; etc.- muestran comportamientos distintos y que en función del sitio social y del contacto social al que estén expuestos, la gama de comportamientos se multiplica; así, tenemos que un trabajador turístico que puede asumir un comportamiento sumamente racional o instrumentalista en el mercado de trabajo puede también, adoptar posiciones no racionales en otros espacios. Más aún, un trabajador que adopta posiciones racionales frente a un supervisor, puede no sostenerlas frente a un cliente, a un gerente o a un compañero de trabajo. Aunque lo anterior pareciera dar lugar a una gran cantidad de

combinaciones, existen elementos que componen las dimensiones seleccionadas en nuestra investigación –imaginario colectivo, lugar de trabajo y familia o grupos primarios de pertenencia- que sugieren “potencialidades explicativas diferenciadas” que al combinarse con características propias de los trabajadores dan lugar a variados comportamientos estructurados y recurrentes. Lo anterior nos permite pensar en la posibilidad de configurar tipologías en cuanto a la estructuración de la valoración de las CDT, de la significación¹ y sus comportamientos respectivos estructurados en las dimensiones seleccionadas y con respecto al trabajo y a la vida cotidiana del trabajador en general.

Recuperando lo anterior en el marco de nuestra investigación, habrá que recordar que el eje fundamental de estudio ha sido, sin duda, la pregunta del por qué permanecen los trabajadores en espacios laborales precarios; la respuesta implica reconocer aspectos sociales que combina una serie de determinantes estructurales y con elementos que atañen al ámbito de la vida cotidiana del trabajador. Para el contexto productivo mexicano resulta significativa la decisión que miles de trabajadores hacen y ratifican día con día de permanecer en el mercado laboral formal precarizado antes de incursionar en la informalidad –que algunas veces comprende mejores salarios o tiempos de trabajo menores o más flexibles-; en la emigración o en actividades poco lícitas. Esta elección, en sí misma, constituye un importante ámbito de estudio para la sociología del trabajo. Adicionalmente resulta importante también el momento particular en el que se ubica este análisis, puesto que en las tres últimas décadas se ha dado un despojo paulatino de las prestaciones de los trabajadores que bien vale la pena conocer cómo ha sido entendido, justificado y superado en estas realidades personales. Las estrategias que de manera consciente o inconsciente el trabajador ha desarrollado al respecto, son piezas importantes para este estudio pues en muchas de ellas será posible reconocer – a partir de respuestas concretas frente a situaciones concretas- no sólo comportamientos sociales construidos en los espacios personales sino elementos propiamente culturales, esto es, de los espacios colectivos en los que se mueven los distintos trabajadores. Espacios que denotan prácticas culturales diferenciadas y, en este sentido, circuitos culturales laborales diferenciados.

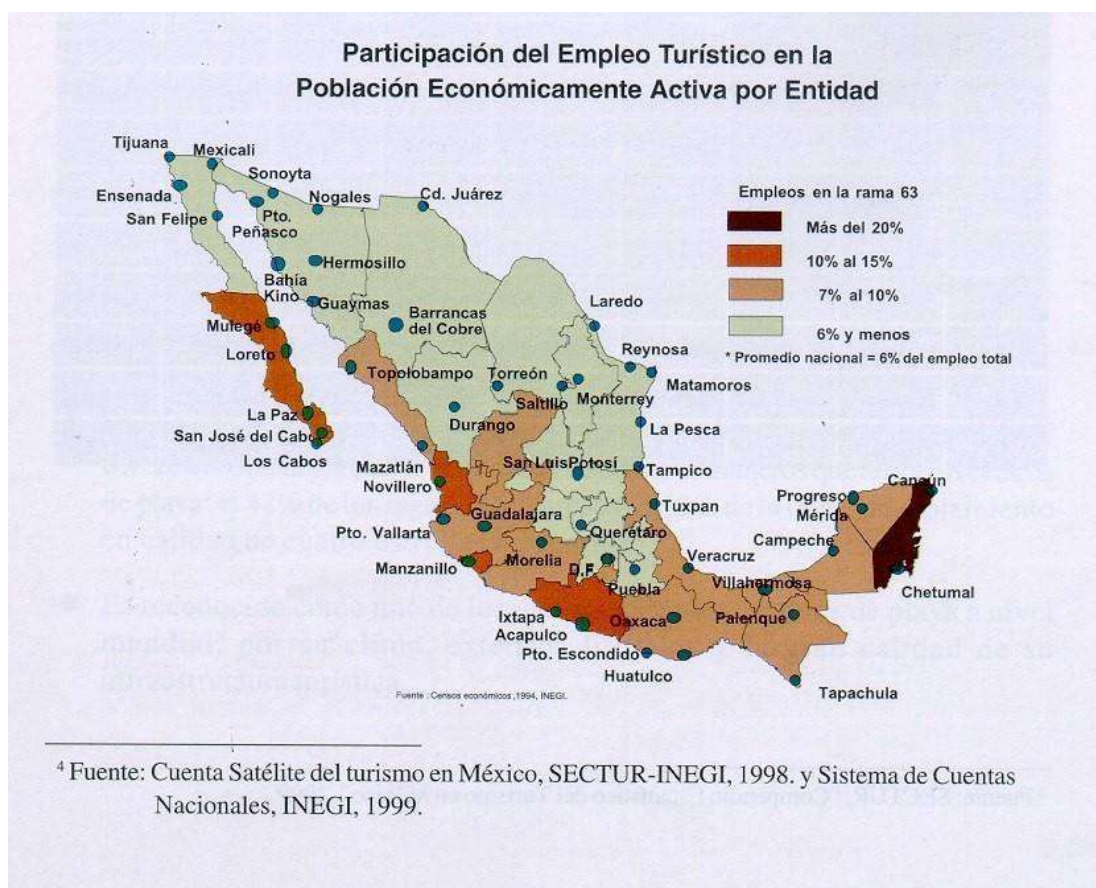
¹ En el sentido de otorgar un nuevo sentido al aspecto analizado, y particularmente comprendido dentro de las CDT,

Considerando lo anterior, para el caso de nuestro estudio, proponemos incursionar en lo social a través de temas y estrategias que nos permitan vincular el terreno del contexto social ampliado con el individual; por ello hemos considerado pasar de la observación a través de una encuesta a la observación mediante entrevistas con formatos más libres que permiten finalmente una expresión más auténtica de los trabajadores y en este sentido se presenta más enriquecida en cuanto a significado. Asimismo, consideramos importante el análisis desde distintos criterios de agrupamiento, tales criterios han sido elegidos con base en elementos de cohesión identificados más recientemente en las ciencias sociales por disciplinas como la antropología, la historia social, la sociología y la psicología social –y en general por aquellos enfoques humanistas que deciden acercarse a la vida cotidiana de los sujetos- y que van más allá de la iniciativa marxista que pretendió resumir una serie de patrones culturales de los trabajadores a partir del concepto de “clase obrera” pero que muy pronto habría de mostrar sus limitaciones ante tal simplificación. Así intentaremos recuperar la diversidad social que prevalece entre los trabajadores y que apunta hacia distintos sistemas culturales y que se efectiviza en los distintos espacios intra y extra laborales, impactando con ello la vida cotidiana misma.

4.II. Criterios de selección de las unidades de análisis

Para seleccionar el objeto de estudio a nivel empírico se reconoció en primera instancia la carencia de investigaciones de CDT en el área de servicios pues, como revisamos en el Capítulo 1, el área productiva normalmente elegida para esta clase de análisis ha sido la manufacturera, particularmente la industria electrónica (Mayo: 1972) con posteriores incursiones en la industria automotriz (Castillo y Prieto: 1983) y con recientes estudios en el sector maquilador (Carrillo: 1993). También se buscó uno de los sectores con mayor dinamismo dentro de la economía nacional que destacara su papel en cuanto a generador de empleo (Ver Mapa 4.1) y por su peso en la economía derivado de la capacidad de captación de divisas y de ahí resultó la selección del sector laboral turístico.

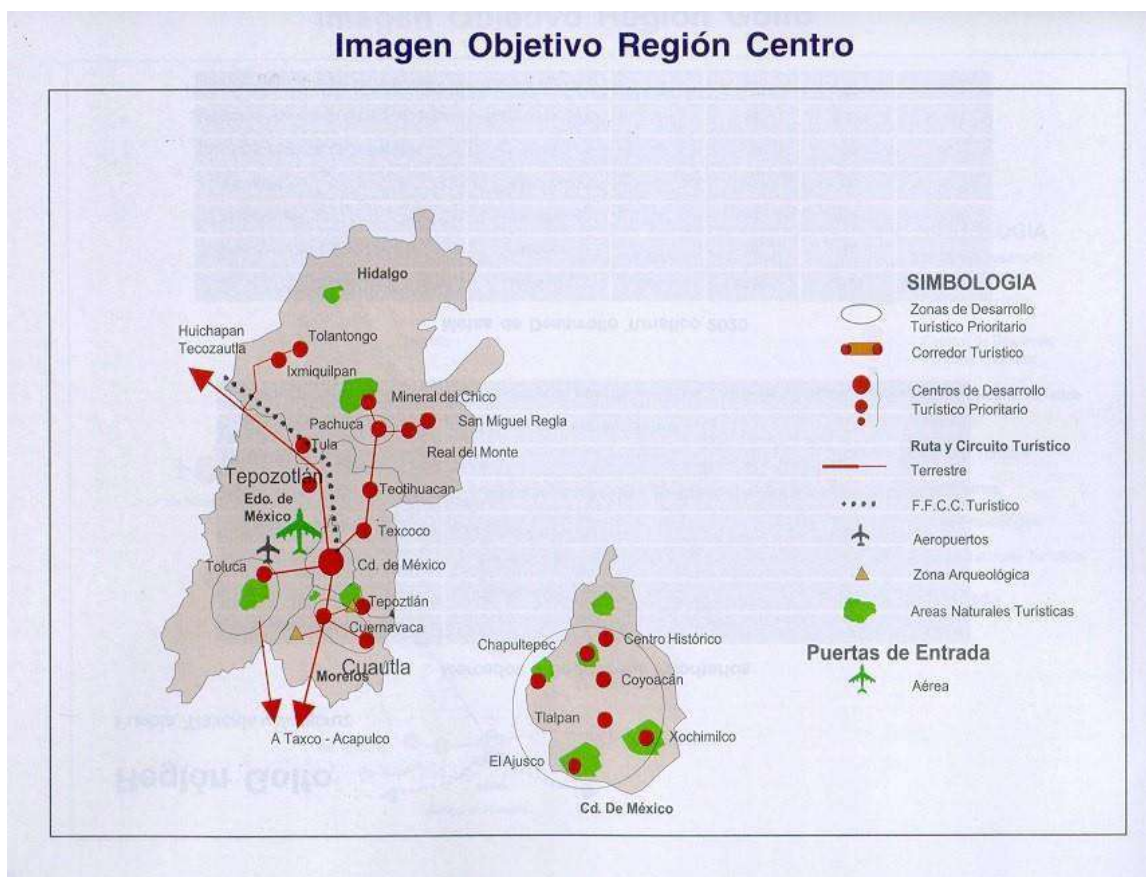
Participación del empleo turístico en la población económicamente activa por entidad (Mapa 4.1)



Ahora bien de entre los subsectores de turismo se consideró como criterio de selección la mayor participación en la creación de empleo – así, el sector que más participara en ello tenía mayores posibilidades de ser seleccionado en el estudio de CDT (Ver Tabla 4.1); por otro lado también se tomó como criterio selectivo el número de establecimientos que comprendían los subsectores junto con la participación en el empleo de esos establecimientos (Ver Tabla 4.2, 4.3 y 4.4). Posteriormente, se observó la estructura socio técnica identificando distintas unidades productivas homogéneas y la participación de cada unidad en el empleo interno o de la empresa; así como la participación porcentual de los puestos de trabajo (Ver tablas 4.5 y 4.6).

Dadas las consideraciones anteriores la delimitación del grupo de trabajadores estudiados derivó en la selección de hoteles de gran turismo, de las áreas productivas de cuartos,

cocina, restaurantes, banquetes y recepción; de los puestos de trabajo de capitán de meseros, mesero, barman y ayudantes de mesero; ama de llaves, asistente de ama de llaves, camarista, ayudante de camarista y asistente de áreas públicas; chef, cocinero, ayudante de cocinero y steward –todos estos pertenecientes a la misma unidad productiva y tratando de respetar la estructura jerárquica al máximo-; asimismo cabe señalar, que todos estos puestos están distribuidos en diferentes turnos que maneja el hotel (con excepción del nocturno). Con lo anterior, se pretendió delimitar un objeto de estudio que representara la diversidad de `situaciones de trabajo´ y que cubriera los distintos niveles jerárquicos de estatus laboral² en un segmento productivo importante por la generación de empleo (Ver tablas 5 y 6). Todo esto quedó ubicado dentro de la Ciudad de México, que se caracteriza por ser el destino turístico más importante del país y adicionalmente por las facilidades de acceso que ofrece su localización geográfica (Ver Mapa 4.2).



² La cobertura de las diferentes categorías laborales fue uno de los aspectos más cuidados en la selección de la muestra de trabajadores con la finalidad de evaluar en determinado momento la asociación que existe entre calificación laboral y CDT.

Composición sectorial y subsectorial del turismo por participación en el empleo, número de establecimientos, unidades productivas y puestos de trabajo

Distribución del empleo turístico por subsectores

Tabla 4.1

CLAVE	SUBSECTOR	Empleo
HO	HOTELES	84.00%
AV	AGENCIA DE VIAJES	11.30%
AA	ARRENDADORAS DE AUTOS	2.15%
TT	TRANSPORTADORAS TERRESTRES	1.45%
TM	TRANSPORTADORAS MARÍTIMAS	.30%

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo, STPS-INEGI, IV trimestre de 1991

Establecimientos turísticos por subsector, según principales características

Tabla 4.2

SUBSECTOR	Número de establecimientos	Personal ocupado	Promedio de trabajadores por establecimiento
Hospedaje	7976	138206	17.3
Agencias de viajes	2899	18396	6.3
Arrendadoras de auto	553	3514	6.4
Transportadoras terrestres	152	2373	15.6
Transportadoras marítimas	63	495	7.9
Total	11643	162984	14.0

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo, STPS-INEGI, IV trimestre de 1991.

Capacidad de empleo de los establecimientos turísticos por subsector según modificaciones previstas en su plantilla de personal para 1992

Tabla 4.3

SUBSECTOR	Total	Capacidad de empleo	
		Plazas ocupadas	Plazas vacantes
Hospedaje	144087	138206	5881
Agencias de viajes	18957	18396	561
Arrendadoras de auto	3713	6514	199
Transportadoras terrestres	2397	2373	24
Transportadoras marítimas	557	495	62
Total	169711	162984	6727

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo, STPS-INEGI, IV trimestre de 1991.

Establecimientos de hospedaje por categoría Según principales características

Tabla 4.4

Categoría del establecimiento	Número de establecimientos	Capacidad 1/	Personal Ocupado	Personal ocupado en %	Promedio de trabajadores por cuarto
Gran turismo	39	10,785	13,708	9.9	1.27
5 Estrellas	167	34,932	33,649	24.3	.96
4 estrellas	619	45,468	29,856	21.6	.66
3 estrellas	1,496	59,197	28,007	20.2	.47
2 estrellas	1,398	51,451	12,439	9	.24
1 estrella	1,415	41,287	7,665	5.5	.19
Clase económica	1,493	31,237	5,862	4.2	.19
Sin categoría y clase especial	1,349	24,113	7,020	5.0	.29
Total	7,976	298,470	138,206	100	.46

1/Número de cuartos con que cuenta

Fuente: Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo, STPS-INEGI, IV trimestre de 1991

Selección de puestos de trabajo y participación de los mismos en el empleo hotelero

Tabla 4.5

Tabla 1.5

Establecimientos según categoría hotelera	Unidades técnicas homogéneas y % de participación en el empleo hotelero		Puestos seleccionados por unidades técnicas y su participación en el empleo	
Hotel de gran turismo	Cuartos 17.22%		Cuartos - Ama de llaves (1.03%) - Ayudante de ama de llaves (0.23%) - Camarista (15.96%) - Asistente de áreas públicas o Mozo (4.50%)	
	Bebidas y alimentos 14%		Bebidas y alimentos	
	Preparación 6.32%	Suministro 7.68%	Preparación - Chef ejecutivo (0.25%) - Subchef (0.25%) - Cocinero (3.91%) - Ayudante de cocina (2.16%)	Suministro - Capitán de mesas (0.51%) - Mesero (5.93%) - Ayudante de mesero (1.24%) - Barman o cantinero (1.41%)
	Recepción 7.02%		Recepción - Reservacionista (0.23%) - Recepcionista (6.79%)	
	Participación total de los puestos de trabajo en estas unidades técnicas de hotelaría: 38.24%			

Cuadro elaborado con información de la Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo; INEGI-STPS, 1993

Selección de los puestos analizados en la investigación empírica; Tabla 4.6

PUESTOS DE TRABAJO EN LA HOTELERÍA, ESTATUS LABORAL Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN LA EMPRESA		
<u>ADMINISTRACION</u> □ GERENTE DE HOTEL (I); 4.04% □ GERENTE ADMINISTRATIVO (I; II Y III); 1.40% □ GERENTE DE RECURSOS HUMANOS (I; II Y III); 0.24% □ GERENTE DE RELACIONES PÚBLICAS (I; II Y III); 0.11% □ CONTRALOR (I; II Y III); 0.30 % □ GERENTE DE COMPRAS (I; II Y III); 0.16% □ AUDITOR DE INGRESOS (II,II,IV); 0.31% □ JEFE DE COSTOS (II,III,IV); 0.14% □ JEFE DE PERSONAL (II, III, IV); 0.31% □ CONTADOR (II, III, IV); 1.0% □ JEFE DE ALMACEN (II, III, IV); 0.30% □ JEFE DE COMPRAS (II, III, IV); 0.23% □ AUXILIAR DE CONTADOR (III, IV); 1.15 □ AUXILIAR ADMINISTRATIVO (III, IV); 0.63% □ SECRETARIA (III, IV) 1.78% □ ALMACENISTA (III, IV, V); 0.68% □ COORDINADOR DE GRUPOS Y CONVENCIONES (II,III, IV); 0.08%	<u>BEBIDAS Y ALIMENTOS</u> □ GERENTE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (I; II Y III); 0.32% □ <u>CHEFF EJECUTIVO (II Y III); 0.25%</u> □ CAPITÁN DE BAR (III; IV); 0.19% □ CAPITÁN DE BANQUETE (III; IV); 0.14% □ CAPITÁN DE CAFETERÍA (III; IV); 0.15% □ <u>CAPITÁN DE MESAS (III; IV); 0.51%</u> □ CHEFF STEWART (III; IV); 0.21% □ SUBCHEFF (III; IV); 0.25% □ <u>MESERO (IV; V); 5.93%</u> □ CANTINERO (IV; V); 1.41 % □ FLOOR STEWART (III, IV; V); 0.21% □ <u>COCINERO (IV; V); 3.91%</u> □ PASTELERO (IV; V); 0.31% □ STEWART (V); 1.85% □ <u>AYUDANTE DE MESERO (V); 1.24%</u> □ AYUDANTE DE CANTINA (V); 0.47% □ <u>AYUDANTE DE COCINA (V); 2.16 %</u>	
	<u>CUARTOS</u> □ GERENTE DE CUARTOS (I; II Y III); 0.22% □ GERENTE DE RECEPCIÓN (I; II Y III); 0.19% □ JEFE DE RESERVACIÓN (II, III, IV); 0.23% □ JEFE DE RECEPCIÓN (II, III, IV); 0.30% □ <u>AMA DE LLAVES (II, III, IV); 1.03%</u> □ SUPERVISOR DE PISO (II, III, IV); 0.39% □ SUPERVISOR DE CUARTOS (III, IV); 0.45% □ JEFE DE LAVANDERÍA (III, IV); 0.30% □ JEFE DE ROPERÍA (III, IV); 0.10% □ <u>AYUDANTE DE AMA DE LLAVES (IV); 0.23%</u> □ SURTIDOR DE SERVIBAR (IV, V); 0.25% □ ENCARGADO DE SERVIBAR (III, IV, V); 0.12% □ MESEROS DE CUARTOS (III, IV, V); 0.34% □ JEFE DE MOZOS (III, IV, V); 0.16% □ CAPITÁN DE BOTONES (III, IV, V); 0.09% □ BOTONES (V); 1.97 % □ <u>CAMARISTA (IV, V); 15.96%</u>	<u>RECEPCION</u> □ AUDITOR NOCTURNO (III, IV); 0.33% □ CAJERO DE RECEPCIÓN (III, IV); 1.53% □ <u>RESERVACIONISTA (III, IV, V); 0.23%</u> □ <u>RECEPCIONISTA (III, IV, V); 6.79%</u> □ TELEFONISTA (III, IV, V); 1.11% □ AUXILIAR DE RESERVACIONES (III, IV, V); 0.10%
		<u>MANTENIMIENTO</u> □ GERENTE DE MANTENIMIENTO (I,II, III); 0.24% □ JEFE MANTENIMIENTO (II, III, IV); 0.70% □ EMPLEADO DE MANTENIMIENTO (III,IV, V) ; 3.90% □ ENCARGADO DE CALDERA (IV, V); 0.27% □ JARDINERO (IV, V); 1.60 % □ ALBERQUERO (IV,V); 0.45%
		<u>VENTAS</u> □ GERENTE DE VENTAS (I, II, II); 0.23% □ EJECUTIVO DE VENTAS (II, III, IV); 0.27%
		<u>ACTIVIDADES ANEXAS</u> □ CHOFER (IV, V); 0.80% Y OTROS (I,II,II, IV, V); 15.44% □ PORTERO (IV, V); 0.26% □ MOZO (V); 4.50 % □ EMPLEADO DE LAVANDERÍA (V); 2.97% □ VALLET (IV, V); 0.10% □ JEFE DE SEGURIDAD (III, IV); 0.19% □ EMPLEADOS DE SEGURIDAD (IV, V); 3.33%

NIVEL JERÁRQUICO: I. DIRECTORES O GERENTES GENERALES; II. SUBDIRECTORES O GERENTES DE AREA; III. JEFES DE DEPARTAMENTO, SUPERVISORES O TÉCNICOS; IV. TÉCNICOS CALIFICADOS DE BASE; V OPERARIOS Y AYUDANTES

La muestra que compone nuestro estudio quedó constituida por 118 trabajadores del Área Metropolitana de la Ciudad de México que laboran en cuatro de los hoteles más importantes dentro de esta zona y en la categoría de gran turismo. Estos hoteles, revisados monográficamente en el capítulo anterior fueron Hotel Marquis Reforma, Hotel Nikko México, Four Seasons Hotel México, D.F.; y JW Marriott Hotel México City. Bajo esta revisión de las empresas fue posible caracterizar cada uno de los espacios laborales en los cuales se concretan las CDT de los trabajadores seleccionados (Ver Capítulo 3 apartado 3.III.1).

Como mencionábamos anteriormente, los lineamientos para el análisis de la información consideran, además de los dos niveles de observación -por encuesta y por entrevista- diferentes criterios de agrupamiento que pretenden dar cuenta de la diversidad social que se encuentra en lo que anteriormente, bajo la tradición marxista, se pretendió resumir como “la clase obrera” y que hoy día es insuficiente para la construcción de explicaciones de los comportamientos sociales entre los trabajadores. Tales criterios organizan los hallazgos relacionados con las CDT y las distintas empresas. Posteriormente, en el siguiente capítulo se analizará la información relacionada con significación del trabajo, valoración de las CDT y estrategias extrafabriles para enfrentar las CDT, tomando como criterios de agrupamiento aquellas variables que hoy día dan más cuenta de la diversidad social que antes se pretendió resumir bajo la categoría “clase obrera”.

4.III.1. Los trabajadores de turismo: características laborales, sociodemográficas, de condiciones de trabajo y estrategias laborales para enfrentar sus CDT

La población analizada en este capítulo, en forma general, presentó las siguientes características: en promedio dijeron tener una edad de 31 años, un salario base promedio de \$2,960 y un salario integrado de \$5,562³; una jornada laboral de 8.7 horas diarias con una antigüedad laboral promedio de 3.5 años. De estos 118 trabajadores, 36 son eventuales y el resto tiene contratos de base o de confianza⁴.

³ El salario integrado incluye salario base, propinas y otras prestaciones económicas.

⁴ De los puestos de trabajo analizados, los que cuentan con una contratación de base son el de camarista, ayudante de camarista, asistente de áreas públicas y ayudante de cocinero. El resto de los puestos normalmente son “de confianza” por la categoría laboral o por el lugar estratégico donde se encuentran laborando.

4.III.1.a. Composición laboral de la población trabajadora estudiada

En este mismo sentido y con el objeto de ordenar el proceso de análisis decidimos presentar inicialmente una “caracterización general” de los trabajadores comprendidos en los cuatro estudios de caso y a esto se sumó una “caracterización” por empresa conformada por los subgrupos de trabajadores correspondientes a cada uno de los hoteles, destacando en ambas caracterizaciones los principales atributos de la población trabajadora vista a través de los indicadores sociodemográficos y laborales más significativos. Posteriormente, se hace una revisión de algunos aspectos con mayor significado respecto al trabajo y a la valoración del mismo. Finalmente, se realiza un acercamiento tanto a la concepción como a la evaluación de sus condiciones de trabajo.

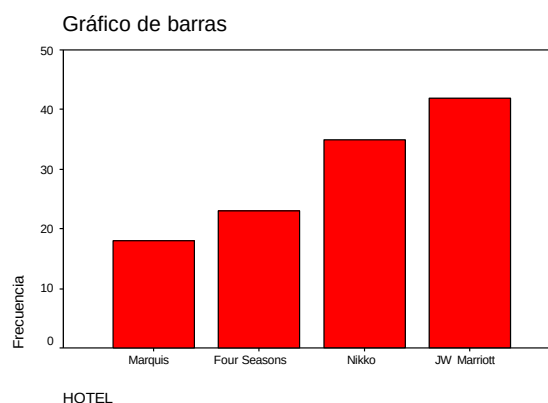
Todo lo anterior: la caracterización poblacional, el acercamiento a la evaluación de las CDT y la revisión del significado y valoración del trabajo, se efectúa con los mismos criterios de agrupamiento que mencionábamos en el párrafo anterior y con información procedente de

**Población de trabajadores
distribuida por Hotel (Tabla 4.7)**

Tabla de frecuencia HOTEL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Marquis	18	15.3	15.3	15.3
Four Seasons	23	19.5	19.5	34.7
Nikko	35	29.7	29.7	64.4
JW Marriott	42	35.6	35.6	100.0
Total	118	100.0	100.0	

Distribución de trabajadores por hotel Gráfico 4.1



Fuente: Tabla y Gráfica de elaboración propia elaborada con la Encuesta: Empleados Turísticos, 2003 (UAM-I; Departamento de Sociología; División, C.S.H).

la encuesta y de las entrevistas aplicadas a trabajadores de las cuatro empresas hoteleras, información que se entrelaza –apuntando sus respectivas fuentes de procedencia- con la finalidad de revisar las diferentes dimensiones analíticas mediante distintos niveles discursivos.⁵

⁵ Estos niveles discursivos se “cruzan” en el análisis algunas veces dando cuenta de generalidades tal vez a un nivel más superficial pero más abarcante y, por tanto, característico del contexto y; en otras ocasiones, ofrecen expresiones que ayudan a identificar percepciones, emociones o razonamientos recurrentes que, aunque estadísticamente resultan anecdóticos, logran una significatividad privilegiada al resumir y condensar formas de pensamiento de los trabajadores.

Acorde con lo anterior habrá que destacar en principio, en cuanto **características de la población trabajadora**, que la muestra tomada se distribuyó del modo en que se indica en la tabla y gráfica anteriores (tabla 4.7 y gráfico 4.1); ocupando los respectivos hoteles, por **nivel de participación** en la encuesta, el siguiente orden: Marriott (35.6%), Nikko (29.7%), Four Seasons (19.5%) y Marquis (15.3%). Al respecto sólo se puede agregar que el diseño muestral se hizo con los criterios anteriormente señalados y que éstos obedecieron más a cuestiones de “significatividad analítica” y “porcentajes de participación por puesto de trabajo” que de representatividad estadística; aunque –cabe aclarar- en algunos casos esta significatividad analítica no pudo ser del todo cuidada por dificultades insalvables provenientes de la población encuestada que se negaba a participar argumentado falta de tiempo o posibles dificultades con la empresa; esto sucedió particularmente con los puestos de “ama de llaves” y “barman”, pues en esta encuesta sólo aparece uno de cada puesto y, por tanto, los resultados al respecto deberán tomarse con las reservas necesarias.

Por otra parte, el total de la muestra estuvo compuesta por personal perteneciente a las diferentes **unidades de producción** de acuerdo a las siguientes frecuencias: banquetes (44), cuartos (29), restaurante – cafetería (11), cocina (22) y recepción (12). Por último, en cuanto a **puestos de trabajo** y turnos, la población estudiada reportó las siguientes características: mayoritariamente fueron meseros (35.6%), camaristas (10.2%), cocineros (8.5%); ayudantes de cocina o steward (8.5%) y recepcionistas (6.8%); de manera menos importante aparecieron los puestos de reservacionista (5.1%), asistente de área públicas y de camaristas (4.2% respectivamente), ayudante de mesero, asistente de ama de llaves, chef y subchef (presentándose un 3.4% respectivamente) y; por último, en mucho menor grado estuvieron formando parte de esta encuesta, el puesto de capitán de mesas (1.7), de ama de llaves (.8%) y de barman (.8%). En lo referente a horarios o turnos destacaron el matutino (32.2%), el de “según evento”⁶ (30.5%), mixto (20.3%) y vespertino (9.3%); el alto porcentaje de trabajadores con turno “según evento” seguramente fue resultado de la fuerte presencia en la muestra de los trabajadores de brigadas. El total de la población

⁶ Bajo esta denominación se entiende que los trabajadores sólo se presentan a laborar en los respectivos eventos: desayunos, comidas, cenas, bodas, bautizos, presentación de marcas, etc.

analizada presentó, como se mencionó anteriormente, un promedio de antigüedad en su puesto de 3.5 años (Ver anexo estadístico tabla II.16).

En cuanto a categoría laboral se observó un predominio de la categoría media o semicalificada (61.9%) y, en segundo término, la de muy baja o no calificada (20.3%) y la baja o escasamente calificada (10.2%).

Sobre la variable salario sólo se logró obtener una respuesta al respecto del 71.2% de la población entrevistada y de ésta se obtuvo un promedio de salario integrado mensual de \$5,562.75, en cuanto al salario base mensual en promedio se reportó \$2,960.00 para las 4 empresas y, por último, un promedio de propinas de \$2,591.91. Sobre este último punto cabe señalar que hubo una abstención de más de la cuarta parte de los entrevistados en esta pregunta y dado que el objetivo de este capítulo no es construir información dura, objetiva y, en este sentido, precisa o confiable en términos cuantitativos para la exploración de las CDT en el trabajo turístico –a diferencia del capítulo anterior -, sino más bien acercarnos a la forma en que se viven las CDT por parte de los trabajadores, esta respuesta bien merece un breve análisis. En principio habría que decir que se observó una resistencia de la población entrevistada a revelar sus percepciones salariales tanto por concepto de salario como de propinas; asimismo, la baja respuesta dio lugar a que el promedio salarial por puesto experimentara un sesgo importante, particularmente para el caso del Hotel J.W. Marriott y para los puestos de mesero y ayudante de mesero, pues si tomamos como referencia los

Estadísticas y gráficas laborales de trabajadores turísticos

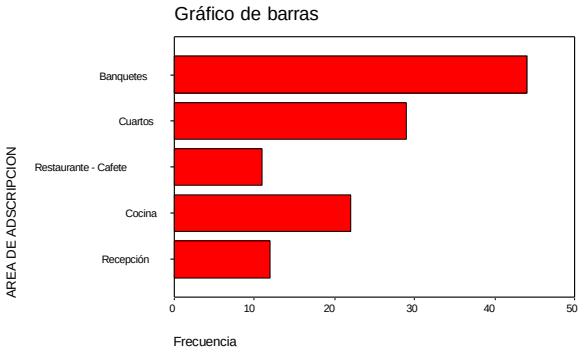
Trabajadores por unidad de adscripción.

(Tabla 4.8)

Tabla de frecuencia AREA DE ADSCRIPCION

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Banquetes	44	37.3	37.3	37.3
Cuartos	29	24.6	24.6	61.9
Restaurant - Cafetería	11	9.3	9.3	71.2
Cocina	22	18.6	18.6	89.8
Recepción	12	10.2	10.2	100.0
Total	118	100.0	100.0	
Total	118	100.0		

Gráfica 4.2



Fuente: Estadísticas propias derivadas de la base de datos: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

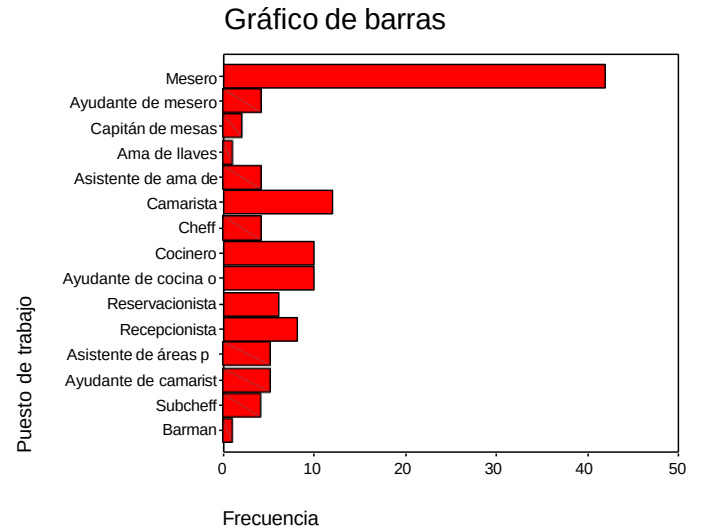
Trabajadores por puesto de trabajo

(Tabla 4.9)

Gráfica 4.3

Tabla de frecuencia Puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mesero	42	35.6	35.6	35.6
	Ayudante de mesero	4	3.4	3.4	39.0
	Capitán de mesas	2	1.7	1.7	40.7
	Ama de llaves	1	.8	.8	41.5
	Asistente de ama de llaves	4	3.4	3.4	44.9
	Camarista	12	10.2	10.2	55.1
	Cheff	4	3.4	3.4	58.5
	Cocinero	10	8.5	8.5	66.9
	Ayudante de cocina o steward	10	8.5	8.5	75.4
	Reservacionista	6	5.1	5.1	80.5
	Recepcionista	8	6.8	6.8	87.3
	Asistente de áreas públicas	5	4.2	4.2	91.5
	Ayudante de camaristas	5	4.2	4.2	95.8
	Subcheff	4	3.4	3.4	99.2
	Barman	1	.8	.8	100.0
Total	Total	118	100.0	100.0	



Fuente: Estadísticas propias derivadas de la base de datos: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

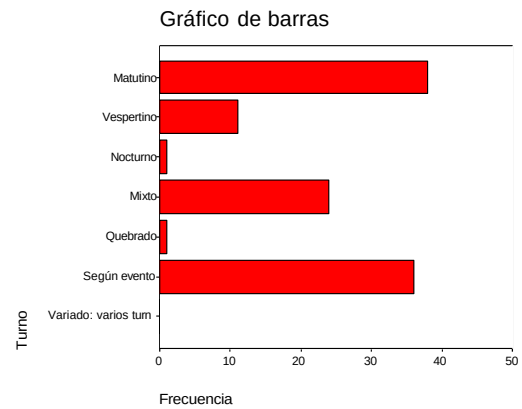
Trabajadores por unidad de adscripción

(Tabla 4.10)

Gráfica 4.4

Tabla de frecuencia Turno

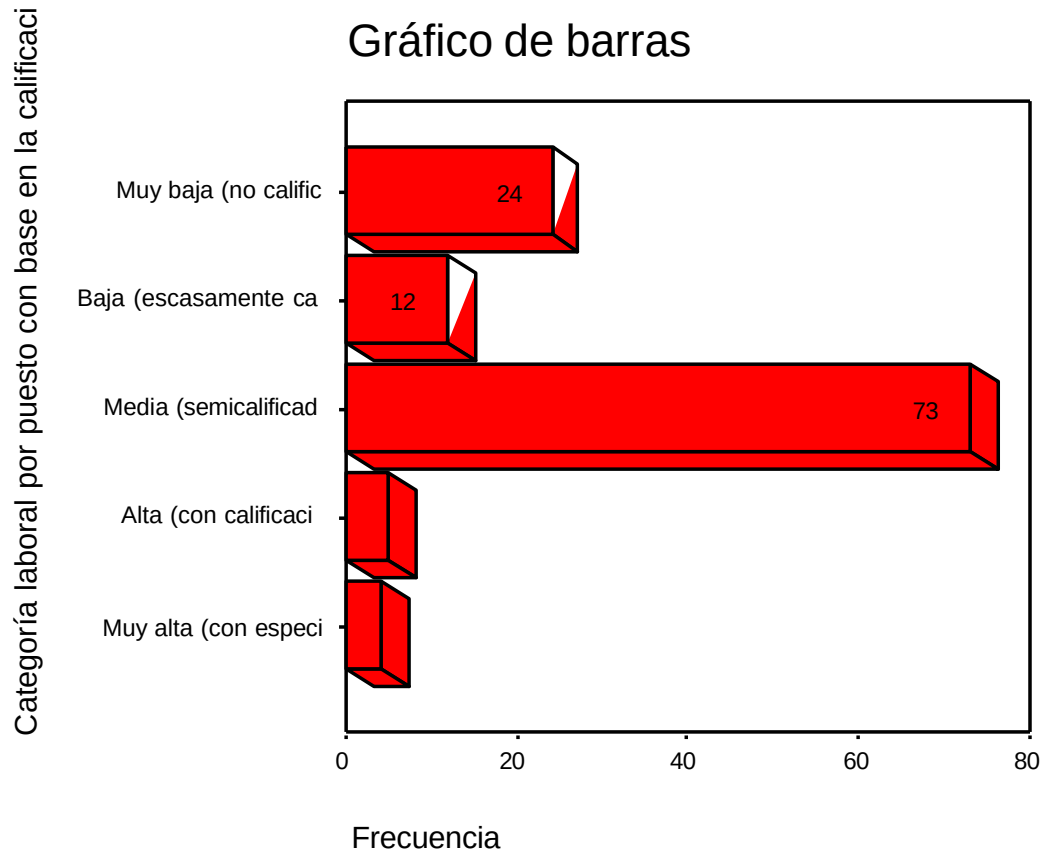
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Matutino	38	32.2	32.2	32.2
	Vespertino	11	9.3	9.3	41.5
	Nocturno	1	.8	.8	42.4
	Mixto	24	20.3	20.3	62.7
	Quebrado	1	.8	.8	63.6
	Según evento	36	30.5	30.5	94.1
	Variado: varios turnos	7	5.9	5.9	100.0
Total	Total	118	100.0	100.0	



Fuente: Estadísticas propias derivadas de la Encuesta: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

Trabajadores por categoría laboral

Gráfica 4.5



Fuente: Estadísticas propias derivadas de la Encuesta: Empleados Turísticos, 2003 (UAM-I)

datos globales –es decir, de los 118 casos correspondientes a los cuatro hoteles que aparecen en la tabla 4.10 de la siguiente página- tenemos que contrasta fuertemente el salario promedio de los meseros correspondiente a los cuatro hoteles (\$5,416.00) con el aparente salario promedio de la categoría mesero en el hotel J.W. Marriott (\$2,800.00)⁷; más aún, el salario del ayudante de mesero aparece como superior al del propio mesero observando esta última categoría un promedio de \$4,600.00. Esta irregularidad se explica por la limitada información que se obtuvo al respecto y que se tradujo, para el caso J.W.Marriott en un sólo dato salarial de la categoría laboral de mesero.

⁷ Cifra que aparece en Tabla 4.13.

Dado lo anterior, si bien es cierto que -como se ha especificado en líneas anteriores- no se pretende tomar estos datos como válidos estadísticamente hablando, habría que incluir en este breve análisis la observación de que en los salarios reportados por los trabajadores con frecuencia se omiten alguna percepción o son sesgados. Por lo que respecta a los otros hoteles y a los otros puestos, observamos promedios salariales equivalentes entre la media total (de los 118 casos) y las medias por hotel; esto nos hace suponer que existe congruencia en lo que “dijeron ganar” los trabajadores de las categorías respectivas. Lo anterior también permite establecer, por los menos hipotéticamente, un vínculo entre las categorías laborales y los promedios salariales, e ilustrar un comportamiento “regular” del mercado de trabajo turístico que premia salarialmente la calificación.

En cuanto a puestos de trabajo y antigüedades promedio, se observaron los siguientes datos: mesero 4.71; ayudante de mesero 3.47; capitán de mesas 6.2; ama de llaves 2.9 años; asistente de ama de llaves 3.45, camarista 2.6; chef 6.19, cocinero 3.5; ayudante de cocina o steward 1.04; reservacionista 2.7; recepcionista 1.9; asistente de áreas públicas 2.9; ayudante de camarista .6650; subchef 5.7; barman 7.7 y una antigüedad promedio general de 3.5 años (ver anexo, estadísticos laborales 2).

Comparativo salarial de los puestos de trabajo sindicalizados (Tabla 4.11)

Puesto de trabajo	Promedio salarial con base en lo que dijeron ganar 118 casos (2003)	Salario pactado por CCT en Marquis (2001)	Salario pactado por CCT en Nikko (2002)	Salario pactado por CCT en Four Seasons (2002)	Salario pactado por CCT en J.W. Marriott (2000)
	Salarios integrados	Salarios base (sin incluir propinas ni prestaciones económicas)			
Mesero	\$5,416.00	\$1,417.50	\$1,264.50	\$1,264.50	\$1,137.00
Ayudante de mesero	\$5,100.00	\$1,417.50	\$1,264.50	\$1,264.50	\$1,137.00
Camarista	\$3,295.14	\$2,130.00	\$2,490.90	\$3,123.30	\$1,909.80
Auxiliar de limpieza	\$3,154.00	\$1,630.00	\$1,868.70	\$2,305.80	\$1,744.80
Cocinero de primera	\$5,318.27	\$3,930.00	\$4,203.90	\$5,904.30	\$3,995.40
Steward	\$3,067.10	\$1,630.00	\$1,981.20	\$2,445.00	\$1,634.10

Fuente: Cuadro de elaboración propia de acuerdo a la información proveniente de la encuesta “Empleados en Hotelería, UAMI- 2003” y el comparativo de CCT del capítulo anterior

Salarios integrados según puesto de trabajo en general (Tabla 4.12)

Informe

Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones)

Mesero	Media	5,416.00
	N	31
	Desv. típ.	1,616.89
Ayudante de mesero	Media	5,100.00
	N	2
	Desv. típ.	707.11
Capitán de mesas	Media	9,193.00
	N	2
	Desv. típ.	999.85
Asistente de ama de llaves	Media	7,211.00
	N	2
	Desv. típ.	1,115.81
Camarista	Media	3,295.14
	N	7
	Desv. típ.	624.42
Cheff	Media	21,783.00
	N	2
	Desv. típ.	11,620.59
Cocinero	Media	5,318.27
	N	8
	Desv. típ.	1,530.06
Ayudante de cocina o steward	Media	3,067.10
	N	10
	Desv. típ.	519.78
Reservacionista	Media	7,250.00
	N	5
	Desv. típ.	1,172.60
Recepcionista	Media	6,196.67
	N	6
	Desv. típ.	911.30
Asistente de áreas públicas	Media	3,154.00
	N	2
	Desv. típ.	401.64
Ayudante de camaristas	Media	2,920.00
	N	4
	Desv. típ.	1,140.29
Subcheff	Media	8,366.67
	N	3
	Desv. típ.	3,808.32
Total	Media	5,562.75
	N	84
	Desv. típ.	3,501.63

Salarios integrados por puesto de trabajo y por hotel (Tabla 4.13)

Marquis	Nikko	Four Seasons	J.W. Marriott
5,814.29	4,855.33	6,012.00	2,800.00
	5,600.00		4,600.00
	9,900.00		8,486.00
	8,000.00		6,422.00
	3,050.00	3,100.00	3,466.50
	13,566.00		30,000.00
	5,446.00	7,000.00	4,587.39
2,703.00	3,034.00	2,400.00	3,250.00
5,750.00	7,166.67	9,000.00	
	7,100.00		5,826.67
	3,438.00		2,870.00
		4,600.00	2,360.00
			8,366.67
5,465.30	5,614.00	5,764.50	5,427.36

Fuente: Tablas de elaboración propia con información de la Encuesta: "Empleados en Hotelería, UAMI- 2003"

En cuanto a la recepción de propina casi el 75% de la muestra dijo percibir propina y sólo un 26.3% indicó no tener propina, de lo cual podemos suponer que dos terceras partes de los trabajadores turísticos tienen acceso a una propina y así logran cubrir sus déficits salariales. Sin embargo, la población trabajadora que indicó tener una propina mostró una variación considerable en cuanto a sus proporciones por hotel, quedando la siguiente distribución: el J.W. Marriot con 42 casos tuvo una proporción de personal “propinado” de 69%, el Nikko con 35 casos mostró una proporción de 74.3% y el Four Seasons y Marquis que participaron con 23 y 18 casos respectivamente mostraron una proporción de 78.3% y 72.2% -también en forma respectiva del personal que percibe propinas. Destaca por tanto la menor proporción de personal que se dijo propinado para el caso del J.W. Marriott pese a que se esperaba que la menor proporción la ocuparía el Nikko por el predominio de la “cultura japonesa” que, mencionábamos en el capítulo anterior, se caracteriza por la austeridad y, derivado de esto, por una tendencia de los clientes a no dejar propinas o montos menores - “dejan menos propinas y en algunos casos ni dejan, para ellos eso no es importante, aquí así es...” (*Trabajador del hotel Nikko*).

Por otro lado, en cuanto a la experiencia laboral, el grueso de trabajadores manifestaron en su mayoría no tener una experiencia previa en el ramo (52.5%) y menos de la mitad planteó tener una experiencia previa en el ramo (42.4%). De esta proporción, los hoteles más beneficiados por contar con personal que indicó tener una experiencia laboral previa en el ramo fueron en orden descendente el J.W. Marriott (22.9%), Nikko (18.6%), Four Seasons (14.4%) y, en último lugar Marquis (8.5%). En forma considerable destacó Marquis con el menor porcentaje, esto es, el 8.5% de personal con experiencia laboral previa en el ramo. Esto último se puede explicar en el marco de ciertos patrones en las políticas de reclutamiento mostrados por las empresas analizadas; al respecto destaca la fuerte dinámica de capacitación laboral que cada una de estas empresas tiene y que en determinado momento les permite contratar personal, sobre todo en puestos de trabajo menos calificados, con poca experiencia y capacitarlo internamente buscando establecer con ello un vínculo de lealtad con este segmento de personal normalmente altamente rotativo: “...a uno aquí lo hace la empresa, aquí se nos capacita” (Camarista con tres años de antigüedad). Lo anterior explica en parte por qué ninguna empresa llegó a un 25% de personal que manifestara contar con experiencia previa en el ramo. Tal parece indicar que lejos de ser requisito, la

experiencia previa se convierte en una característica poco valorada y poco deseable en el mercado del trabajo turístico en los puestos con poca calificación –dado que presentan las mayores tasas de rotación de personal- y que fueron en su mayoría los que compusieron nuestra encuesta⁸.

Número de trabajadores por hotel y por experiencia previa en el ramo (Tabla 4.14)

Número de trabajadores y experiencia laboral	Total	Marquis	Nikko	Four Seasons	J.W. Marriott
Número total y parcial de trabajadores comprendidos en las empresas	3,642	421	950	420	480
Con experiencia laboral previa en el ramo	nd	8.5%	18.6%	14.4%	22.9%
Número de trabajadores entrevistados	118	18	35	23	42

Fuente: Tabla de elaboración propia con información de la Encuesta: Empleados Turísticos 2003 (UAM-I).

Con respecto a la edad en la que inician a trabajar en el ramo se mostró un promedio de aproximadamente 24 años con variaciones por hotel del siguiente orden: Marquis (22 años), Nikko (23 años), Four Seasons (24 años) y J.W. Marriott (23 años).

En lo referente a contratación laboral evaluada a través de la pregunta “tiene contrato colectivo de trabajo con el hotel” las respuestas fueron las siguientes; el 42.4% indicó que sí tenía CCT; el 33.9% mencionó no tener contrato; el 13.9% dijo no saber y el 10.2% no contestó la pregunta. Cruzando la información anterior con la pregunta “tiene copia de su contrato de trabajo”, el personal respondió sólo en un 11% que si y el resto dijo no tener, no saber o simplemente no contestó. De lo anterior puede deducirse que menos de la mitad de personal dice formar parte de un contrato colectivo laboral –lo cual le garantiza estar contratado por la empresa y estar sindicalizado a la vez. Asimismo, destaca el hecho de que

⁸ Al respecto destaca el cartel que aparecía en dos de los hoteles analizados y que indicaba “se solicita camarista y mozo de áreas públicas sin ninguna experiencia laboral previa”.

sólo un 11% dice tener copia de su contrato laboral; mientras que el resto o no contesta o no sabe, lo cual podría interpretarse como que, la gran mayoría (alrededor del 90%) de los trabajadores encuestados no tiene -por lo menos a nivel de su propia realidad- conocimiento y certeza de la relación laboral que guarda con su empresa.

Por último, en cuanto a fuentes de satisfacción adicionales a su trabajo los trabajadores encuestados señalaron en un 34.7% que los aspectos que más satisfacción les brindaban eran: relación con su pareja, relación con sus hijos, convivir con su familia en general, la convivencia con amigos, el gastar su dinero en cosas que le agradan, su religión y prácticas religiosas, las fiestas a las que asiste, practicar o ver por T.V. su deporte preferido, tomarse unos tragos o fumar, dar paseos y ver T.V. en general. El resto identificó como factor de satisfacción predominante los siguientes aspectos combinados: convivencia con familia y amigos, gastar dinero y pasear (26.3%); convivir con su familia en general (19.5%); convivir con amigos, gastar dinero y su religión (5.1%); y finalmente, con la misma proporción, dar paseos, convivencia con amigos y relación con su pareja (1.7% respectivamente).

Resumiendo lo anterior, destacan en tanto datos más característicos que compusieron la muestra estudiada, una mayor participación del personal de los hoteles J.W. Marriott y Nikko perteneciente a las unidades productivas de banquetes y cuartos; asimismo, sobresalieron los **puestos** de meseros y camaristas y los turnos matutinos y por evento. Finalmente, en cuanto a categoría laboral, predominó la media o semicalificada en la que se agruparon los puestos de mesero, asistente de ama de llaves, cocinero, reservacionista, recepcionista y barman.

En cuanto a diferencias o semejanzas entre hoteles se observa un comportamiento semejante en los salarios que reportaron tener los trabajadores de estas cuatro empresas con un ligero incremento para el caso del hotel Four Seasons – esto sobre todo en los puestos de cocinero, reservacionista, mesero y ayudante de camaristas. De entre los puestos mejor pagados, considerando todos los hoteles estudiados, fue el de Chef (\$21,0000), Capitán de mesas (\$9,193), Subchef (\$8,366) y Asistente de ama de llaves⁹ (Ver Tablas 4.12 y 4.13). En cuanto a personal con propina destacó un promedio mayor del 70%

en los cuatro hoteles, que reportó tener propina; cifra que alcanzó su nivel más alto en el caso del Four Seasons y el más bajo en el caso del hotel J.W. Marriott. Paradójicamente, en cuanto a personal que contara con una experiencia previa en el ramo fue precisamente el J.W. Marriott el más beneficiado. En cuanto a la edad en la que inició a trabajar, el hotel Marquis obtuvo el promedio más bajo –esto es de 22 años- y el Four Seasons el más alto – 24 años¹⁰. Finalmente, con respecto al tipo de contratación laboral casi la mitad mencionó tener contrato y sólo una décima parte mencionó tener copia del mismo –aspecto que se tratará con mayor profundidad posteriormente en este mismo capítulo dentro del análisis de las CDT observadas en general y en el piso de cada uno de los hoteles.

4.III.1.b. Composición sociodemográfica de la población trabajadora estudiada

El total de la muestra contó con una presencia mayoritaria de hombres, con religión predominantemente católica, (gráficos A y B) sin preferencia partidista, cuyo lugar de origen es básicamente el D.F. seguido por el Estado de México. Sobre este último punto, también aparecieron, aunque en mínimo grado, originarios de Francia, República Dominicana y Alemania correspondientes principalmente a los chefs y cocineros (Ver gráficos y tablas de frecuencia en la siguiente página). En cuanto a la variable sexo, se puede hablar de un mercado de trabajo “masculino” por una presencia de hombres que asciende al 67.8% en tanto promedio general. A nivel de empresa las proporciones de población masculina fueron las siguientes: Marquis (83.3%), Nikko (68.6%), Four Seasons (52.2%) y J.W. Marriott (69.0%). Respecto a la edad actual de esta misma población de trabajadores se observó un promedio de 31 años con la siguiente distribución por hotel: Marquis (29 años); Nikko (32 años); Four Seasons (32 años) y J.W. Marriott (30 años) aunque las edades más frecuentes por hotel fueron Marquis (20 años); Nikko (25 años); Four Seasons (32 años) y J.W. Marriott (27 años). Las edades mínima y máxima de personal que labora en estas empresas fue de 17 y 63 años respectivamente. Cabe señalar que las edades máximas correspondieron a personal de brigadas (meseros) que no tiene una contratación laboral estable con el hotel.

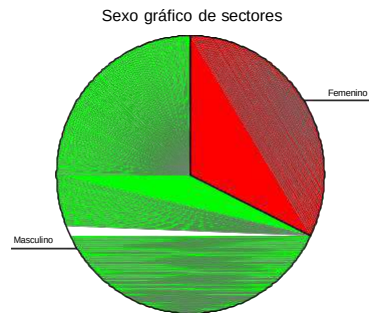
⁹ Cabe señalar que la encuesta no logró contar con información del salario del puesto de ama de llaves, aunque es conocido que se trata de los más altos (semejante en monto al del Chef).

¹⁰ Este dato está relacionado, como veremos más adelante con los niveles de escolaridad que fueron particularmente mayores para el caso del Four Seasons.

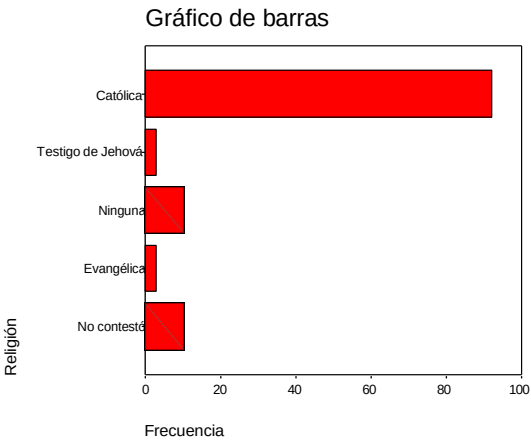
Por otra parte, en cuanto al estado civil indicaron ser solteros el 44.1%, casados el 40.7%, en unión libre el 9.3% y divorciados el 2.5%. En esta misma variable por hotel predominan los siguientes estados civiles: Marquis (44.4% solteros); Nikko (44.7% casados); Four Seasons (55.2% solteros) y J.W. Marriott (42.9% de casados). En lo anterior se observa el predominio diferenciado por hoteles de los estados civiles solteros y casados; aunque a nivel de la población en general predominó el primero.

Tablas y Gráficos de datos sociodemográficos 4.I

Población de trabajadores por sexo (Gráfica A)



Población de trabajadores por religión (Gráfica B)



Población trabajadora por sexo (Tabla A.1)

Tabla de frecuencia Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	38	32.2	32.2	32.2
	Masculino	80	67.8	67.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Población trabajadora por religión (Tabla B.1)

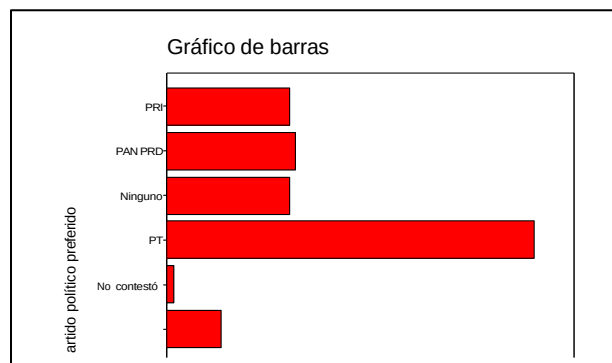
Tabla de frecuencia Religión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Católica	92	78.0	78.0	78.0
	Testigo de Jehová	3	2.5	2.5	80.5
	Ninguna	10	8.5	8.5	89.0
	Evangélica	3	2.5	2.5	91.5
	No contestó	10	8.5	8.5	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

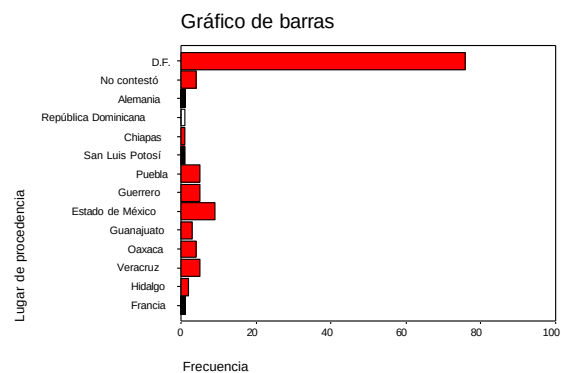
Fuente: Estadísticas propias derivadas de la Encuesta: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

Tablas y Gráficos de datos sociodemográficos 4.II

Población de trabajadores por partido político (Gráfica C)



Población de trabajadores por lugar de procedencia (Gráfica D)



Población de trabajadores por partido político (Tabla C.1)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
PRI	18	15.3	15.3	15.3
PAN	19	16.1	16.1	31.4
PRD	18	15.3	15.3	46.6
Ninguno	54	45.8	45.8	92.4
PT	1	.8	.8	93.2
No contestó	8	6.8	6.8	100.0
Total	118	100.0	100.0	
Total	118	100.0		

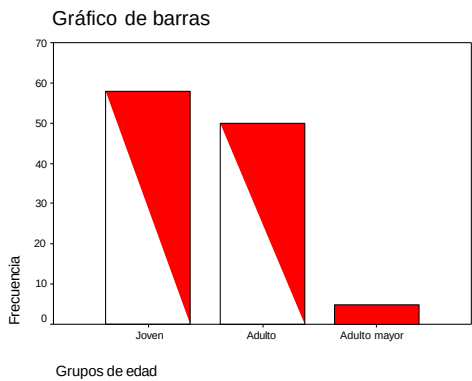
Población de trabajadores por lugar de procedencia (Tabla D.1)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
D.F.	76	64.4	64.4	64.4
No contestó	4	3.4	3.4	67.8
Alemania	1	.8	.8	68.6
República Dominicana	1	.8	.8	69.5
Chiapas	1	.8	.8	70.3
San Luis Potosí	1	.8	.8	71.2
Puebla	5	4.2	4.2	75.4
Guerrero	5	4.2	4.2	79.7
Estado de México	9	7.6	7.6	87.3
Guanajuato	3	2.5	2.5	89.8
Oaxaca	4	3.4	3.4	93.2
Veracruz	5	4.2	4.2	97.5
Hidalgo	2	1.7	1.7	99.2
Francia	1	.8	.8	100.0
Total	118	100.0	100.0	
Total	118	100.0		

Fuente: Estadísticas propias derivadas de la Encuesta: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

Por último en, cuanto a edades, destacó un promedio de 31 años y en la distribución de los trabajadores por grupos de edades predominaron los trabajadores jóvenes al alcanzar casi el cincuenta por ciento (49.2%) y los adultos (42.4%)¹¹.

Trabajadores por grupos de edad (Gráfica 4.6)



Trabajadores por grupos de edad (Tabla 4.15)

Tabla de frecuencia Grupos de edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Joven	58	49.2	51.3	51.3
	Adulto	50	42.4	44.2	95.6
	Adulto mayor	5	4.2	4.4	100.0
	Total	113	95.8	100.0	
Perdidos	Perdidos del sistema	5	4.2		
	Total	5	4.2		
Total		118	100.0		

Fuente: Estadísticas propias derivadas de la Encuesta: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

Sobre el lugar de procedencia, según puede observarse a nivel de datos, predominan los trabajadores que dijeron haber nacido en el D.F. (64.4%), en el Estado de México (7.6%) y en Puebla, Guerrero, y Veracruz (4.2% respectivamente). En cuanto a lugar de procedencia por empresa, predominaron los trabajadores provenientes de D.F. en las 4 empresas con los respectivos porcentajes: Marquis 72.2%, Nikko 65.7%, Four Seasons 65.2% y J.W. Marriott 59.5%.

Acerca de la variable escolaridad se observa una presencia predominante en el sector de personal con una educación que va de la secundaria incompleta al bachillerato completo - con un promedio de 10.8 años de escolaridad-; no obstante, el hotel Four Seasons destaca por exigir niveles de escolaridad más altos, pues en la siguiente tabla se observa la inexistencia de personal cuyo grado máximo de escolaridad es la primaria completa y la población tiende a concentrarse entre secundaria y bachillerato o carrera técnica completas (Ver Anexo estadístico 11, Gráfica I.15).

¹¹ Cabe mencionar que los criterios etarios obedecieron a los siguientes cortes de edad: “jóvenes” de menos de 18 a 30; “adultos” de más de 30 a 50 y “adultos mayores” de más de 50 años.

Ultimo grado de escolaridad en general y por empresa (Tabla 4.16)

Escolaridad	Total %	Marquis %	Nikko %	Four Seasons %	Marriott %
Primaria completa	6.8%	11.1%	8.6%	0%	7.1%
Secundaria incompleta	11.0%	5.6%	8.6%	13.0%	14.3%
Secundaria completa	25.4%	33.3%	37.1	8.7%	21.4%
Bachillerato o carrera técnica incompleta	17.8%	22.2%	11.4%	13.0%	23.8%
Bachillerato o carrera técnica completa	20.3%	5.6%	14.3%	39.1%	21.4%
Licenciatura o ingeniería incompleta	5.1%	5.6%	2.9%	8.7%	4.8%
Licenciatura o ingeniería completa	10.2%	11.1%	11.4%	13.0%	7.1%
Postgrado completo	.8%	0%	2.9%	0%	0%
No contestó	2.5	5.6%	2.9%	4.3	-----

Fuente: tabla de elaboración propia con información de la Encuesta: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

Respecto a la variable religión se observa un predominio de la religión católica, representada por el 78% de la población de trabajadores y le siguen en una mucho menor proporción los testigos de Jehová (2.5%) y los de religión evangélica (2.5); sin embargo, aparece un porcentaje considerable de personas sin religión (8.5%). En la distribución por empresa predomina para todo los casos la católica: Marquis (94.4%), Nikko (73.9%), Four Season (73.9 %) y J.W. Marriot (73.8%).

Sobre preferencias partidistas (Ver Anexo estadístico I.18 y Gráfica I.19) a la pregunta “¿Cuál es el partido político de su preferencia?” destacó la respuesta “ninguno” (45.8%); PAN (16.1%), PRI, PRD (15.3% respectivamente) y, por último, PT (.8%). A nivel de empresa se ratificó el predominio de la respuesta “ninguno” con las siguientes proporciones Marquis (33.3%), Nikko (48.6%), Four Seasons (56.5%) y J.W. Marriott (42.9%).

En cuanto a pasatiempos señalados por los trabajadores (Ver Anexo estadístico I.20), destacan las siguientes actividades en el grueso de la población: lectura (20.3%), deporte (18.6%), convivencia con la familia (13.6%), oír música (10.2%), cine (9.3%), ver T.V. (4.2%) y tareas domésticas (3.4%). Por último en forma menos significativa aparecen: pasear y caminar, descansar, teatro y pintar (1.7% respectivamente), actividades manuales, viajar, navegar por Internet, fotografía, paracaidismo, tocar guitarra (.8%). En cuanto a predominio de pasatiempos destacó en tres empresas el de lectura; Marquis (33.3%); Nikko (28.6%) y Four Seasons (21.7%); a diferencia de los anteriores en el J.W. Marriott predominó el deporte (23.8%).

Respecto al tipo de familia, estas se encuentran conformadas en forma nuclear (63.6%), seguida de la extensa (22.9%), la monoparental (7.6%) y por último se presentaron casos de vive sólo (1.7%). Por empresa las proporciones fueron las siguientes: el Marquis el 77.8% declaró tener una familia nuclear y el 5.6% tener una familia, extensa, mono parental o bien vivir solo. En el Nikko, el 68.9% viven en una familia nuclear, el 22.9% en una extensa, el 5.7% vive solo y el 2.9% en una del tipo monoparental. En el Four Seasons el 60.9% es del tipo nuclear, el 17.4% es monoparental, el 13.0% es extensa y el 4.3% vive solo. Finalmente en el JW Marriott el 54.8% vive en una familia nuclear, el 35.7% en una extensa, el 7.1% en una monoparental y el 2.4% vive solo. En cuanto al número de dependientes se encontró que en los cuatro hoteles estudiados, los trabajadores declararon tener aproximadamente 2 dependientes en promedio. Cabe señalar que en todo lo anterior, referido a características sociodemográficas, se distinguió el hotel Four Seasons por contar con algunos datos contrastantes: se observa, por ejemplo, una mayor participación de mujeres en su planta productiva –logrando establecer casi una participación equitativa entre sexos del 50% respectivamente-, una mayor presencia de trabajadores solteros –más del 50%-; un personal con el promedio de edad actual más alto y con niveles de escolaridad también más elevados.

Años de escolaridad por empresa (Tabla 4.17)

Informe		
Años de escolaridad		
Marquis	Media	10.24
	N	17
	Desv. típ.	2.88
Four Seasons	Media	11.82
	N	22
	Desv. típ.	2.50
Nikko	Media	10.85
	N	34
	Desv. típ.	3.41
JW Marriott	Media	10.60
	N	42
	Desv. típ.	2.59
Total	Media	10.85
	N	115
	Desv. típ.	2.89

4.III.2. Los trabajadores turísticos: concepción y función del trabajo, definición de sus CDT, valoración de sus CDT y estrategias laborales para enfrentar esas CDT

Los trabajadores turísticos, como vimos en los apartados anteriores, se caracterizan por representar una diversidad de situaciones sociales que dan lugar a formas diversas de concebir el trabajo y la función que éste cumple en su vida. Asimismo, la concepción de sus CDT es potencialmente diferenciada e influida por otros actores; finalmente sus vivencias de CDT y las estrategias -conscientes e inconscientes- asumidas ante esas vivencias, hablan de recursos diferenciados que han logrado desarrollar los distintos segmentos sociales que convergen en el espacio hotelero laboral.

4.III.2.a. Concepción del trabajo, función y valoración

Los trabajadores entrevistados definen el trabajo como algo “bueno”, “necesario”, “primordial”; “medio de sobrevivencia”, “forma de obtener ingresos”, “medio de superación”, “desarrollo y crecimiento” y algunos indican que simplemente “le gusta”. De lo anterior puede concluirse parcialmente que entre los trabajadores predomina una racionalidad instrumentalista aunque se combina con expectativas de mejoramiento y razonamientos estéticos. Sobre este último punto destacan observaciones respecto a lo limpio de su trabajo, al ambiente y al *glamour* del mismo. La función del trabajo está, hoy más que nunca vinculada a aspectos instrumentalistas, aunque, en menor grado, también se relaciona con crecimiento personal y, por último, con actitudes de servicio. Al respecto se observa –como bien lo definiría Sennett- un cambio en la ética del trabajo que antes se sustentaba en la “gratificación postergada”. Actualmente “...la gratificación postergada pierde su valor en un régimen con instituciones rápidamente cambiantes; se vuelve absurdo trabajar largo y duro para un empleador que sólo piensa en liquidar el negocio y mudarse”¹².

En cuanto al **significado del trabajo**, la población encuestada ante la frase “el trabajo es...” respondió: “un medio de sobrevivencia” (16.9%); “bueno” (14.4%); “fuente de ingresos” (11.9%); responsabilidad, necesidad o algo ante lo cual hay que resignarse (11.0%); importante (10.2%); medio para alcanzar metas y desarrollo (10.2%) una forma de vida

¹² Sennett, Richard: 1998; p104

(5.9%) y estabilidad (2.5%). De manera marginal se obtuvieron las siguientes respuestas, respecto a lo que le significaba el trabajo: “todo”, “algo saludable”, “una virtud” y “un castigo” (con una participación de 1.7 % respectivamente). Sobre la **función que cumple el trabajo** planteada a través de la frase por completar: “el trabajo es un medio para: ...”; la población encuestada respondió principalmente: “medio de sobrevivencia” (28.8%); “bienestar para la familia” (22.9%); “medio de mejorar y desarrollarse profesionalmente” (19.5%); “estabilidad económica” (9.3%); “medio para obtener beneficios” (4.2%); “medio para ser feliz” (1.7%). Por último, la utilidad del trabajo fue conceptualizada por una minoría como “un medio para servir a los demás” y “un medio para la aplicación de lo aprendido” (.8% respectivamente) (Ver Anexo de Estadísticos III).

Sobre la configuración de lo que los trabajadores asocian con “un buen trabajo” resulta importante reconocer que es una categoría que tiende más a marcar diferencias que similitudes. La discusión que abrieran Christopher Jencks, Lauri Perman, y Lee Rainwater a partir del artículo *What is a good job?*¹³ daría cuenta de la diversidad de respuestas obtenidas ante esa pregunta; sin embargo, para el caso de nuestra población estudiada es posible reconocer un conjunto de atributos asociados con este concepto y con otros - que por contraste o exclusión- dan cuenta de las asociaciones que establecen los trabajadores en torno al cuestionamiento de lo que es “un buen trabajo”. Esto es, para la caracterización de un “buen trabajo” se utilizaron dos preguntas que determinarían por semejanza y por contraste –en un sentido despersonalizado- los atributos que tiene un buen y un mal trabajo. Posteriormente, a un nivel que ya involucraba directamente a la población entrevistada, se le preguntó que era lo que más le gustaba y disgustaba de su trabajo.

Así, en relación con los atributos de un buen y un mal trabajo, se observó una alta abstinencia en las respuestas respectivas (40.7% de los entrevistados se rehusaron a contestar esta pregunta); sin embargo, en los comentarios de quienes la contestaron, aparecieron como **atributos de un buen trabajo** las siguientes consideraciones: una definición integral que comprendía diferentes dimensiones de las CDT: ambiente de trabajo, lugar de trabajo y prestaciones (33.9%); buenos salarios (5.9%); prestaciones

¹³ Jencks, Perman y Rainwater: 1988.

fundamentalmente económicas –aguinaldo, utilidades, vacaciones y vales (5.1%); buen ambiente y compañerismo (3.4%); buen trato y respeto de los supervisores o jefes y buenas instalaciones (con 2.5% respectivamente), estabilidad, certidumbre laboral y buenas propinas (1.7%, también respectivamente) y, finalmente, contratación laboral y ascensos con posibilidades de desarrollo (.8%). Por empresa los atributos que se identificaron con un “buen trabajo” quedaron constituidos por una definición “integral” en los cuatro casos analizados: Marquis (50%), Nikko (37.1%), Four Seasons (47.8%) y en el J.W. Marriott (16.7%). A un nivel más profundo de análisis, que se pudo lograr mediante entrevistas, los trabajadores relacionaron un buen trabajo con otro ordenamiento de los factores anteriormente citados; aparecieron en principio prestaciones, salario, ambiente, compañerismo, horario, capacitación y equipo de trabajo; en segundo término aparecieron atributos relacionados con limpieza, posibilidades de crecimiento, seguridad o estabilidad, respeto y posibilidades de ascenso.

Acerca de los “**atributos que tiene un mal trabajo**”, a nivel de la población encuestada en general, los encuestados identificaron los siguientes factores: definición integral (24.6%); bajos salarios (9.3%); nulas o bajas prestaciones (6.8%); falta de atención y respeto a los trabajadores y mal ambiente (3.4% respectivamente). En forma minoritaria aparecieron algunos otros atributos asociados con horarios irregulares, frecuentes cambios de turno, falta de equipo de trabajo apropiado, falta de seguridad e higiene, inestabilidad laboral (1.7% respectivamente) y, por último, largos y peligrosos trayectos casa– trabajo, maltrato por parte de supervisores o jefes, falta de contratación laboral, incumplimiento de pago de horas extras y tratos injustos (.8% respectivamente). A nivel de las empresas predominó esta concepción “integral” de un mal trabajo con la siguiente distribución de porcentajes Marquis(38.9%); Nikko (25.7.0%); Four Seasons (39.1%) y J.W. Marriott (9.5%). Estas tendencias en general se reafirmaron a nivel de las entrevistas aunque aparecieron nuevos conceptos como el de “explotación”, “abuso”; “carencias”, “despidos”, “cargas de trabajo tediosas”, “chismes”, “grilla” y “favoritismo”.

De lo anterior puede concluirse parcialmente que el segmento de trabajadores estudiados parten de una concepción instrumentalista y positiva del trabajo; así, el trabajo además de ser “necesario” y “bueno”, es un medio para obtener otras cosas, principalmente medios de

sobrevivencia e ingresos. En el mismo grupo se observa un segmento que incluye otras expectativas además de las instrumentales y se identifica con el trabajo mismo; pasa de un “es bueno para” a un “es bueno en sí mismo”. A esta última interpretación se le suman algunas expectativas no directamente de carácter económico y que simplemente se asocian con el trabajo; los principales pares son: trabajo y crecimiento, trabajo y desarrollo, trabajo y superación y trabajo y aprendizaje.

Sobre los **“aspectos que más le gustan de su trabajo”** –dentro de los diez aspectos que figuraron- destacaron los siguientes atributos a nivel del grueso de la población: “todo: ambiente de trabajo, estabilidad laboral y contacto con el cliente” (17.8%); “contacto con la gente: conocer y tratar gente nueva” (17.8%); “buen ambiente” (15.3%); “servir al cliente” (11.9%); “el trabajo en sí mismo” (8.5%); “el aprendizaje” (5.9%); “las propinas” (4.2%); “el sueldo, las prestaciones” y “viajar, conocer y crear” [sic] (.8% respectivamente). Respecto a las empresas, los aspectos que más gustan a los trabajadores de cada una de éstas fueron: en el Marquis, “servir al cliente” (22.2%); en Nikko y Four Seasons, “el contacto con la gente” y “conocer y tratar gente nueva” con un 25.7% y un 30.4% respectivamente; y, por último, apareció en el J.W. Marriott como constante “Todo: ambiente, contacto con el cliente” y “estabilidad laboral” (con un 21.4% en ambos casos) .

En cuanto a los **“aspectos que más le disgustan de su trabajo”** –de los veinticuatro aspectos que figuraron- destacaron los siguientes a nivel de la población entrevistada en general: presión excesiva de supervisores y jefes (12.7%); horario: por la alta rotación y horarios extremos (10.2%); prepotencia de los clientes (6.8%); injusticias y discriminación (5.9%); falta de compañerismo (5.1%); chismes entre compañeros y supervisores (5.1%); mala distribución del trabajo entre compañeros y programación (4.2%); baja posibilidad de ascenso y no valoración del trabajo (3.4%); bajos salarios y permanecer mucho tiempo en el lugar de trabajo (2.5% respectivamente). De manera más marginal, aparecieron los siguientes aspectos: el ineficiente transporte de la ciudad, trabajar en días festivos, escasez de material o equipo de trabajo, indisciplina laboral; lo monótono del trabajo y exceso de trabajo (todos estos con 1.7% respectivamente). Por otra parte, aparecen aún en menor proporción: escasez de trabajo en temporadas bajas, las “talachas” ¹⁴; alta rotación de

¹⁴ Talachas se les denomina a los trabajos menores y tediosos como limpiar azucareras, acomodar vajilla, etc..

personal y sobrecarga laboral; competencia entre compañeros; posición física (estar de pie) y favoritismos y preferencias; todos estos con el .8%. De la lista anterior sólo un 2.4% mencionó que nada le disgusta de su trabajo. Asimismo, en el marco de cada empresa, los aspectos que disgustan predominantemente a los trabajadores aparecieron en el siguiente orden: Marquis “el horario: por la alta rotación y horarios extremos” (38.9%), Nikko “prepotencia de los clientes” (14.3%); Four Seasons “presión excesiva de supervisores y jefes” (26.1%) y, por último en el J.W. Marriott “presión excesiva de supervisores y jefes” y “falta de compañerismo” (11.9% respectivamente).

Así, en lo que respecta a la valoración del trabajo, aparece una elaboración compleja e integral para definir lo que constituiría un buen y un mal trabajo. Dicho esto en otras palabras, significa que los trabajadores a la hora de evaluar un trabajo consideran simultáneamente diferentes aspectos que, por lo menos para el caso de los trabajadores estudiados, comprenden principalmente “ambiente”, “salario” y “prestaciones”. Al respecto habría que considerar que “el ambiente” es una categoría que de por sí está comprendiendo varios factores y que, a pregunta expresa de qué significaba para ellos este concepto, fueron identificados aspectos como ‘el lugar de trabajo’ y ‘las relaciones interpersonales entre los trabajadores y sus superiores’. En este mismo sentido, los factores de satisfacción en el trabajo se asociaron con el ambiente de trabajo, la estabilidad laboral y el contacto con el cliente. Respecto a la estabilidad laboral, es conveniente señalar que aunque muchos de los trabajadores no cuentan con ésta¹⁵, en el cuestionario aparece recurrentemente este factor como algo valorado positivamente por el trabajador y en ese sentido deseable. En cuanto a factores de insatisfacción e incluso inconformidad laboral, se identificaron ‘la presión que experimentan por sus superiores’, ‘los horarios’ y ‘la alta rotación de turnos’; factores relacionados por tanto con programación del trabajo los estilos de supervisión, cargas de trabajo, métodos de disciplina y con los tiempos de trabajo.

En este último sentido, los trabajadores, principalmente de brigadas, resumían sus inconformidades de una manera singular –distinta al resto del grupo- y asociaban su insatisfacción con “una mala distribución del trabajo” y “un favoritismo constante por parte de los supervisores”; a esto agregaban, por su condición particular de trabajadores eventuales o

¹⁵ Es el caso de todos los trabajadores de brigadas.

contratados “por evento”¹⁶, un trato discriminatorio en cuanto a prestaciones laborales con respecto a los trabajadores “de casa” que no se justifica –esto último en la medida en que se les demanda una calificación semejante y el área de banquetes es una de las áreas que, a juicio de los mismos trabajadores, genera mayores ingresos para el hotel.¹⁷

En el marco de esta tensión en la que por una parte se valora el ambiente¹⁸, la estabilidad laboral y el contacto con el cliente y; por la otra parte, se resiente la presión de los superiores, los horarios y la alta rotación de turnos, aparecen *argumentos primarios o concretos* (Bruyn: 1966; p 15) captados por los cuestionarios que indican que estos trabajadores permanecen laborando en el hotel “porque le gusta” (56.8%); “ve futuro en este trabajo” (15.3%); “por necesidad” (6.8%); “porque es buena empresa” (5.9%); “porque se obtiene ingresos extras mediante propinas” (3.4%) y “por falta de alternativas u oportunidades” (1.7%). Finalmente, hubo minorías que mencionaron en tanto argumentos de permanencia: “por la obtención de beneficios”, “por falta de estudios”, “por la posibilidad de atender a la familia”¹⁹, porque “no tiene tiempo para buscar otro empleo” y porque “aprenden cosas nuevas”, todos estos con .8% de recurrencia. Por hotel, la razón principal que destacó fue “*porque le gusta*” una de las razones menos precisas que puede comprender un sinfín de factores y sobre la cual volveremos más adelante; esta razón apareció con los siguientes porcentajes: Marquis (83.3%), Nikko (40 %), Four Seasons (56.5%) y J.W. Marriott (59.5%).

Sobre este mismo aspecto de razones de permanencia, en un límite extremo, se exploró incluso las **razones de permanencia en el trabajo pese a que no cubre sus gastos**: aparecieron explicaciones relacionadas con “no hay alternativas de trabajo o son peores” (16.1%); “pese a todo, *le gusta su trabajo*” o “al menos cubre los gastos más importantes” (5.1%, respectivamente). Con una presencia menos importante, algunos trabajadores entrevistados dijeron, en menor porcentaje, permanecer ahí “porque ese trabajo les permite desarrollarse (4.2%); “por su baja escolaridad”, “por el aprendizaje que se obtiene”, “porque

¹⁶ Aunque la mayor parte de ellos están considerados en los CCT de los hoteles

¹⁷ Dicha aseveración se confirmaría en entrevistas con las gerentes de recursos humanos.

¹⁸ Entendido este, como mencionábamos en párrafos anteriores, como el lugar de trabajo y las relaciones interpersonales fundamentalmente.

¹⁹ Esta razón fue argumentada principalmente por los trabajadores de brigadas cuyas jornadas laborales semanales normalmente comprenden de dos a cuatro días y, por ello cuentan con el tiempo suficiente para otras actividades económicas o familiares.

ven futuro”²⁰ o “porque *por algo hay que empezar*” (3.4%). En lo anterior, vemos aparecer uno de los elementos que explica en parte la resistencia y, por tanto, la permanencia pese a que no cubren sus gastos, pues en la mayor parte de las explicaciones, se observa una situación extrema que vive el trabajador como algo *definitivamente*²¹ **transitorio**; vive, por decirlo en otras palabras un “mientras que”, situación que se podría volver eterna y paradójicamente sostenible. En el caso de los trabajadores de las categorías laborales más bajas, esta situación se convierte en una realidad en la medida que la estancia de los trabajadores es sumamente breve, pues de acuerdo a los datos observados en este segmento de la población la antigüedad promedio de estos puestos no excede los tres años. Una primera tendencia que puede llegar a considerarse importante en los estudios de CDT es que los puestos con CDT más deterioradas son puestos que sólo son ocupados transitoriamente: los bajos salarios aunados a cambios de horarios y una categoría laboral baja en la hotelería no genera arraigo laboral y algunas veces su estancia laboral es utilizada como una oportunidad para acumular experiencia o prestigio que posteriormente servirá de carta de presentación en sus futuros trabajos.

Sumado a lo anterior, aparecen al lado de los argumentos algunas estrategias y recursos “contenedores” que el trabajador despliega y que tienen que ver con **factores compensatorios, arreglos cotidianos, mecanismos de adaptación basados en la evasión o negación, intempestivos rescates de autoestima, estrategias y comportamientos basados en emociones diversas entre las que destaca el temor.**²²

Esas razones se vinculan a: “las propinas”, “la necesidad”, “porque existen buenas condiciones laborales” (2.5%); “es posible el ahorro en temporadas altas”, “el horario permite combinarlo con otras actividades”, “porque se apoya económicamente en la familia” (1.7%); “continuar lo hace una mejor persona”, “conocer gente”, “porque lo combina con otro empleo”, “es difícil volver a empezar”, “ya se acostumbró”, “por el tiempo extra”, “se acumula experiencia laboral, curriculum” (.8%). Para cada empresa, las razones argumentadas fueron del siguiente orden, para Marquis “Si cubre los gastos importantes” (11.1%); Nikko, Four Seasons y Marriott “No hay alternativas de trabajo o son peores” (17.1%, 21.7% y 16.7% respectivamente).

²⁰ Y en este sentido está considerando siempre un posible y hasta “inminente” cambio de su situación actual.

²¹ Sin que esta definitividad tenga un sustento objetivo; esto es, no se sabe muy bien qué está haciendo o considerando el trabajador para salir de esta situación extrema, más aún aparentemente nada garantiza que no pudiera incluso hasta empeorar tal situación.

²² En los comentarios captados durante las entrevistas se hizo patente el miedo recurrente a ser despedido, a tener que buscar un nuevo trabajo, a empeorar su situación laboral, a que la familia repruebe su decisión, etc.

En un balance parcial en lo que se refiere al significado, función y valoración del trabajo – esto último analizado mediante la asignación de atributos de un buen y un mal trabajo- vemos aparecer conceptos que se presentan “opacos” o en calidad de “escudos” y sobre los cuales habrá que trabajar de una manera más fina en el siguiente capítulo; es decir, en los casos extremos de argumentación que apuntamos en este ámbito de análisis, tenemos que los trabajadores dicen valorar más que nada en su trabajo *‘el ambiente’* y manifiestan permanecer ahí *“porque le gusta”*. En el primer caso fue necesario precisar lo que se entendía por ambiente y se concluyó que se trata de una elaboración conceptual que supone cierta integralidad en la conceptualización de las CDT, en tanto considera factores del lugar de trabajo y relaciones interpersonales entre pares y superiores; por otra parte, para el caso de “porque le gusta” fue necesario complementarla con la pregunta *“¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?”*, pregunta que también fue respondida con otros conceptos escudo u opacos que muestran aspectos de contenido: “todo”, “el buen ambiente” o “el trabajo en sí mismo”. Sin embargo, paralelamente a los anteriores conceptos aparecieron ciertas categorías que sugerían contenidos interesantes para ser explorados por su sentido de deseo, de realidad, de simbolismo o de proyección y transferencia psicológica: la estabilidad laboral, sueldo y prestaciones, el contacto y el servicio al cliente, el conocer gente nueva, el aprendizaje, las propinas y el viajar y conocer [sic].

Complementario a lo anterior, la opinión de las familias está dividida aunque predominan las que consideran que se trata de un “buen trabajo” y que “mientras que a él le guste está bien”. Otra parte considera que no se trata de un buen trabajo, que es muy matado y mal pagado. Algunos incluso opinan que sólo trabaja ahí “por falta de estudios” y que debiera salirse y buscarse otro “de verdad”.

4.III.2.b. Descripción y evaluación de sus condiciones de trabajo

En la concepción de las CDT se pone de manifiesto una construcción social sumamente compleja, tanto por su componente multiactoral como por sus determinaciones de carácter histórico y económico. Para el caso de nuestro país, como avanzábamos en el primer capítulo, se está experimentando una transición que parte de una conceptualización jurídica y que aún no termina de definirse si tomará una dirección más orientada por estándares de

mercado –y en este sentido comercial e instrumentalista- o por parámetros humanistas promovidos por un reciente, y también sumamente incipiente, movimiento de la sociedad civil que empieza a hablar de derechos humanos laborales. La primera orientación no favorece a los trabajadores en la medida en que la relación oferta – demanda, se ve sobregirada por la parte de la excesiva oferta de trabajadores y el consecuente desempleo. La segunda orientación –aunque en parte puede inscribirse en una lógica de mercado, piénsese en los consumidores reclamando o sancionando mediante el “no consumo”- podría favorecer a los trabajadores en la medida en que la determinación de CDT no queda implícita sólo en la lógica de ‘costo – beneficio’ y ‘oferta – demanda’ sino que apela a mínimos humanos independientemente de las anteriores lógicas; implica efectivamente un grado de civilidad y no sólo operaciones de suma, resta y dividiendo.

Como planteamos anteriormente en el Capítulo 2, parte de la estrategia metodológica adoptada en esta investigación supone una “reconstrucción” empirista de las CDT²³; en este sentido si bien es cierto dicha reconstrucción debería pasar por los distintos actores que determinan las CDT, el capítulo presente está dedicado a los trabajadores en la medida en que son ellos quienes de manera más directa viven esas CDT; posteriormente, en el siguiente capítulo, se intentará abordar esta reconstrucción conjuntamente tratando de abundar en la explicación de quiénes y cómo se determinan esas CDT y no sólo cómo se viven.

En el acercamiento al conocimiento de CDT por parte de los trabajadores hoteleros estudiados, una primera interrogante fue qué se comprendía por éstas. La respuesta por sí sola merecería estudios posteriores, pues a diferencia de lo que podría suponerse –un enunciamiento de sus principales derechos- la concepción inicial más que referirse a garantías que el trabajador busca o tiene en un trabajo, los trabajadores hicieron referencia a la disciplina laboral y a las normas a las que debería someterse en la empresa. En otras palabras, los trabajadores estudiados dijeron comprender por CDT no lo que deben pedir y dar sino sólo que deben dar u observar en un trabajo en cuanto a disciplina. Los estudios posteriores que sugerimos deberían abundar en el análisis del por qué está ausente en el trabajador una lógica inicial de bilateralidad en su vínculo laboral que pregunte tanto por lo

²³ En el sentido de examinar directamente el mundo visto desde los sujetos y, con ello su realidad social en la que basa sus respectivos comportamientos.

que él debe dar como por lo que le deben dar a él; asimismo por qué el trabajador de estos hoteles observa en principio sólo las normas y no los derechos que él tiene. Seguramente estas preguntas debieran conducir a la situación actual de los mercados de trabajo –que por el alto desempleo llegan a generar entre los trabajadores la necesidad de trabajar “como sea” y mientras “están de paso”- y a elementos históricos de conformación de comportamientos sociales que derivan de la conquista y que se conjuntan con una cultura del sometimiento. (Reygadas: 1998; pp 131 y 132)

Asimismo, habrá que indagar sobre los comportamientos contrarios que, aunque minoritarios también están presentes, y que suponen una exigencia de derechos sustentada en la lógica de la misma exigencia, sea ésta manifiesta o latente; exigencias “arbitrarias” por parte de los trabajadores en el sentido de que no se corresponden con las disposiciones de los respectivos marcos legales que rigen la relación laboral que estableció el trabajador con la empresa - CCT, contrato individual, LFT, reglamento interior, etc.. El anteponer “tengo derecho a...” sin ninguna consulta previa a sus respectivos marcos regulatorios de su relación laboral, resulta un comportamiento digno de estudio que seguramente apuntará a la falta de una cultura laboral entre los trabajadores, producto de múltiples factores entre los que seguramente destacará el papel corporativo y poco educativo de los sindicatos –que alcanza su máxima expresión con el ocultamiento permanente de los CCT en los hoteles bajo el argumento de que los trabajadores “*pueden hacer un mal uso*” del mismo contrato (Según expresó uno de los delegados entrevistados) - y la negligencia de las empresas que no sólo no sancionan el comportamiento sindical anterior sino que lo encubren en la medida en que les beneficia²⁴ y, por último, la omisión de las instancias de gobierno relacionadas con el trabajo que no considera prioritaria una política de divulgación de derechos laborales²⁵ frente al proceso innegable de precarización laboral. Este último comportamiento también ha sido observado entre los trabajadores del sector hotelero que demandan ante la junta y que supone indemnizaciones por encima de sus condiciones pactadas o, por otra parte, cuando asumen una conducta del “todo ahora” y “antes nada” en cuanto a sus prestaciones laborales –se observan incluso expedientes de meseros y cocineros que dijeron no haber tenido

²⁴ En ninguna de las cuatro empresas estudiadas se hizo patente una política integral de difusión de derechos laborales –en el mejor de los casos se contaba sólo con una cartilla sumamente escueta de los principales derechos o beneficios- ; en ninguna hubo una política de publicación del CCT como tal.

²⁵ Al respecto una ONG en derechos laborales en su trabajo educativo parte del supuesto de que nadie defiende lo que no conoce.

ninguna prestación durante años de su contratación laboral y que al demandar exigen el resarcimiento de todas y cada una de éstas.

A reserva de los estudios pertinentes que sugieren los comportamientos observados – y que a nuestro juicio deberán hacerse preferentemente desde disciplinas como la sociología política, la antropología y la historia- podría avanzarse, dado lo observado en esta investigación, que los trabajadores tiende a agrandar su margen de tolerancia en cuanto a la violación de sus derechos laborales y a flexibilizar o construir “a la baja” su concepción de CDT. Asimismo, y mientras hacen lo anterior, despliegan una serie de recursos que brevemente mencionamos al final del apartado anterior para explicarnos la permanencia en sus respectivos trabajos. Este margen de tolerancia en el proceso de precarización de CDT se ve soportado por el argumento de los trabajadores que se expresaron a lo largo de las entrevistas y que fueron de la siguiente índole: “..yo vengo a trabajar y no a grillar”, “lo importante es trabajar...como sea”, “hay mucho trabajo y no trabajan sólo los que son flojos”.

En un recuento descriptivo de sus condiciones de trabajo, el conjunto total de la población definió las CDT como la “Disciplina laboral o política interna de la empresa” (27.1%); ambiente laboral (15.3%); algunos hicieron referencia a “concepciones integrales: salario, prestaciones, ambiente y lugar de trabajo” (14.4%); el resto mencionó aspectos muy puntuales como “prestaciones laborales legales y extralegales” (10.2); “lugar de trabajo” (3.4%); “capacitación o habilidad laboral y equipo de trabajo” (2.5%); “relaciones laborales” (1.7%); “clausulado del contrato laboral” y, por último, “bonificación extra por productividad o calidad “ (0.8%).

Por empresa destacaron definiciones asociadas con los siguientes aspectos; para el caso de Marquis y Nikko se enfatizó el “ambiente laboral” con un porcentaje de 33.3% y 20% respectivamente; en los hoteles de Four Seasons y J.W. Marriott destacaron aspectos relacionados con “disciplina laboral” o “política interna de la empresa” 30.4% y 33.3% respectivamente.

Valoración de sus CDT en términos cuantitativos (Tabla 4.18)

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv.tip.
Evaluación del lugar de trabajo y seguridad e higiene en general	116	6.30	10.00	8.8103	.8685
Evaluación del trabajo en general	112	6.00	10.00	8.2565	1.0489
Evaluación general de contratación laboral y seguridad en el empleo	101	5.00	10.00	8.4808	1.8623
Evaluación general de las prestaciones de seguridad social	113	5.00	10.00	8.0728	1.1688
Evaluación general de la jornada laboral	102	5.00	10.00	8.1441	1.5087
Evaluación general de casos de abuso-acoso	75	6.66	10.00	9.5763	.8393
Evaluación inicial de sus CDT	100	6.00	10.00	8.620	1.066
Reevaluación de sus CDT	88	6.00	10.00	8.5045	1.1830
N válido (según lista)	67				

Fuente: Estadísticas propias derivadas de la Encuesta: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

Principales estadísticas del total de trabajadores que compusieron la muestra a partir de características sociodemográficas y laborales *
(Tabla 4.19)

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad (en años)	113	46	17	63	31.40	8.89
Evaluación inicial de sus CDT (en número)	100	4.0	6.0	10.0	8.620	1.066
Número de dependientes económicos	114	9	0	9	1.98	1.67
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones)	84	27,920	2,080	30,000	5,562.75	3,501.63
Monto de salario base mensual	83	29,600	400	30,000	2,960.86	3,725.67
Duración de la jornada diaria en horas	108	10.50	4.00	14.50	8.7519	1.7123
Duración de la jornada semanal en horas	108	74	16	90	44.70	14.58
Duración de la jornada mensual en horas	108	296	64	360	178.95	58.13
Antigüedad laboral en años	110	14.92	.08	15.00	3.5698	3.4637
Revaluación de sus CDT	88	4.00	6.00	10.00	8.5045	1.1830
N válido (según lista)	55					

* Tales estadísticas comprendieron las variables de edad y número de dependientes económicos; evaluación de sus CDT, salarios: base, integrado y no integrado; duración de jornada por día, semana y mes y antigüedad laboral.

Fuente: Estadísticas propias, derivadas de la Encuesta: Empleados Turísticos; 2003 (UAM-I)

4.IV. Configuración de las dimensiones críticas de las CDT en el espacio laboral turístico hotelero

Los elementos que componen la configuración de las dimensiones críticas de las CDT en hotelería están relacionadas con el puesto, el salario y las prestaciones, el tiempo de trabajo, la certidumbre o seguridad laboral, la integridad y salud, y la satisfacción en general. Elementos que a continuación analizaremos con todas sus implicaciones.

4.IV. a. *Mi puesto de trabajo en el hotel*

La reconstrucción de las CDT pasa por la caracterización de los puestos de trabajo²⁶, pues las CDT varían considerablemente en función del “lugar” que se ocupa en la empresa y dicho lugar es determinado por el puesto. Por ello es preciso aclarar que los puestos analizados fueron agrupados en función del área productiva y respetando –hasta donde fue posible- la estructura jerárquica de los puestos; así, tenemos que se estudió dentro del área de restaurantes los puestos de capitán de mesas, barman, mesero y ayudante de mesero; por otra parte, dentro del área de cuartos los puestos seleccionados fueron ama de llaves, asistente de ama de llaves, camarista, ayudante de camarista, asistente de áreas públicas; finalmente se analizaron las áreas de cocina y recepción; para la primera los puestos representativos fueron el de chef, subchef, cocinero, ayudante de cocina o steward y para la última se eligieron tan solo dos puestos, el de reservacionista y recepcionista. En cuanto a puesto de trabajo y antigüedades promedio por puesto (Ver anexo estadístico II) los resultados fueron los siguientes: mesero 4.71 años; ayudante de mesero 3.47años, capitán de mesas 6.2 años; ama de llaves 2.9 años, asistente de ama de llaves 3.45 años camarista 2.6 años, chef 6.19 años, cocinero 3.5 años, ayudante de cocina o steward 1.04 años, reservacionista 2.7 años, recepcionista 1.9 años, asistente de áreas públicas 2.9 años, ayudante de camarista .6650 años, subchef 5.7 años, barman 7.7 años y en total la población analizada presentó una antigüedad promedio de 3.5 años (Ver anexo estadístico tabla II.16).

²⁶ En la valoración de las CDT, una dimensión sumamente importante –en la medida en que ahí se concretan y toman forma todas y cada una de las CDT es el puesto de trabajo (Castillo y Prieto: 1988). El puesto de trabajo constituye “la situación real del trabajador”.

Un primer punto de contraste entre los puestos es la disciplina laboral que rige sobre cada uno de éstos; la gama de posibilidades apunta a que existen puestos con mayor subordinación y otros que definitivamente cuentan con una mayor libertad de decisión sobre el trabajo. Otro punto de diferencia lo constituyen los estilos de disciplina que pueden ser evaluados de acuerdo a su “graduación” o aplicación sistemática en función de la transgresión. Se tiene por ejemplo, transgresiones que son producto de desconocimiento de las reglas y transgresiones en las que se incide pese al conocimiento de las reglas; en cuanto a esto último, de manera deliberada o inconsciente, se “decide” transgredir dichas reglas. Normalmente, y en correspondencia con lo anterior, los mecanismos de disciplina de las empresas son variados y entre éstos se pueden reconocer algunos de corte gradual y no gradual. Los métodos graduales consideran las trasgresiones por desconocimiento y parten de la difusión de las normas y de los castigos por incumplimiento de las mismas. Ante la trasgresión estos mecanismos graduales van aplicando una serie de castigos que incrementan la penalidad en función de la falta o trasgresión recurrente hasta llegar, en último grado al despido o disolución de la relación laboral²⁷. Obviamente en este contexto existen una serie de comportamientos no formales que premian el cumplimiento de la disciplina y castigan lo contrario. Considerando lo anterior a los trabajadores encuestados se les preguntó cómo consideraban sus respectivos mecanismos de disciplina y las repuestas obtenidas fueron las siguientes: el 83.9% opinó que estos eran graduales y razonables y un 4.2% dijo que eran no graduales e injustos. Por empresa en Marquis, Nikko, Four Seasons y J.W. Marriott, se opinó que las medidas disciplinarias eran graduales y razonables, con 94.4%, 87.0%, 85.7% y 76.2% respectivamente. Los comentarios emitidos en este sentido apuntaban a una disciplina particularmente fuerte en el manejo de tiempos y con fuertes sanciones también en los tiempos de trabajo; asimismo, se observó que en el caso de los trabajadores de brigadas la disciplina es menos gradual: “Se sanciona con castigo, con suspensión”, “..si faltas o llegas tarde ya no te dan trabajo en los próximos tres eventos”; “a mi me castigaron hasta quince días por no venir a un evento” (entrevistas con trabajadores de brigadas) . Para el caso de los trabajadores “de casa” la disciplina tiene más mediaciones: “...se induce dándonos un reglamento, mediante llamadas de atención si es recurrente y en

²⁷ Aunque en el caso de nuestro país se ha abusado del recurso del despido ante el imperante desempleo y la ausencia de una cultura de CDT que exija reglas claras y justas. En la mayor parte de las empresas tener entre dos y tres faltas o ausencias en un mes llega a ser motivo de despido sin responsabilidad para el patrón. 238

último caso con suspensión”; “aquí aplican una disciplina *progresiva*”, “aquí nos disciplinan mediante *warnings, slop y griffing*²⁸”

Respecto al puesto y el contenido de las tareas que en éste desempeñan, encontramos que el 65.3% consideró que eran variadas, el 11.0% repetitivas, 8.5% interesantes, 3.4% subordinadas y el 1.7% monótonas, autónomas, y excesivas en cada uno de los calificativos. Por empresa se conservó el predominio del calificativo “variadas” observando los siguientes porcentajes: 83.3% en el Marquis, 71.4% en el Nikko, 69.6% en el Four Seasons y el 50% en el J.W Marriott. Por otra parte, al preguntar entre la población perteneciente a los respectivos puestos si ¿contaban con la calificación laboral requerida? se obtuvo que el 68.6% respondió que sí contaba con esa calificación mientras el 16.9% contestó que no; desagregando este dato por hotel resultó que en el Marquis, Nikko, Four Seasons y J.W. Marriott respondieron que sí contaban con la calificación laboral requerida con un 83.3%, 78.3%, 62.9% y 61.9% respectivamente. En este mismo sentido, los trabajadores identificaron algunos de los aspectos en los que tendrían que capacitarse: `varios: vinos, cortes, quesos y cafés, preparación de platillos, presentaciones y montajes, atención a clientes (12.7%)´, `idiomas: inglés (10.2%)´, `atención al cliente (5.1%)´ y `sistemas de trabajo y conocimientos especializados para su puesto (4.2%)´. (Ver anexo estadístico II y XII).

A nivel de la identificación de los factores de ascenso, la encuesta reportó entre la población en general: “ambas: antigüedad y capacitación” (23.7%), “cumpliendo con su trabajo y la disciplina al 100%” (22%); “cumplir con el trabajo, antigüedad y relación con superiores (17.8%) y “buenas relaciones con los superiores 12.7%; sólo capacitación 8.5%; sólo antigüedad laboral 4.2%. De manera menos frecuente, se identificó como factor de ascenso “esperar que alguien salga” y “tomando cursos impartidos por la empresa” .8% respectivamente. Respecto a los factores identificados en el marco de las empresas para cada una de estas fue: Marquis “Cumplir con el trabajo, antigüedad y relación con superiores” (38.9%); Nikko “Ambas: antigüedad y capacitación” (31.4%); Four Seasons fueron dos los factores identificados “Ambas: antigüedad y capacitación” y “Cumpliendo con su trabajo y la disciplina al 100%” (26.1%); por último, en el J.W. Marriott sólo se identifica

²⁸ Avisos diversos

como factor de ascenso “Cumpliendo con su trabajo y la disciplina al 100%” (28.6%). En este mismo punto los trabajadores consideraron que existen posibilidades de ascenso porque un 49.2% “ha visto ascender a otros compañeros” y un 21.2% indicó que “le han ofrecido ascensos”. Contrario a esto, menos de una quinta parte de los entrevistados mencionó que no existen posibilidades de ascenso al considerar “no, los puestos superiores los ocupan recomendados o nuevos” (12.7%) y un “no ha visto movimientos de ascenso” (10.2%). Por empresas la respuesta predominante fue idéntica a la que señalamos para el grupo en general: “han visto ascender a otros compañeros” Marquis 50.0%, Nikko 48.6%, Four Seasons 52.2%, J.W. Marriott con 47.6%. Ante la pregunta “¿Desea un ascenso laboral?” del conjunto de la población entrevistada, el 86.4% indicó que si y el 1.7% que no. Esta respuesta afirmativa se sostuvo a nivel de todos los hoteles con el siguiente porcentaje Marquis 88.9%; Nikko 91.4%; Four Seasons 82.6% y Marriott 83.3%.

El puesto de trabajo adicionalmente supone una posición física y un grado de movilidad. Respecto a esto último, a nivel general de la población entrevistada tenemos que los trabajadores consideraron que “constantemente está trasladándose a otros lugares” con 53.4%; “se desplaza ocasionalmente a otros lugares” con el 27.1% y, por último, “debe permanecer en un solo lugar” con 12.7%. Por hoteles la distribución predominante reforzó la misma respuesta mayoritaria de la población total; es decir, “constantemente está trasladándose a otros lugares” con los respectivos porcentajes por hotel: Marquis 72.2%, Nikko 54.3%, Four Seasons 52.2% y Marriott con 45.2%. En cuanto a la posición más frecuente en el puesto predominó la “variada: parado, desplazándose, inclinado y cargando objetos” con 43.2%; le sigue la de “parado” con 32.3% y “desplazándose” con 11.0% y, finalmente, sentado 6.8%. Para cada uno de los hoteles predominó en Marquis, Nikko y Four Seasons la misma posición para la población en general; es decir, “variada: parado, desplazándose, inclinada y cargando objetos” con los respectivos porcentajes 44.4%, 48.6% y Four Seasons con 52.2%; finalmente en J.W. Marriott predominó la de “parado” con 42.9%.

4.IV. b El salario y mis prestaciones en el hotel

Una categoría central, particularmente importante y sintetizadora de las CDT es la dimensión económica que comprende salario y prestaciones (Ver anexo estadístico VI). Respecto al

salario, los trabajadores encuestados lo calificaron de ‘muy adecuado’ en un 68.6%; por el contrario, de ‘inadecuado’ el 23.7% de ellos, y finalmente el 2.5% lo calificó de ‘regular’. Por empresa, Marquis, Four Seasons y J.W. Marriott los trabajadores lo evaluaron mayoritariamente como ‘muy adecuado’ con 77.8%, 82.6% y 76% respectivamente. En contraste, entre los trabajadores de Nikko prevaleció la opinión de ‘inadecuado’ con un 48.6% a favor de esa opinión. Sin embargo, las diferencias salariales fueron menores entre los distintos hoteles y paradójicamente en el Nikko es donde se muestra más alto el promedio de salario base mensual (Ver Tabla 4.20). Esto último, sólo puede explicarse por la queja de los trabajadores relacionada con las bajas propinas.

Promedios salariales percibidos por hotel y en general (Tabla 4.20)

Hotel	Salario integrado promedio	Salario base promedio
Marquis	\$5,465.30	\$1,671.62
Four Seasons	\$5,764.50	\$1,980.13
Nikko	\$5,614.00	\$2,485.79
J.W. Marriott	\$5,427.36	\$4,577.54
Promedio salarial en general	\$5,562.75	2960.86

Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

Respecto al dato de monto salarial percibido, destacó –como ya mencionábamos en la primera parte del apartado- la baja tasa de respuesta dado que fue una pregunta que sólo respondió el 71.2% de la población entrevistada y de ésta se obtuvo un promedio de salario integrado mensual de \$5,562.75; en cuanto al salario base mensual en promedio se reportó \$2,960.00 para las 4 empresas y, por último, un promedio de propinas de \$2,591.91. Lo anterior resulta altamente indicativo en cuanto a la forma de complementar salario con propinas en tanto recurso compensatorio sin el cual difícilmente se explicaría la valoración del salario, a través del calificativo “muy adecuado”²⁹ y la permanencia de los trabajadores en la hotelería. Otro hallazgo dentro de esta dimensión, establece la relación, por una parte, entre el puesto de trabajo y salario y, por la otra, entre la categoría laboral y el salario; en ambos sentidos los datos muestran una correlación sumamente alta (Ver Tabla 4.21).

²⁹ Resulta interesante que la valoración de su salario comprende el total de sus percepciones. Los trabajadores encuestados no consideran su salario base como su percepción salarial principal, normalmente tienden a tomar de referencia todas sus percepciones que incluyen propinas. Cuando se les pregunta explícitamente sobre su salario base hacen comentarios relacionados con “...eso no alcanza para nada, ni para los pasajes”. 241

Acerca de la claridad en el cálculo de su salario, menos de la mitad indicó conocer cómo se calcula su salario y más de 60% o no contestó u opinó no saber cómo se calculaba. Un dato relevante es que gran parte de los trabajadores desconocen incluso la diferencia entre salario mínimo general y profesional. Lo anterior confirma el argumento de que los trabajadores carecen actualmente de una cultura de CDT incluso en sus aspectos básicos o de la relación comercial –acotada por las reglas de mercado- en la que los actores que se encuentran en el mercado de trabajo conocen las reglas y luchan porque éstas se respeten. En este mismo sentido se observa un comportamiento “formal” de las empresas que emiten regularmente un recibo de pago en el cual se especifican tanto las percepciones como las deducciones (77.1% dijo recibir comprobante de pago); no obstante, a diferencia de otras ramas de la economía los recibos de pago en los hoteles estudiados carecen de precisiones que, en determinado momento, contribuirían a un mejor entendimiento del cálculo salarial; estas precisiones están relacionadas con el número de días y horas laboradas, así como con el monto de pago por unidad de tiempo, es decir, tomando como base los días e incluso las horas de trabajo. Esto último resulta indispensable en empresas donde es común trabajar

Puesto de trabajo y promedio salarial (Tabla 4.21)

Informe

Salario integrado (incluye salario base,
propinas, prestaciones y deducciones)

Mesero	Media	5,416.00
	N	31
	Desv. típ.	1,616.89
Ayudante de mesero	Media	5,100.00
	N	2
	Desv. típ.	707.11
Capitán de mesas	Media	9,193.00
	N	2
	Desv. típ.	999.85
Asistente de ama de llaves	Media	7,211.00
	N	2
	Desv. típ.	1,115.81
Camarista	Media	3,295.14
	N	7
	Desv. típ.	624.42
Cheff	Media	21,783.00
	N	2
	Desv. típ.	11,620.59
Cocinero	Media	5,318.27
	N	8
	Desv. típ.	1,530.06
Ayudante de cocina o steward	Media	3,067.10
	N	10
	Desv. típ.	519.78
Reservacionista	Media	7,250.00
	N	5
	Desv. típ.	1,172.60
Recepcionista	Media	6,196.67
	N	6
	Desv. típ.	911.30
Asistente de áreas públicas	Media	3,154.00
	N	2
	Desv. típ.	401.64
Ayudante de camaristas	Media	2,920.00
	N	4
	Desv. típ.	1,140.29
Subcheff	Media	8,366.67
	N	3
	Desv. típ.	3,808.32
Total	Media	5,562.75
	N	84
	Desv. típ.	3,501.63

Fuente: Tabla de elaboración propia con
información proveniente de la; Encuesta:
Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

horas extras –tales como las hoteleras con la finalidad de tener una contabilidad exacta de las mismas; una mínima racionalidad de mercado exige un manejo preciso de estos tiempos en la medida en que representan costos ³⁰.

Una pregunta clave es la suficiencia o insuficiencia del salario, al respecto hay cientos de tesis, sobre todo en el ámbito económico, que sostienen que la gente normalmente califica de insuficiente su salario –si consideramos las estrategias mercantiles en torno a los patrones de consumo y creación de necesidades, sería fácil concluir que efectivamente la insuficiencia es una realidad vivida por los sujetos. En este aspecto la población investigada manifestó en un 24.6% contar con un salario suficiente; por otra parte un 62.7% mencionó que su salario no era suficiente y el 12.7% se abstuvo de responder. En esto se identificó de manera significativa el papel compensatorio de las propinas pues la población entrevistada, así lo manifestó “..si no hubiera propina de plano no se cubre ningún gasto”. (delegado del sindicato) Sobre esta pregunta se volverá en el próximo apartado de estrategias, profundizando en el ámbito de las percepciones.

En el concepto de “prestaciones“, dentro del que se consideró: salario, aguinaldo, reparto de utilidades, horas extras, propinas, vacaciones, prima vacacional, ayuda para útiles, ayuda para transporte³¹, uniformes, vale de despensa, préstamos, alimentación – comedor, servicio médico, IMSS, Infonavit, guarderías, servicio médico en la empresa, becas de estudio, seguro de vida, capacitación, programas de escolaridad (para la conclusión de educación básica, media o superior) y prestaciones adicionales para la familia³², se obtuvieron calificaciones por hotel (Ver tabla 4.23) que marcaban importantes diferencias entre las respectivas cadenas hoteleras; así, el promedio general que comprendía éstas prestaciones

³⁰ Resultaría imposible pensar en cualquier servicio que se mida y costee con el elemento tiempo que no maneje una medición precisa al respecto –piénsese por ejemplo en un estacionamiento-; sin embargo, en nuestro país en el espacio laboral existe un gran número de empresas que se muestran ventajosamente negligentes respecto a la medición de tiempos de trabajo y pago; pero lo que resulta aún menos comprensible es que existe un gran número de trabajadores que asume una actitud semejante frente a la desventaja que esto representa.

³¹ La ayuda para transporte consiste en la distribución mensual de cierto número de boletos de metro por trabajador y sólo se observó en dos empresa, Marquis y Four Seasons.

³² Cabe señalar que tales prestaciones no aparecían en su totalidad en los hoteles estudiados; es decir, la mayoría contaban sólo con ciertas prestaciones y la variedad de esta dimensión surge de la sumatoria de prestaciones en todos los hoteles; al respecto un dato sumamente indicativo fue la abstención en esta pregunta que alcanzó el 32.2% y que denota la confusión de los trabajadores al desconocer sus prestaciones. Cuando la prestación fue evaluada como muy adecuada se asignó el número 10; cuando se calificaba como regular el 8 y cuando se calificaba como inadecuada o inexistente el 5; asimismo, el no aplica se contó como no contestó.244

fue de 8.07 y destacaron los hoteles J.W. Marriott y Nikko por su alta evaluación de 8.45 y 8.0 respectivamente; por otra parte, tanto el Hotel Four Seasons como el Marquis obtuvieron los menores puntajes de 7.76 y 7.71 cada uno por su parte.

**Evaluación promedio de
prestaciones y seguridad social**
Tabla 4.22

Informe

Evaluación general de las
prestaciones de seguridad social y
prestaciones

Marquis	Media	7.7194
	N	17
	Desv. típ.	1.3255
Four Seasons	Media	7.7691
	N	22
	Desv. típ.	1.2642
Nikko	Media	8.0060
	N	35
	Desv. típ.	.9308
JW Marriott	Media	8.4582
	N	39
	Desv. típ.	1.1672
Total	Media	8.0728
	N	113
	Desv. típ.	1.1688

. Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

En lo que se refiere al orden de importancia de las prestaciones apareció que las más valoradas o apreciadas por los trabajadores eran ‘las prestaciones económicas’ (con 12.5%); ‘todas’ (con 11.9%); ‘las propinas’ y ‘el IMSS’ (al mismo nivel, con 7.6% respectivamente); el reparto de utilidades (con 6.8%) y el salario³³ (con 5.9%). En forma menos significativa, aunque importante para el trabajador, aparecen las prestaciones de ‘becas de estudio’, ‘programas de escolaridad’ y ‘cursos de capacitación’ (con 2.5%), ‘servicio médico en la empresa’, ‘pago de horas extras’, ‘ayuda para transporte’ y ‘guardería’ (con 1.7%); por último, de manera menos importante fueron identificadas las prestaciones relacionadas con ‘vale de despensa’, ‘Infonavit’, y ‘ayuda para gastos de defunción’. No obstante, a nivel de entrevistas se observó un desconocimiento generalizado de sus prestaciones fundamentalmente entre el personal de brigadas e incluso una conceptualización de esos derechos en tanto “privilegios”: “¿Prestaciones? No sé si las haya”; “Lo que pasa es que los eventuales están muy olvidados..., como aguinaldo, utilidades... nos reparten según como uno trabaja en el año”, “Al ser personal eventual carecemos de ciertos privilegios del personal de planta” (Entrevistas a trabajadores de brigadas).

4.IV.c Los tiempos de trabajo en el hotel

Un aspecto que cobra una singular importancia en el trabajo de hotelería son los `tiempos de trabajo´. Algunas gerentes de recursos humanos distinguían este ámbito laboral de otros al mencionar“...en un hotel las cosas son muy distintas, es semejante a un hospital porque permanecemos las 24 horas abiertos; aquí tenemos un restaurante que sólo cierra 5 horas y eso es sólo para lavarlo, abastecerlo y ordenar el servicio interno” (entrevistas con gerentes de recursos humanos). La evaluación respectiva indica que los trabajadores (Ver anexo estadístico IX) identifican esta área laboral como una de las más problemáticas “Es muy variado se llega a trabajar de 5 a 12 horas”, “No tenemos tiempos fijo, horas extras no pagan”, “En diciembre y cuando hay grupos, hay excesivos dobles turnos”, “Es mucho el tiempo que pasamos dentro del hotel, no nos pagan horas extras, cambian los días de descanso sin avisar y a veces salgo de madrugada....”, “...los dobles son muy comunes”, “es demasiado el tiempo de trabajo...” (Entrevistas con trabajadores de base y de brigadas). Las estadísticas confirman estas apreciaciones pues los tiempos de trabajo fueron evaluados como muy adecuados tan sólo por un tercio de la población que respondió (29.7%); más de la mitad lo calificó de regular e inadecuado (56%) e incluso un 15.3% prefirió no opinar al respecto. En cuanto a cada hotel, en el que se observó mayor inconformidad por los tiempos de trabajo fue el de Marquis; a éste le siguieron el Nikko, el Four Seasons y, en último lugar, estuvo el J.W. Marriott . Esto permite inferir que en el JW Marriott es posible encontrar una mejor administración de tiempos de trabajo mientras en el Marquis se observa lo contrario (Ver Anexo estadístico en `Tiempos de trabajo y no trabajo IX´). La mejor distribución de tiempos en el JW Marriott se ratifica con los resultados revisados en los párrafos posteriores respecto al tipo de jornada y respeto a los horarios.

Al indicador anterior se le sumaron otros indicadores con la finalidad de dar cuenta, de una manera más completa, de esta dimensión; por ello se agregaron indicadores relacionados con el tipo de jornada laboral, respeto del horario, cambio de turnos, horas extras, doble turno y cambio de horarios; asimismo, se agregó una variable sobre la “suficiencia de trabajo”.³⁴

³³ En quinto lugar en orden de importancia aparece el salario.

³⁴ Con el desarrollo tecnológico, las fluctuaciones de mercado y las crisis económicas recurrentes, sobre todo en los países de economías altamente desarrolladas y competitivas, se reconoce un nuevo fenómeno **246**

En cuanto al tipo de jornada, pese a que la población entrevistada estuvo compuesta por un 30% de trabajadores eventuales, el 44.1% indicó tener un horario fijo, el 32.2% dijo trabajar con un horario según evento (es decir sin horario); por último, el 14.4% mencionó tener un horario variado y sólo el 9.3% expresó estar expuesto a cambios continuos en su jornada laboral. De los hoteles que mostraron tener un horario más en función de sus necesidades fueron Marquis y Four Seasons con un horario según evento 50.0% y 43.5% respectivamente; en contraste Nikko y JW Marriott se distinguieron por un horario fijo con altos porcentajes 42.9% y 57.1% respectivamente. Respecto a los horarios, se mencionó entre el grueso de la población que efectivamente se respetaba su horario: siempre con un 35.6%; `ni siquiera está establecido y depende del evento´ con 24.6%; `frecuentemente´ con un 19.5%; `sólo algunas veces´ con 7.6% y `nunca´ con un 5.9%. Esta variable a nivel de hoteles tuvo el siguiente comportamiento: Marquis `ni siquiera está establecido, depende del evento´ (38.9%); Four Seasons, Nikko y J.W. Marriott `siempre´ (43.%, 37.1% y 38.1% respectivamente). Complementario a lo anterior y referente al cambio de turnos, entre el conjunto de la población, las respuestas fueron las siguientes: si (46.6%), no (45.8%) y no contestó (7.6%). Por hotel la distribución mostró nuevamente que la mayor movilidad de turnos es en el Nikko y el Marquis pues la mayor frecuencia se observó ahí con un `sí´ (68.6% y 55.6% respectivamente); en grado menor se presentó en el Four Seasons con un 47.8%. El JW Marriott contrastó con un `no´ del 59.5%.

Posteriormente, si bien es cierto que el JW Marriott se distinguió por una mejor planeación de sus tiempos en cuanto a la definición de horarios y respeto de los mismos; la tendencia varió cuando se analizaron aspectos relacionados con la evaluación del `tiempo ordinario de trabajo´, `horas extras´ y `dobles turnos´.

La evaluación del tiempo ordinario, en el conjunto de la población entrevistada, se distinguió por obtener los siguientes puntajes: `muy adecuado´ (55.9%), `inadecuado´ (24.6%) y `regular´ (2.5%); el resto de la población no contestó. Por hotel se encontraron los siguientes resultados: Marquis `muy adecuado´ (66.7%), Four Seasons `muy adecuado´ (60.9%), Nikko

insuficiencia de trabajo que tiende a incrementarse; al respecto vemos aparecer segmentos de mercados de trabajo que empiezan a lidiar fuertemente con el asunto de que existe poco trabajo. En el caso del segmento de

`muy adecuado' (54.3%), JW Marriott `muy adecuado' (50%). Respecto a la valoración de horas extras se observó en general: `inadecuado' (48.3%), `no contestó' (25.4%), `muy adecuado' (23.7%) y, finalmente `regular' (1.7%); por hotel la misma variable reportó la misma tendencia pues predominó la respuesta de `inadecuado' con los siguientes porcentajes: Marquis (50%), JW Marriott (48.3%), Nikko (45.7%) y Four Seasons (43.5%).

En la evaluación del doble turno, elaborada por el conjunto de la población, se observó una tendencia positiva al calificarlo de `muy adecuado' (en 41.5%). Por hotel esta variable siguió un comportamiento contrastante, en la mayor parte de los hoteles, es decir, en Marquis, Four Seasons y Nikko se valoró como `muy adecuado', con un 33.3%, 69.6% y 51.4% respectivamente; sin embargo en el JW Marriott hubo un alto grado de abstencionismo para esta pregunta pues el `no contestó' ocupó el 52.4% y el calificativo `inadecuado' el 23.8%. Sobre este último dato habría que investigar si las personas marcan el "inadecuado" o simplemente no contestan porque al haber una mejor organización de los tiempos de trabajo en el JW Marriott no existen los dobles turnos y, en la medida en que el pago es mayor, se considera desfavorable el que no haya.

Finalmente, dentro de los tiempos de trabajo se revisó el tiempo de traslado al lugar de trabajo por considerarse una categoría, que si bien no entra directamente en los tiempos de trabajo, llega a formar parte de lo que implica para el trabajador su jornada laboral, ello en la medida en que o la alarga o la acorta. Al respecto tenemos que el tiempo promedio de traslado entre el total encuestado fue de 2.15 horas –ida y vuelta-; por hoteles el tiempo más alto reportado fue para Marquis (2.40 horas), le siguieron el Hotel JW Marriott y el Four Seasons (2.25 y 2.24 horas respectivamente) y, por último, el Nikko (2.13 horas). Al respecto los trabajadores evaluaron mayoritariamente de `muy adecuado' los tiempos de traslado con mayor énfasis en el Nikko con un 60% que opinó así.

Por último, en esta dimensión de tiempos de trabajo se les preguntó a los trabajadores encuestado si trabajaban regularmente a lo largo del año, a esto ellos respondieron de la siguiente forma `sí' en un 83.1%, y `no' sólo un 4.2%; por hotel la distribución de frecuencia tuvo el siguiente comportamiento: Marquis 'si' (88.9%), Four Seasons 'si' (82.6%), Nikko 'si'

(91.4%), JW Marriott 'sí' (73.8%), mostrando con esto que en el hotel Nikko había más estabilidad en frecuencia de trabajo y menos en el JW Marriott .

De manera complementaria, además de preguntar sobre los tiempos de trabajo se preguntó acerca de los tiempos de no trabajo; el tiempo libre se calificó en general de 'muy adecuado' (42.4%), 'regular' (21.2%) e 'inadecuado' (18.6). Frente a la anterior pregunta casi el 20% de la población no contestó (17.8%). Por hotel en el Marquis se calificó, paradójicamente al tiempo de trabajo, como 'muy adecuado' en un 66.7% -el mayor porcentaje obtenido con respecto al resto de hoteles-; Nikko y Four Seasons también lo calificaron de 'muy adecuado' con un 54.3% y 43.5% respectivamente, y finalmente en el JW Marriott hubo una alta tasa de abstinencia -31.4% no contestó- y le siguió un 'regular' con un 26.2%. Algunas apreciaciones fueron reveladoras de contradicciones al respecto *"Todos los días del año se trabaja, no estoy mucho con mi familia"*, *"La vida social es muy limitada y el cansancio es continuo...los pendientes personales hay que programarlos de acuerdo al hotel"*, *"...casi no estoy con la familia, mi hijo baja calificaciones y mis hijas están en la adolescencia y no las puedo ver"*, *"en general, no hay demasiado tiempo"*, *"es muy poco, casi no existe el tiempo de convivencia con la familia"*, *"antes platicaba con mi novia, pero ya no porque....no tengo tiempo de verla"*; *"se tiene hora de entrada puntual pero no de salida"*. (Trabajadores entrevistados)

En cuanto a vacaciones, de manera general se obtuvo una calificación positiva considerando a éstas en cuanto a su frecuencia y duración como muy adecuadas (47.5% y 55.1% respectivamente para cada variable); asimismo, tales tendencias se confirmaron en el piso de los hoteles con las siguientes respuestas: Marquis 'muy adecuado' (50.0% y 66.7%); Nikko 'muy adecuado' (65.7% y 71.4%). El JW Marriott mostró nuevamente un alto nivel de abstencionismo (el 'no contestó' ascendió a 40.5%) y, en segundo término, apareció el muy adecuado (tanto para la frecuencia como la duración de las vacaciones 38.1% y 45.2%). En el caso particular del Four Seasons se calificó de 'inadecuada' la frecuencia de vacaciones (con un 43.5%) y de 'adecuada' la duración de las vacaciones con un 47.8%. A nivel de entrevistas las vacaciones fueron percibidas positivamente *"Las vacaciones son favorables porque un día de descanso no nos sirve para nada"*.

Por último, en cuanto a la valoración de días de descanso semanal y días festivos, ambos fueron calificados de `muy adecuados´ con un 60.2% y un 47.5% respectivamente; el predominio de esta respuesta se confirmó para el caso de todos los hoteles con excepción del JW Marriott que se caracterizó, particularmente en la pregunta sobre días festivos, por el nuevamente `no contestó´ con 40.5% e `inadecuado´ con el 28.6%.

Esta dimensión se cerró con la evaluación de tiempo de convivencia con la familia, que desde nuestro punto de vista nos permitiría sintetizar las valoraciones tanto de los tiempos de trabajo como de los tiempos de no trabajo. Al respecto prevalece una opinión favorable, pues los trabajadores lo calificaron de `muy adecuado´ (43.2%), inadecuado (29.7%) y no contestó (27.1%). A nivel de los hoteles se observó: Marquis `muy adecuado´ (66.7%), Four Seasons `muy adecuado´ (39.1%), Nikko `muy adecuado´ (62.9%) y JW Marriott predominó el `no contestó´ (45.2%) e `inadecuado´ (35.7%).

4.IV. d ¿Me siento seguro en el trabajo del hotel?

Contrario a la idea de que en los hoteles no existe estabilidad laboral, nos encontramos que al llegar a la evaluación de este punto, que la estabilidad en los hoteles estudiados es valorada por los trabajadores en su mayoría como `muy adecuada´ –con 61.9% en general– y sólo el 16.9% opina que es inadecuada dicha estabilidad (Ver anexo estadístico VII). Tomando como referencia esta misma categoría se observó que a nivel de los hoteles esta opinión de `muy favorable´ se reforzó: Marquis (61.1%), Four Seasons (56.5%), Nikko (65.7%) y JW Marriott (61.9%). En este mismo orden de cosas apareció que el “tipo de contratación laboral” es considerado también como `muy adecuad´ en el grueso de la población encuestada 60.2%; respectivamente esta opinión quedó reforzada para cada hotel: excepto para el Marquis (44.4%), Four Seasons (52.2%), Nikko (68.6%) y JW Marriott (60.2%). Finalmente, la duración de la contratación mostró un comportamiento semejante al de la variable anterior pues al igual que el tipo de contratación, la duración de la contratación se valoró como muy adecuada en un 60.2%; la tendencia se repitió en general para el caso de los hoteles con excepción del Marquis únicamente en el que sólo el 38.9% la calificó de muy adecuada. Sin embargo, los comentarios observados en las entrevistas apuntaron

elementos contradictorios cuando mencionaron carencia de contrato –entre el personal de brigada-; la temporalidad del trabajo y las técnicas usadas por las empresas para no tener que despedirlos y por tanto liquidarlos:

“No hay contrato, no hay finiquito, no hay retiro o jubilación”, “De base me gustaría más porque aquí no hay contrato, ni finiquito, ni plan de retiro”, “Porque no tenemos contrato y no se hacen responsables....”, “Me parece bien que no haya contrato porque así no estás amarrado y hay más libertad para decir lo que sientes”, “Sólo hay trabajo en temporada de eventos”, “Como trabajadores eventuales no tenemos estabilidad laboral, somos el patito feo del hotel”, “Aquí uno no conoce las condiciones del contrato”, “Como dependiente de comedor (mesero) no se tiene estabilidad en el empleo”, “Porque si ya no funcionas en el trabajo, no te despiden, te presionan para que renuncies”, “La forma de contratación es colectiva y cuando finiquitan a alguien le dan muy poco dinero” (Entrevistas de trabajadores).

Por otra parte, en los cuatro hoteles se observó un buen estándar de tiempos de contratación pues se constató –según la respuesta obtenida de los trabajadores- que el “tiempo transcurrido para la definición de contrato” era de tres meses (50.7%) y algunos manifestaron que ésta se había dado en forma inmediata (14.1%).

Al intentar explorar el ámbito de las percepciones que se tenían en el sentido de estabilidad laboral, se preguntó acerca del “Temor a ser despedido”. Ante esta interrogante la población respondió de la siguiente forma: `nunca´ el 44.9%, `algunas veces´ el 20.3%, `no contestó´ el 33.9% y muy frecuentemente sólo el 0.8%. Por hotel los comportamientos fueron muy diferenciados y mostraron que el Four Seasons es el hotel en el que hay menos sensación de seguridad o estabilidad laboral (por el 52% observado –el más bajo para todos los hoteles- y el 34.8% que indicó “algunas veces”); dicha cifra sólo pudo ser superada por el hotel JW Marriott que mostró la más alta frecuencia en cuanto a abstencionismo a la hora de responder –comportamiento posiblemente influenciado por el cambio de administración que experimentaba en ese momento el hotel y que, al igual que en otras preguntas de las otras dimensiones pudo estar interfiriendo en la formulación de la respuesta de los trabajadores-; sin embargo, al no ser una respuesta efectiva concluir en algún sentido resultaría especulativo. En el resto de hoteles la tendencia grupal se confirmó, pues respondieron `nunca´ del siguiente modo: Marquis (88.9%), Nikko (62.9%), Four Seasons (52.2%). Para el

caso citado de JW Marriott la respuesta fue `no contesto´ (88.1%) y `nunca´ (7.1%). Finalmente, a una segunda pregunta de confirmación de lo anterior, es decir “se siente estable y seguro en su trabajo”, las respuestas obtenidas marcaron una variación importante con respecto a la anterior pregunta, pues sólo un 33.9% respondió que `sí´; una cantidad semejante 32.2% respondió que `no´ y el resto simplemente `no respondió’. Por hotel el Four Seasons destacó por su respuesta negativa (47.8%) y el JW Marriott por su omisión ‘no contestó’ el 88.1%.

En cuanto a algunas prestaciones vinculadas con la estabilidad laboral que son finiquito y planes de retiro, la población encuestada manifestó que consideraba muy adecuado el finiquito (33.9%) y el plan de retiro (28%) – aunque en esta última pregunta el 36.4% no contestó muy posiblemente porque desconocía los montos de pensiones. En ambos casos, las respuestas que destacaron fueron las obtenidas en el hotel Nikko pues un 40% calificó de inadecuado el finiquito y un 34.3% calificó en este mismo sentido el plan de retiro.

Aunada a la estabilidad laboral se encuentra la política de despido que manejan las respectivas empresas; por ello se creyó conveniente acercarse a este terreno a través de cuatro preguntas clave: el conocimiento de causales de despido, la opinión sobre las causales de despido (le parecen justas), la existencia de despidos injustos y la existencia de casos de despido por reestructuración. A las preguntas anteriores se respondió de manera general del siguiente modo; se dijo mayoritariamente que se desconocían las causas de despido (en un 30.5%) y una gran parte simplemente no contestó (33.1%); en forma contraria un 16.1% indicó conocer las causas de despido y un 20.3% mencionó incluso tenerlas por escrito. En cuanto a hoteles destacó el dato del hotel Marquis en el que se mencionaba que sí conocían las causas de despido en un 77.8%; el Nikko en cuanto a que el 40% indicó que sí conocía las causas y hasta las tenía por escrito; le siguió con este mismo tipo de respuesta el hotel Four Seasons con un 34%. De manera también relevante se ubicó el JW Marriott por su reiterada tendencia a no contestar en un 88.1%. Sobre este mismo aspecto, aunque agregándole la valoración mediante la pregunta de si las causas de despido les parecen justas o no, se obtuvo a nivel grupal que `sí´ en un 45.8%, `no contestó´ en un 43.2% y `no´ sólo en un 11.0%. En cuanto a hoteles, la distribución fue la siguiente Marquis si con un 50%, Four Seasons si con un 69.6% y, finalmente, Nikko si con el 77.1%. Para el

caso del JW Marriott simplemente no contestó el 92.9%. De la existencia de despidos injustos sólo apareció un 14.4% que indicaba que si y el resto opinó que no o no contestó; para el caso del Four Seasons el porcentaje aumentó en 30.4%. Un último cuestionamiento fue la existencia de casos de despidos por reestructuración a lo cual respondieron invariablemente que no en los hoteles Marquis (66.7%), Four Seasons (87.0%), Nikko (74.3%); el JW Marriott no contestó (92.9%).

4.IV.e. Mi integridad y salud ¿están asegurados en el hotel?

En relación a los factores de `seguridad e higiene´ y `trabajo y salud´ (Ver anexo estadístico X) fue posible observar en principio estándares muy altos; ello particularmente en lo que se refiere a los factores de seguridad e higiene. Esto último es producto, en gran medida seguramente, por la misma vocación de las empresas hoteleras en lo que se refiere a brindar “bienestar” y “confort”. No obstante, aparecieron algunos datos que merecen un mayor análisis. Si bien es cierto que la mayoría calificó como muy adecuado el entrenamiento en protección civil dentro de su lugar de trabajo y la consideró “una empresa segura”, el Marquis destacó por manifestar un entrenamiento inadecuado (38.9%) sobre todo entre el personal de brigadas perteneciente a los diferentes hoteles y que manifestó “*A las brigadas no nos dan entrenamiento en cuanto a simulacros y casos de emergencia*”. Otros comentarios respecto a este tema destacaban los siguientes asuntos: “*trabajamos en el segundo piso y en el tercero están las calderas*”; “*falta médico en lugar de trabajo*”; “*no nos proporcionan zapatos antiderrapantes*” .

En el aspecto de salud existe una cobertura diferenciada entre los distintos segmentos de los trabajadores hoteleros; resalta el hecho de que la mayoría de ellos están cubiertos por el sistema de seguridad social del IMSS; otra parte, aunque en sentido estricto debería estar cubierto por el IMSS, por su calidad de trabajador eventual o de “brigadas”, permanentemente se está dando de alta y baja en el IMSS –esto ocurriría particularmente en el hotel Marquis-, de ahí que se pueda decir que este tipo de trabajador está sólo parcialmente³⁵ cubierto por el IMSS; finalmente, existe una proporción que al ser designado como trabajador por honorarios o de confianza, no tiene IMSS y normalmente o está totalmente descubierto en este aspecto o está cubierto por un seguro privado de gastos

médicos mayores; tal es el caso de gerentes, chef ejecutivos y otras categorías superiores consideradas en el organigrama del hotel. La cobertura diferenciada para cubrir la atención en materia de salud de los trabajadores hoteleros nos permite tomar distintos puntos de partida en cuanto a las estrategias articuladas por los trabajadores en este ámbito.

La política de las empresas frente a accidentes se puede diferenciar en principio reconociendo que algunos hoteles cuentan con servicio médico interno y otros no; algunos mantienen el servicio las 24 hrs. del día y otros no. Sin embargo, es posible apreciar que dicho servicio no llega a ser definitivo, pues uno de los hoteles que no contaba con este servicio reportaba un grado de accidentes menor respecto a su corporativo; esto ocurre seguramente en la medida en que la política de prevención de accidentes llega a ser más eficaz y prioritaria respecto a una política de atención de los mismos.

Otro aspecto analizado, en este mismo sentido, fue la eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene; al respecto las respuestas obtenidas fueron *“muy adecuado”* en un 61.0%, regular en un 14.4% e inadecuado en un 10.2%. En general, dicha tendencia se reforzó por hotel Marquis (55.6%), Four Seasons (73.9%), Nikko (62.9%) y JW Marriot (54.8%).

Respecto a los señalamientos de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, se mencionó que en general eran *muy adecuados (78.8%) y regulares (11.0%)* la tendencia se reforzó por hotel aunque se mencionó la *“faltan de anuncios fosforescentes y pisos antiderrapantes en ciertos lugares de fuerte tránsito”* y *“los encharcamientos hacen que nos resbalemos”*.

Sobre el seguimiento de algunas instituciones al respecto se mencionó que lo que venía haciendo la STyPS muy adecuado (55.9%), no contestó (23.7%), regular (13.6%) e inadecuado (6.8%). Por hotel la principal tendencia se confirmó aunque algunos dijeron desconocer las tareas que la STyPS hace al respecto y sólo algunos reportaron haber visto a personal de esta institución durante recorridos en la empresa –ello particularmente para el caso del Four Seasons y del JW Marriott.

³⁵ Parcialmente en cuanto a temporalidad de la cobertura del IMSS; la cobertura del servicio no es fija o todo el tiempo

En cuanto al seguimiento sindical de estos asuntos de seguridad e higiene, las respuestas obtenidas revelaron un franco descuido pues sólo el 28.8% lo calificó de `muy adecuado'; al respecto algunos comentaron que el sindicato siempre estaba en comunicación con la comisión de seguridad e higiene, otros dijeron que desconocían lo que el sindicato hacía en este terreno y algunos, expresando su descontento, comentaron que *“el sindicato no se involucra en esto”, “pocas personas se interesan en el trabajador”* y *“empezando hacen caso [refiriéndose a los delegados del sindicato]... luego se olvidan”*

Por otro lado, el grado de siniestralidad de los hoteles, evaluado a través de accidentes resulta muy bajo y en esa medida “aceptable”, aunque se incrementa al evaluarse mediante enfermedades y niveles de estrés. A juicio de los trabajadores hay una ocurrencia de accidentes baja y en ese sentido “muy adecuada” (52.5%); en lo que se refiere a la ocurrencia de enfermedades ya no se mantuvo más de la mitad con una opinión favorable sino que disminuyó al 40.7% ese “muy adecuado” y apareció un 32.2% que indicaba “regular”, mientras un 8.5% mencionó que esa recurrencia es inadecuada. En cuanto al nivel de estrés, las cifras se radicalizaron aún más y mostraron cifras preocupantes pues se opina que el nivel de estrés al que lo someten es “regular” en un 44.1% y un 22% lo calificó de inadecuado; no hubo un porcentaje considerable que hablara de un nivel de estrés muy adecuado.

Finalmente, al evaluar algunos asuntos puntuales referidos a tiempos de afiliación al IMSS, política de la empresa frente a la prevención de accidentes y a casos de enfermedad o accidentes, mencionaron que cada uno de estos aspectos se abordaba en forma adecuada con un 64.4%; 63.3% y un 57.6% referido a la empresa y al IMSS. En cuanto al seguimiento que le dan tanto el sindicato como las instituciones de salud a los casos de accidentes o enfermedad, las respuestas más recurrentes se mostraron con porcentajes sumamente bajos, pues alrededor de sólo una cuarta parte de la población indicó que este seguimiento es muy adecuado; para el caso del sindicato el 29.7% no contestó; y sólo el 23.% lo evaluó como muy adecuado; para el caso del IMSS el 29.7% lo calificó de muy adecuado y el mismo porcentaje lo calificó de `regular'; incluso un 24.6% indicó que el seguimiento era `inadecuado'.

Los altos niveles de estrés nos remiten a diversas adicciones en los centros de trabajo para sobrellevar esos niveles, adicciones relacionadas con el consumo de cigarro, café y alcohol; se preguntó sobre el uso de estas sustancias y al respecto los encuestados en general dijeron que se consumían varias³⁶ y señalaron: tabaco, alcohol, café y sexo (31.4%); en forma exclusiva o combinada mencionaron: tabaco (24.6%), café (11.9%), alcohol (6.8%), varias incluyendo mariguana y cocaína (5.1%) y varias incluyendo sexo (1.7%); sólo 10.2% no contestó y el 8.5% indico que ninguna. Por hotel la distribución de adicciones fue la siguiente: Marquis varias: tabaco, alcohol, café y sexo (55.6%), Four Seasons varias: tabaco, alcohol, café y sexo (26.1%), Nikko: tabaco (31.4%), JW Marriot varias: tabaco, alcohol, café y sexo (26.2%). En este mismo sentido al preguntar sobre vínculo entre adicciones y trabajo las respuestas obtenidas fueron las siguientes en el grupo en general: no contestó o no sabe (33.9%), permite relajamiento y desestrés (16.1%), hace soportables la presión y el estrés laboral (10.2%), los mantiene activos y despiertos (7.6%), incrementa el desempeño y rendimiento laboral (5.1%), en nada (5.1%), baja el rendimiento laboral (5.1%), permite soportar largas jornadas (4.2%), el alcohol forma parte del trabajo y se antoja (2.5%), permite mantener un buen ambiente (1.7%), genera conflictos en el trabajo (.8%), conformismo (.8%), hace soportable el trabajo nocturno (.8%).

En cuanto a las alteraciones nerviosas que llegan a padecer se habló de: ninguna (30.5%), no contestó (28.8%), varios (12.7%), estrés (6.8%), nerviosismo (5.9), cambios bruscos de ánimo (5.1%), insomnio (3.4%), ansiedad (3.4%), neurosis (1.7%), falta de apetito (.8%), exceso de apetito (.8%), agresividad - irritabilidad (.8%). Por hotel predominó la respuesta que señalaba que no tenía ninguna alteración nerviosa: Marquis (66.7%), Four Seasons (30.4%) y Nikko (28.6%); sólo en el JW Marriott la respuesta fue afirmativa y señaló `varios` padecimientos nerviosos (26.2%).

Acerca de padecimientos relacionados con dolores del cuerpo aparecieron –cuando se les pidió que señalaran en un cuerpo visto de frente- las siguientes referencias: pies (33.1%), ninguno (29.7%), piernas (7.6%), cabeza (5.1%), no contesto (4.2%), pecho (3.4%), manos (3.4%), ojos (3.4%), pies y brazos (2.5%), brazos (1.7%), cadera-cintura (1.7%), rodillas (.8%), estómago (.8%). Por hotel predominó el dolor de pies: Marquis (55.6%), Four Seasons

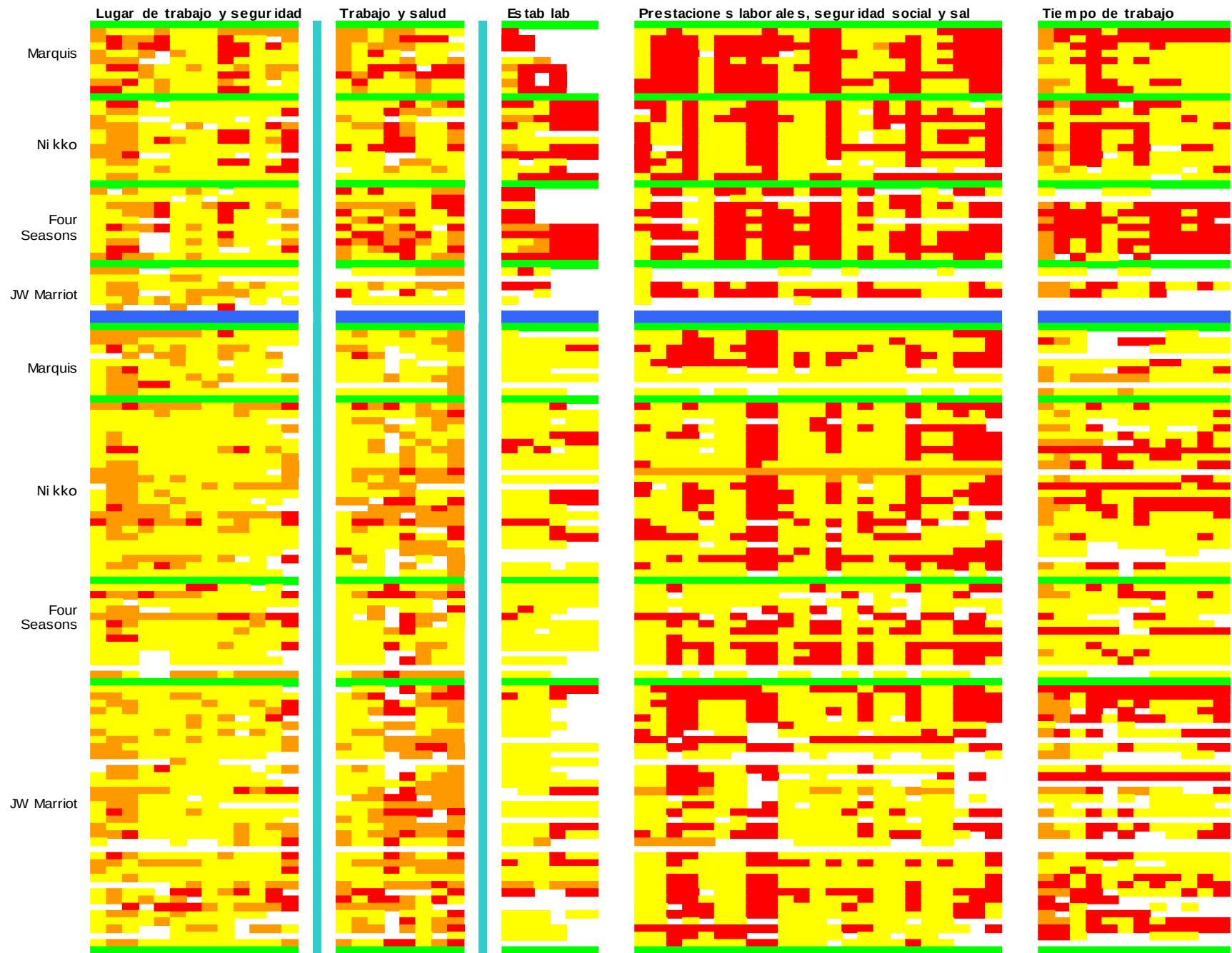
³⁶ Dentro de esta variedad los encuestados incluyeron el elemento “sexo” en tanto adicción y apareció de manera importante en la población en general y en ciertos hoteles.

(21.7%), Nikko (31.4%) y JW Marriott (31.0%). Por otro lado, cuando se pidió que señalara en un cuerpo visto de espaldas, señalaron: ninguna (44.1), espalda (33.9%), cadera (9.3%), no contesto (5.1%), cuello (2.5%), piernas (1.7%). Por hotel predominó el dolor de espalda y el de ninguna parte del cuerpo: Marquis ninguna (66.7%) y espalda (22.2%), Four Seasons ninguna (47.8%) y espalda (43.5%), Nikko ninguna (51.4%) y espalda (31.4%) y JW Marriott espalda (35.7%). En este mismo orden de cosas se indicó que el vínculo entre los padecimientos o dolores y el trabajo era: *Posición en el trabajo (de pie)* (46.6%), *no contestó* (16.9%), *tareas desempeñadas: carga de charolas y de cosas pesadas* (14.4%), *exceso de trabajo o alargamiento de la jornada* (4.2%), *presión laboral* (4.2%), *exposición a la computadora* (3.4%), *humo de cigarro* (0.8%), *ninguno* (0.8%). Por hotel la vinculación se estableció fundamentalmente por `posición en el trabajo (de pie)` con la siguiente distribución: Marquis (66.7%), Four Seasons (47.8%), Nikko (40.0%) y JW Marriott (42.9%).

4.IV.f. En general, ¿me encuentro satisfecho en el hotel?

Con la finalidad de cerrar todas las evaluaciones parciales se hizo una última pregunta que pretendía sintetizar su opinión al respecto ¿En general se siente satisfecho en su trabajo? a lo que se respondió `sí` (66.1%), `no contesto` (19.5%) y `no` (14.4%). Por hotel “sí” fue ratificado con los siguientes porcentajes: Marquis (72.2%), Four Seasons (65.2%), Nikko (65.7%), y JW Marriott (64.3%). Lo anterior se complementa con las razones de permanencia en el hotel que incluyen -“*porque me gusta mucho mi trabajo*”, “*porque hay proyección*”, “*hay temporadas buenas y ahorro*”, “*puedo combinar mi trabajo con mi propio negocio*”, “*es difícil encontrar otro empleo*”, “*la necesidad es muy grande y no tengo tiempo de encontrar otro trabajo*”, “*es un buen escalón para poder crecer*”, “*considero que es una buena empresa y me brinda seguridad*”, “*aprendo cosas nuevas*”; “*me gusta, me pagan bien y me siento a gusto*”, “*me gusta lo que hago y el trato que me dan*”, “*es un lugar agradable*”- explica parte de la satisfacción y permanencia de los empleados hoteleros. El conjunto de valoraciones en forma sintética es el que se observa en el recuadro de la siguiente página en el que se registra el fuerte contraste entre trabajadores contratados “de casa” y trabajadores temporales “de brigadas” el color rojo indica una valoración negativa, el color naranja una regular y el amarillo refiere a una buena evaluación; las dimensiones con mayor contraste son las de seguridad e higiene en el lugar de trabajo, la dimensión trabajo y salud y la estabilidad laboral (Ver Matriz 4.1).

Evaluación sintética de las CDT en los 4 hoteles estudiados
Matriz 4.1



4.IV.g Las CDT y la familia: una caracterización de las condiciones de vida (CDV) en los trabajadores hoteleros

Parte fundamental, de los estudios de CDT es su correlato en cuanto a condiciones de vida; es decir, en nuestra propuesta metodológica para el estudio de las CDT argumentamos que una investigación de este tema debe incluir un estudio de las CDV pues más allá del planteamiento que indica que las CDT impactan las CDV, consideramos que desde las mismas CDV se generan las expectativas que los sujetos tendrán respecto a su trabajo y, en todo momento, serán la base que soportará la permanencia o no de trabajador frente a determinadas CDT. Adicionalmente se encuentra el asunto de los enfoques integrales en el estudio de los trabajadores y, con ésta, la posibilidad de construir efectivamente un análisis de la *condición social del trabajo*; por ello el espacio privado de los trabajadores, es decir su CDV, será parte fundamental del proceso de conocimiento y valoración que comprenden los estudios de CDT bajo el enfoque que pretende conocer dicha condición.

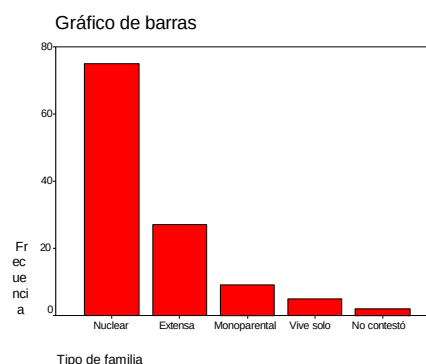
Derivado de lo anterior, un primer punto para la reconstrucción de CDV consistirá en identificar las principales características de los grupos familiares de donde proceden los trabajadores y, posteriormente, será importante reconocer que papel juega la familia en el amortiguamiento o recrudescimiento de las CDT. Un último análisis se basa en la revisión de estrategias que se generan desde este ámbito privado para encarar las CDT.

Respecto al primer punto tenemos que el tipo de familia es predominantemente nuclear, la ocupación del padre es mayoritariamente de obrero y empleado (28%), mientras que en la ocupación de la madre dominó la de ama de casa y, respecto a la ocupación de cónyuge, en su mayoría fue de ama de casa y empleado. Por otra parte, el estado civil de los trabajadores es predominantemente de soltero.

Tabla y gráfica de tipo de familia (Tabla 4.24 y gráfica 4.7)

Tabla de frecuencia Tipo de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuclear	75	63.6	63.6	63.6
	Extensa	27	22.9	22.9	86.4
	Monoparental	9	7.6	7.6	94.1
	Vive solo	5	4.2	4.2	98.3
	No contestó	2	1.7	1.7	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		



Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

Este último dato resulta sumamente interesante pues en la mayoría de los estudios laborales en los que se revisa las características de la fuerza de trabajo hay un predominio del estado civil casado, resulta por tanto distintivo el hecho de que para el caso del grupo analizado haya un punto de contraste con respecto a la mayor parte de los trabajadores mexicanos al mostrar una mayor población de solteros. Al complementar el análisis anterior con la respuesta del tipo de familiar que predomina; es posible inferir que si bien es cierto la mayor parte de los trabajadores pertenecen a familias nucleares éstas no son “familias de formación propia”, es decir, en las que ellos sean los jefes de familia, más bien aparecen como hijos de familia. Tal dato se asemeja al de algunos estudios españoles que han identificado un nuevo aunque recurrente comportamiento por parte de los trabajadores jóvenes: ante las condiciones de trabajo precarias en cuanto a insuficiencia de salario e inestabilidad laboral, gran parte de los jóvenes trabajadores españoles han decidido permanecer en los hogares paternos³⁷ y establecer relaciones de noviazgos que pueden sostenerse durante largos periodos de tiempo – incluso muy semejantes a los del matrimonio-; asimismo una nueva pauta de comportamiento es la decisión de no tener hijos dadas las condiciones de no cohabitación de las parejas (Antón: 2000;pp 209-211). Del mismo modo se refuerza este último comportamiento en la medida en que nuestra población estudiada mostró un promedio de dependientes de 1.8 –de entre los cuales normalmente considera a los hijos³⁸- y un promedio de miembros de la familia que cohabitan con el trabajador de 4.02; ambos datos destacan por lo bajo de las cantidades (Ver en el anexo estadístico tablas de la familia 12).

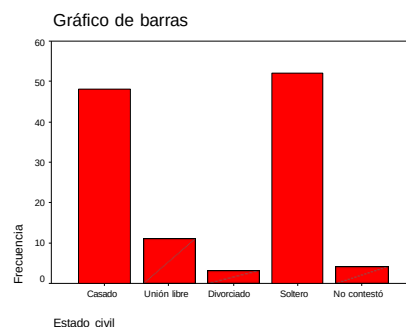
³⁷ Anclándose del trabajo estable de sus padres y los logros por los mismos obtenidos hasta ese momento – relacionados con el sistema de seguridad social y las posibilidades que este sistema abrió principalmente en torno a salud y vivienda.

³⁸ Aunque por las características de las familias mexicanas algunas veces también comprende hermanos, padres, tíos sobrinos, etc., en síntesis la mayor parte de parentescos.

Tabla y gráfica de estado civil (Tabla 4.24Bis y gráfica 4.7Bis)

Tabla de frecuencia Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	48	40.7	40.7	40.7
	Unión libre	11	9.3	9.3	50.0
	Divorciado	3	2.5	2.5	52.5
	Soltero	52	44.1	44.1	96.6
	No contestó	4	3.4	3.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

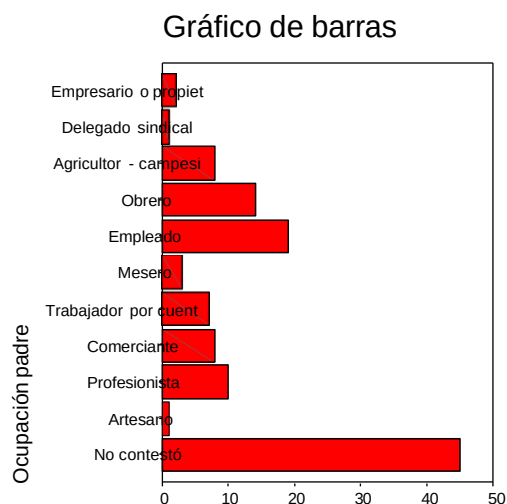


Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

Tabla y gráfica de ocupación del padre (Tabla 4.25 y gráfica 4.8)

Tabla de frecuencia Ocupación padre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Empresario o propietario de bienes	2	1.7	1.7	1.7
	Delegado sindical	1	.8	.8	2.5
	Agricultor - campesino	8	6.8	6.8	9.3
	Obrero	14	11.9	11.9	21.2
	Empleado	19	16.1	16.1	37.3
	Mesero	3	2.5	2.5	39.8
	Trabajador por cuenta propia	7	5.9	5.9	45.8
	Comerciante	8	6.8	6.8	52.5
	Profesionista	10	8.5	8.5	61.0
	Artesano	1	.8	.8	61.9
	No contestó	45	38.1	38.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

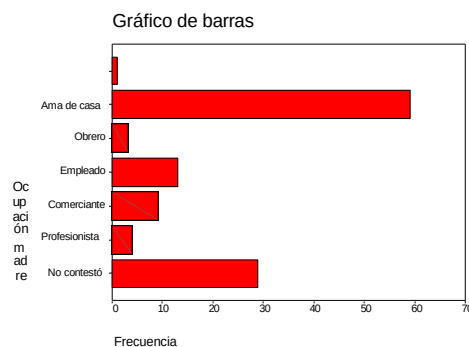


Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

Tabla y gráfica de ocupación de la madre (Tabla 4.26 y gráfica 4.9)

Tabla de frecuencia Ocupación madre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ama de casa	59	50.0	50.0	50.8
	Obrero	3	2.5	2.5	53.4
	Empleado	13	11.0	11.0	64.4
	Comerciante	9	7.6	7.6	72.0
	Profesionista	4	3.4	3.4	75.4
	No contestó	29	24.6	24.6	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

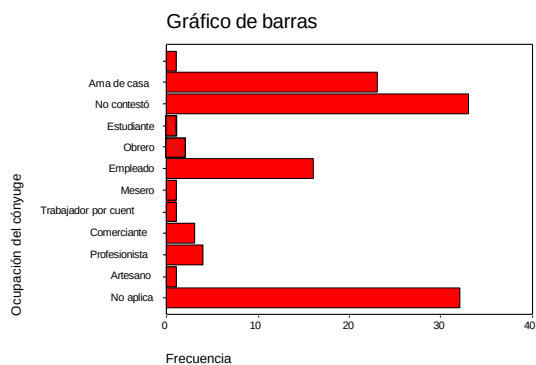


Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

Tabla y gráfica de ocupación del cónyuge (Tabla 4.27 y gráfica 4.10)

Tabla de frecuencia Ocupación del cónyuge

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ama de casa	23	19.5	19.5	20.3
	No contestó	33	28.0	28.0	48.3
	Estudiante	1	.8	.8	49.2
	Obrero	2	1.7	1.7	50.8
	Empleado	16	13.6	13.6	64.4
	Mesero	1	.8	.8	65.3
	Trabajador por cuenta propia	1	.8	.8	66.1
	Comerciante	3	2.5	2.5	68.6
	Profesionista	4	3.4	3.4	72.0
	Artesano	1	.8	.8	72.9
	No aplica	32	27.1	27.1	100.0
		1	.8	.8	
	Total	118	100.0	100.0	
	Total	118	100.0		



Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

El papel que juega la familia en el amortiguamiento o recrudecimiento de las CDT ha sido diverso, pero una constante en el vínculo CDT y CDV es que los trabajadores se apoyan recurrentemente en la familia para lidiar con sus condiciones de trabajo. En este sentido encontramos en la mayor parte de los trabajadores de hotelería investigados que en un 47.4% la familia era referida cuando se les preguntaba en quien se apoyaban para sobrellevar sus CDT.

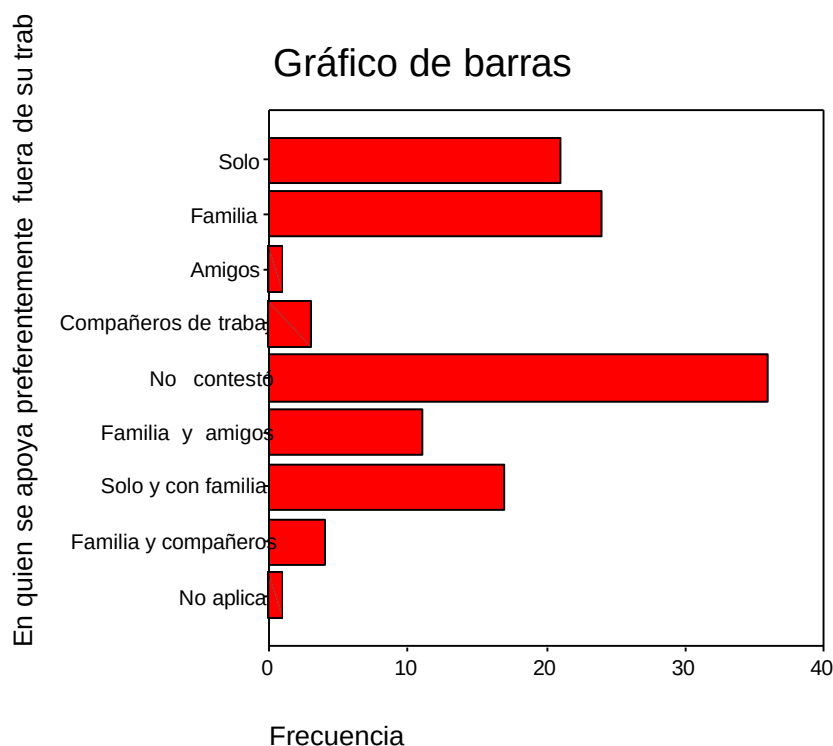
Tabla en quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo (Tabla 4.28)

Tabla de frecuencia En quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo para sobrellevar sus CDT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	21	17.8	17.8	17.8
	Familia	24	20.3	20.3	38.1
	Amigos	1	.8	.8	39.0
	Compañeros de trabajo	3	2.5	2.5	41.5
	No contestó	36	30.5	30.5	72.0
	Familia y amigos	11	9.3	9.3	81.4
	Solo y con familia	17	14.4	14.4	95.8
	Familia y compañeros de trabajo	4	3.4	3.4	99.2
	No aplica	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
	Total	118	100.0		

Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

Gráfica en quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo (Gráfica 4.11)



Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I

Finalmente, es importante reconocer cómo principalmente la familia es considerada en las estrategias que los trabajadores articulan para “reponerse” de los impactos de las CDT cuando éstas son adversas; tal es el caso de la insuficiencia salarial que muchas de las veces es resuelta a través de la integración de más miembros de la familia a actividades productivas, entre otras estrategias. Para el caso específico de la hotelería ha sido predominantemente la integración de la esposa a actividades productivas, lo anterior se explica básicamente porque cuando existen los hijos en la familia del trabajador, por la edad que normalmente este trabajador hotelero tiene, estos hijos se encuentran en una edad muy temprana como para incorporarse a una actividad productiva. Otra alternativa explorada por los trabajadores de este sector son los negocios familiares que en algunas ocasiones están relacionados con el oficio del trabajador -es conocido que muchos meseros montan su propio negocio de banquetes u otros servicios relacionados con los eventos sociales-. En otro orden de estrategias, se observaron algunas prácticas que involucran también a la familia y tienen que ver con: a) El ‘vivir con padres o familiares’, b) La ‘división de gastos

entre los diversos miembros de la familia c) El 'ahorro, las restricciones y una mejor administración'

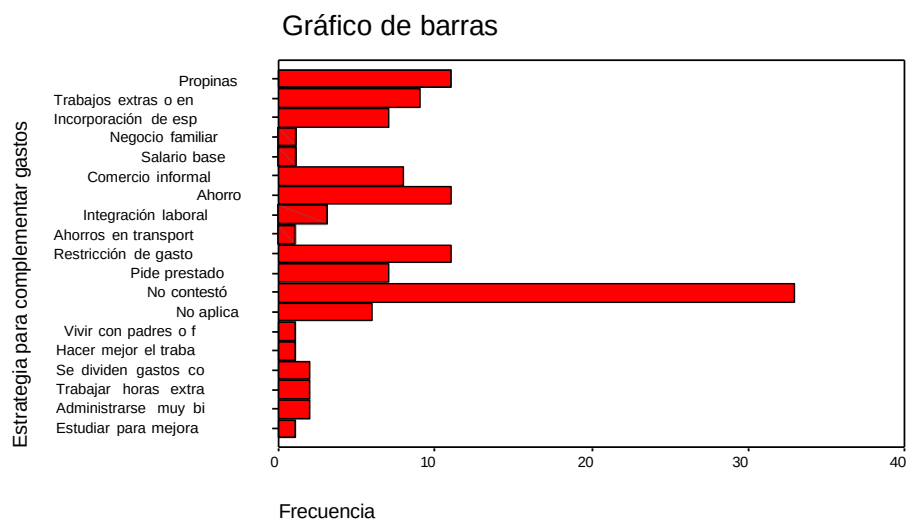
Tabla Estrategia para complementar gastos (Tabla 4.29)

Tabla de frecuencia Estrategia para complementar gastos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Propinas	11	9.3	9.3	9.3
	Trabajos extras o en otros hoteles	9	7.6	7.6	16.9
	Incorporación de esposo(a) actividades económicas - trabajo	7	5.9	5.9	22.9
	Negocio familiar	1	.8	.8	23.7
	Salario base	1	.8	.8	24.6
	Comercio informal	8	6.8	6.8	31.4
	Ahorro	11	9.3	9.3	40.7
	Integración laboral de otro miembro de la familia	3	2.5	2.5	43.2
	Ahorros en transporte	1	.8	.8	44.1
	Restricción de gastos en general	11	9.3	9.3	53.4
	Pide prestado	7	5.9	5.9	59.3
	No contestó	33	28.0	28.0	87.3
	No aplica	6	5.1	5.1	92.4
	Vivir con padres o familiares	1	.8	.8	93.2
	Hacer mejor el trabajo para incremento salarial	1	.8	.8	94.1
	Se dividen gastos con el resto de la familia	2	1.7	1.7	95.8
	Trabajar horas extras	2	1.7	1.7	97.5
	Administrarse muy bien	2	1.7	1.7	99.2
	Estudiar para mejorar laboralmente	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Fuente: Tabla de elaboración propia con información proveniente de la Encuesta: Trabajadores turísticos, 2003; UAM-I.

Gráfica Estrategia para complementar gastos (Gráfica 4.12)



Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Número de familiares que viven con él-ella	116	1	9	4.02	1.64
Número de dependientes económicos	114	0	9	1.98	1.67
Uniones en pareja (número)	116	0	3	.77	.61
N válido (según lista)	112				

4.IV.h. Las CDT y el cliente

A diferencia de aquellos espacios productivos donde el contacto directo con el cliente está ausente –industria manufacturera en general-, normalmente en los servicios, la cotidianidad laboral de ciertos puestos de trabajo está llena de contactos con el cliente. Para el caso de los hoteles, los meseros, capitanes de mesa y recepcionistas son segmentos mayormente expuestos a este contacto; por otra parte si bien es cierto que prácticamente el resto de los puestos analizados en este estudio “no son de contacto³⁹”, en su actividad laboral predomina la búsqueda de satisfacción del cliente y en las evaluaciones generales que el cliente hace del hotel, el trabajo de cada uno de esos puestos se considera evaluado indirectamente:

³⁹ Nos referimos a un contacto directo y de hecho la gerencia de recursos humanos en hotelería maneja como criterios de clasificación de sus puestos de trabajo: “puesto de contacto” y, por tanto “puestos sin contacto”. 265

cocineros, reservacionistas, etc.. En casos extremos la queja de un cliente puede constituirse en motivo de castigo laboral e incluso de despido, por ello la evaluación del cliente deja de ser sólo una preocupación de la empresa que constantemente mide su eficiencia y eficacia como mecanismos que soportan la competitividad en el mercado y se convierte en uno de los factores de CDT del trabajador.

Abundando en lo anterior, la evaluación del cliente en la hotelería es asumida como factor implícito en los servicios – y sobre todo en los servicios personalizados- que en determinado momento considera la empresa para redefinir las condiciones de trabajo de sus empleados y, entre estas condiciones se encuentra la condición primordial que tiene que ver con la misma permanencia del empleado en la empresa hotelera. Por lo anterior consideramos como parte de las CDT la evaluación del cliente por el papel que este juega en el disciplinamiento del trabajador hotelero que tiende a incrementarse.

Siguiendo el razonamiento anterior de la importancia que el cliente cobra en la hotelería respecto a las CDT se preguntó si interviene el cliente o huésped en el disciplinamiento laboral; el 38.1% mencionó que “si en forma verbal;” el 33.1% mencionó que “si lo hacía mediante forma escrita o test” con un 33.1% y, finalmente, sólo una minoría indicó que “no, de ninguna forma” con 5.9%. Por hotel tal respuesta tuvo el siguiente comportamiento, se dividió en dos respuestas centrales: Marquis, Four Seasons y J.W. Marriott indicaron que si mediante forma escrita o test (38.9%, 39.1% y 38.1% respectivamente) y, por otra parte, sólo los trabajadores del hotel Nikko indicaron predominantemente que había evaluación en forma únicamente verbal con un porcentaje de 54.3%. Sin embargo, en la pregunta ¿lo evalúa el cliente? – sin especificar la forma- el grueso de la población respondió que si en un 83.9% y sólo un 14.4% dijo no ser evaluado por el cliente. Por hotel predominó esta tendencia de la siguiente forma Marquis (88.9%); Nikko (85.7), Four Seasons 91.3% y Marriott (76.2%). En este sentido, también aparecieron como factores de disgusto por parte del trabajador el que *“aquí nos bombardean con que... el cliente siempre tiene la razón y... servirle es nuestra misión”*; frente a esto los trabajadores se encuentran con experiencias laborales en las que se distinguen contradicciones con los principios anteriores: *“la prepotencia de la gente”*; *“la prepotencia o groserías de los clientes”*; el tener que *“soportar a la gente necia y terca”* -e incluso aparecieron comportamientos de los acompañantes de los clientes, *“los guaruras y choferes [nos disgustan] porque son groseros y déspotas”*. El cliente es visto por el

trabajador como *“gente con dinero”*; *“ en su mayoría son buenas personas, muy educadas”*; *“es gente de la que se puede aprender varias cosas, en su mayoría gente muy agradable”*, *“es gente con dinero y estudios, pero no todos porque luego uno se da cuenta quien sí lo tiene y quien no”*.

4.V Estrategias laborales y extralaborales para enfrentar sus CDT

4.V.1. Salario y prestaciones

Las estrategias para complementar ingresos operan en dos ámbitos: el laboral y el extralaboral. En el ámbito laboral los recursos son: *“me voy al Hipódromo o a la Hacienda cuando hay eventos”*; *“ando buscando otros eventos en otros hoteles,... le pregunto a otros compañeros o al delegado”*; *“...aquí se utiliza mucho eso de **bisnear** [sic]..., si traer cosas a vender”*; *“...vendo jugos y ropa en el tianguis”*, *“me voy a trabajar por las noches”*, *“me quedo tiempo extra o hago doble turno, para solventar algunos gastos”* o se *“intenta brindar un mejor servicio para obtener más propina”*. En el ámbito extralaboral en el que los trabajadores recurren a estrategias individuales o familiares mediante los siguientes comportamientos *“ahorro”*, *“...a veces pido prestado y aprieto el cinturón”*, *“me limito en mis gastos, compro lo básico”*; *“a veces no como, junto periódico y botes de refresco y los vendo”*; *“complemento mi salario con la venta de artesanías que hace mi esposa”*; *“los dos trabajamos...si mi esposa trabaja”*, *“mi esposa trabaja y me apoya con los gastos”*, *“con el sueldo de mi esposo... ahí la vamos pasando”*, *“me ayuda una de mis hijas”*, *“recibo ayuda de mi hermana”*, *“le pido prestado a mi esposa”*, *“Divido mis gastos con mis hermanos”* o *“fijo un gasto que mantengo independientemente de las variaciones de mis propinas”*.

4.V.2. Tiempos de trabajo

En el manejo de tiempos de trabajo que se caracterizan por extensas jornadas -alargadas por horas extras y dobles turnos-, frecuentes cambios de turnos y constantes variaciones en el trabajo -sobre todo para el personal de brigada- (*“siempre estamos expuesto a que este fin de semana haya eventos o no”*); los trabajadores responden con estrategias que implican normalmente arreglos con los compañeros de trabajo y sólo entran en juego algunas estrategias individuales que se relacionan con el cuidado de la salud: *“con los cambios de horario nos ayudamos entre compañeros o sea nos vamos todos en un taxi cuando salimos*

tarde o nos apoyamos si alguien no puede trabajar en algún horario, o sea nos cubrimos”; “cuando salgo de madrugada a veces me voy sola , sí es muy peligroso pero no hay de otra”, “me vitamino para aguantar las cargas de trabajo”.

Existe un vínculo entre horas de trabajo e impacto en la salud. Un padecimiento recurrente en este grupo de trabajadores es el estrés, que es enfrentado mediante estrategias de socialización o comunicación con familiares o amigos: *“Para combatir el estrés salgo con mi novio de vez en cuando y aparte hablamos mucho y así me desestreso...”platico con mi esposa y mis amigos de por mi casa, me desestreso y me desahogo ”, “platico con mi mamá”* Adicionalmente aparecen los padecimientos relacionados con partes adoloridas del cuerpo y que resuelven mediante atenciones familiares, servicios médicos o remedios caseros: *“mi esposa me remoja los pies con agua caliente”, “en mi casa se cuidan mucho de no hacer ruido cuando estoy dormida y así me apoyan para que me reponga”, “voy al médico y me vitamino”.* Respecto a las fuentes de estrés los trabajadores de hoteles identificaron factores: *“porque tenemos muchos momentos duros”, “Depende del evento, cliente y número de invitados”, “... la presión de nuestros supervisores es mucha”, “padecemos de estrés como en cualquier lugar de servicios al cliente”, “porque en momentos se junta el trabajo”.*

La inestabilidad laboral que muchas veces se vive en estos espacios se enfrenta ahorrando en temporadas altas - *“mi esposa ahorra cuando me va bien y tengo trabajo”-*, buscando trabajo en otras actividades laborales u hoteles -*“ hago contacto con otros compañeros para otros trabajos”, “busco otro trabajo de medio tiempo”, “yo trato de buscar otro trabajo de lo que sea”-*, teniendo su propio negocio -*“vendo ropa en tianguis”, “vendo jugos”, “vendo oro”, etc.-*, el salario de las esposas o esposos o algún negocio familiar -*“me apoyo en mi esposa que se convierte en proveedora”, “mi mamá tiene un florería y me presta dinero cuando me quedo sin trabajo”, “mis hermanos se hacen cargo de los gastos y ya luego yo les pago”.*

4.VI. Derechos laborales vulnerados y evaluación respecto a su sindicato

4.VI.a Derechos laborales vulnerados

En cuanto derechos laborales vulnerados, aparecen predominantemente el de “ninguno” con 65.8%, posteriormente aparece el de “varios: derecho al aviso y pago de horas extras,

respeto al horario de trabajo, respeto a la salud e integridad física y moral, libertad de asociación sindical (11.1%); “derecho al aviso y pago de horas extras (5.1%); libertad de asociación sindical (3.4%), “capacitación para el puesto de trabajo” y “todos” (2.6%). En forma marginal aparecieron los derechos asociados a la maternidad con 1.7% y “copia de contrato laboral “(.9%). Con respecto a los derechos vulnerados por empresa se repite la tendencia general apareciendo “ninguno” con el siguiente porcentaje: Marquis (94.4%); Nikko (85.7%), Four Seasons (77.3%). La excepción es el Marriott (31%).

Sin embargo ante la pregunta ¿Tiene copia de su contrato colectivo? el 33.1 indicó que no y sólo un 11% afirmó tener copia del mismo. La respuesta distribuida por hotel fue la misma para todos y apuntó a que en su mayoría los trabajadores no contaban con copia de su contrato de trabajo: Marquis 50%; Nikko 31.4%; Four Seasons el 43.5; y en Marriott 21.4%.

Sobre la pregunta: “decidió libremente su ingreso al sindicato”, las respuestas obtenidas fueron las siguientes; el 39% indicó que no y el 36.4% indica que si. Por hotel, la respuesta a la anterior pregunta indica una división entre hoteles: en Marquis y Nikko respondieron predominantemente en sentido positivo en un 66.7% y un 37.1% respectivamente (este último dato no alcanza una mayoría definitiva por efectos de abstención). Por otro lado, en Four Seasons y en el J.W. Marriott respondieron la pregunta negativamente con frecuencias de 47.8% y 54.8% respectivamente.

4.VI. b Evaluación respecto a su sindicato

Las opiniones de los trabajadores cuando se les preguntó por el papel que jugaba el sindicato en la empresa fueron las siguientes, en el Marquis predominó “no contestó” “lo consulta y lo representa bien frente a la empresa” con un 33.3%; para el caso del Nikko las respuestas más recurrentes fueron “no contestó” 40% y “sólo pregunta qué problemas tiene pero no hace nada” con 17.1%. Posteriormente, para el caso de Four Seasons indicaron que “lo consulta y lo representa frente a la empresa”, que “algunas veces lo consulta y lo representa bien” y que “sólo se ponen de acuerdo con la empresa”; todas estas respuestas con el mismo porcentaje del 21.7%; finalmente, en el J.W. Marriott dominó la opinión de “no contestó” con un 35.7% y la de “sólo le pregunta qué problemas tiene pero no hace nada” con el 16.7%.

Sin embargo, agrupando los cuatro hoteles se puede observar una opinión favorable hacia su sindicato, sólo entre quienes contestan esta pregunta, pues la mayor proporción de ellos se inclina proporcionalmente por la opinión de que el sindicato “lo consulta y o lo representa frente a la empresa”. Dicha tendencia se minimiza cuando se observa que casi una tercera parte de los encuestados decidieron no comentar nada al respecto.

Opiniones respecto al sindicato (Tabla 4.30)

Opinión respecto a su sindicato de la población sindicalizada	%
Lo consulta y lo representa bien frente a la empresa	16.9
Sólo le pregunta qué problemas tiene pero no hace nada	11.9%
Sólo se pone de acuerdo con la empresa	11.9%
Algunas veces lo consulta y lo representa bien	9.3%
Sólo les interesa cobrar la cuota sindical	6.8%
Lo controla y manipula	2.5%
No recurre al sindical y por lo tanto no sabe	.8%
No contestó	33.1%

Fuente: Encuesta: Empleados turísticos, 2003 (UAM-I)

Frente a la pregunta: ¿al sindicato se le respeta en la empresa? Se obtuvieron las siguientes respuesta: el 54.2% indicó que si, no el 12.7%. Aunque hubo un 24.6% que no contestó y 8.5% que dijo no saber. En cada una de las empresas esta pregunta fue respondida positivamente con los siguientes porcentajes: Marquis (72.2%); Nikko (45.7%); Four Seasons (65.2%) y J.W. Marriott (47.6%).

Una pregunta clave para nuestra investigación la constituyó la interrogante ¿Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT?, la respuesta fue afirmativa en un 49.2%, no contestó o no sabía 35.6% y respondió negativamente el 15.3%. Por hotel, la respuesta positiva a nivel de la población fue ratificada por los cuatro hoteles con los siguientes porcentajes: Marquis 66.7%; Nikko 42.9%; Four Seasons 69.6%; Marriott con 35.7%. En esto podemos identificar que el sindicato, pese a todos los cuestionamientos de representatividad, democracia y control que se pueden hacer, y sobre todo para el caso de nuestro país, sigue siendo visto por los trabajadores como un recurso efectivo de mejoramiento de sus CDT; esto posiblemente puede ser explicado porque en la actualidad el sindicato sigue siendo el único

interlocutor legal que junto con la empresa “puede” –de facto y jurídicamente hablando- pactar condiciones de trabajo y reformas a las mismas.

4.VII Conclusiones del capítulo 4

Bajo el enfoque renovado de la sociología se hace indispensable recuperar al sujeto con sus visiones personales. Para el caso del estudio de las CDT, dicho planteamiento es insoslayable para completar la reconstrucción de la condición social. Por tal motivo en este apartado se hace una caracterización subjetiva del entorno laboral y las CDT en el trabajo turístico a partir de los propios trabajadores.

Para ello primeramente se hizo una caracterización de los trabajadores estudiados tomando como referentes variables laborales y sociodemográficas. De los aspectos laborales, los 118 trabajadores mostraron tener en promedio treinta años, salarios base que llegaban a los \$3,000 pesos mensuales y compensados con propinas apenas superaban los \$5,000; alrededor del 30% dijo ser personal eventual de los 4 hoteles estudiados y el 44% pertenecía a la división productiva denominada “banquetes” y el 29% a cuartos; predominó el turno matutino (32.2%) y según evento (30.5%). Los puestos de trabajo mayoritariamente representados fueron el de meseros (35.6%) y camaristas (10.2%), predominando la categoría laboral media o “semi calificada” (61.9%) y un promedio de antigüedad laboral de 3.5 años; el 75% de la población indicó percibir propina como complemento a su salario y menos de la mitad dijeron tener una experiencia previa en el ramo (42.4%). La edad promedio de iniciación laboral en este sector es de 24 años, menos de la mitad se encuentra sindicalizado –de la población investigada el 42.4% indicó tener sindicato. La convivencia con su familia fue reconocida como la principal fuente de satisfacción alterna al trabajo.

Respecto a las características sociodemográficas, este segmento laboral se caracterizó por constituir un mercado de trabajo fundamentalmente masculino (67.8%); con religión católica (78%) y sin ningún partido político o por lo menos sin definición al respecto (52.68%). Asimismo, los trabajadores son básicamente del D.F. (64.4%) oscilando en un nivel educativo que va de la secundaria incompleta al bachillerato completo -con un promedio de escolaridad de 10.8 años-. La composición de su unidad familiar es predominantemente nuclear (63.6%) y

en cuanto a su principal pasatiempo destacan la lectura y el deporte (20.3% y 18.6% respectivamente).

En cuanto al significado del trabajo existe una gran diversidad de respuestas aunque una vez ordenadas bajo ciertos criterios de agrupamiento prevalece una visión en la que el trabajo es visto como medio de sobrevivencia; otra donde el trabajo es visto como medio de crecimiento o desarrollo y una última en la que esa parte de los trabajadores se identifica de tal manera que es difícil separar entre el trabajo y él mismo. En las dos primeras existe una construcción del significado basado en un razonamiento instrumentalista “*el trabajo sirve para..*”, en la última, esa construcción se hace valorando al trabajo en sí mismo “*el trabajo es bueno, es una bendición, lo que nos mantiene vivos*”. En este mismo sentido el trabajo, bajo las dos primeras concepciones se vive como una necesidad u obligación para lograr satisfactores mientras en la última se vive como una satisfacción en sí misma.

Por otra parte, las expectativas que los sujetos depositan en el trabajo y que van configurando el ámbito de lo que serían CDT satisfactorias –y con esto sus parámetros de medición- se determinó a través de dos preguntas. Cada una de estas preguntas determinó indirecta y directamente y, a su vez, por mecanismos de inclusión y de exclusión; lo que éstos trabajadores consideran un buen trabajo. Así, se les preguntó –despersonalizando la cuestión y definiéndola con ello indirectamente - “¿Qué atributos tenía para él un buen trabajo?” y, para definir por exclusión, “¿Qué atributos tenía para él un mal trabajo?”. Posteriormente se les preguntó, ahora sí directamente o personalizando, ¿Cuáles son los aspectos que más les gusta de su trabajo? y ¿Cuáles son los aspectos que más le disgusta de su trabajo? Con todo esto se obtuvieron las categorías necesarias que nos permitían sintetizar lo que los trabajadores hoteleros esperan de sus trabajos y, por tanto, constituyen el ámbito de CDT satisfactorias. Posteriormente, se registró que si bien es cierto que los trabajadores estudiados muestran tener una concepción confusa o poco ordenada de lo que considera CDT satisfactorias –que se esconde bajo el concepto inicialmente opaco de “buen ambiente”-, también es posible reconocer que ellos parten de una concepción integral o compuesta, desde el principio, de varios factores, a saber, compañerismo, buen trato de supervisores, lugar de trabajo y prestaciones relacionadas básicamente con el salario. En segundo término aparecieron elementos propios de la cotidianidad laboral como tiempos de trabajo, horario,

cargas de trabajo y estabilidad laboral; por último, se mostró que particularmente para el trabajo hotelero resulta positivamente valorado por el trabajador el contacto con la gente, el aprendizaje y las propinas. Una pregunta sintetizadora -formulada en términos de “En general podría decir que se siente satisfecho en su trabajo actual, indique si o no y explique en que se basa para dar esa respuesta” – mostró que el 69.1% dijo sentirse satisfecho con su trabajo en el hotel y los argumentos fueron de un *“porque me encanta”* hasta *“los otros trabajos son aún peores”*.

En contraparte, lo que genera más insatisfacción respecto a sus CDT para el caso particular de los trabajadores es la presión excesiva de los jefes, los horarios, los cambios de turno, la prepotencia de los clientes, las injusticias en la distribución del trabajo o de los pagos extras, la falta de compañerismo, los chismes y las preferencias o favoritismos.

En todo lo anterior se observó una marcada diferencia entre los trabajadores de base – denominados “de casa”- y los trabajadores de brigadas; las CDT satisfactorias para los de las brigadas aparecieron vinculadas a las prestaciones que tenían los de casa, el no tener esas mismas prestaciones se experimentaba como una condición de discriminación. Sin embargo, también se reconoció una valoración positiva de su condición de excepción y estaba relacionada fundamentalmente por un mayor control de sus tiempos y la posibilidad de combinar dicho trabajo con otras actividades productivas o de cuidados a la familia.

Un hallazgo importante lo constituyó la concepción misma de CDT que fue asociada más con la disciplina laboral que con los satisfactores que busca un trabajador en su empleo y que le permiten realizar un buen trabajo. Una conclusión importante en este sentido consistía en constatar la falta de una cultura de CDT mediante la cual los trabajadores estuvieran conscientes de sus derechos y obligaciones así como de los factores indispensables que requiere para hacer bien su trabajo. De lo anterior se puede deducir la acción pasiva que muchos de los trabajadores han adoptado, pues una premisa básica – que manejan algunas ONG’s en derechos laborales- es que no se defiende lo que no se conoce. Este mismo punto nos llevó a preguntarnos por el papel educativo que debieran tener los sindicatos y a reflexionar sobre esta omisión que sólo puede ser entendida en el marco de un sistema corporativo. En lo anterior también se identificó un comportamiento recurrente de los

trabajadores en torno a sus CDT que tiende a agrandar los márgenes de tolerancia en cuanto al incumplimiento de disposiciones legales y convencionales que delimitan sus CDT; así reconocemos como comportamiento indicativo inicial que los trabajadores o flexibilizan o construyen una conceptualización de CDT a la baja soportando esta conceptualización en una fuerte apatía político sindical y un pragmatismo inmedatista mediante el cual *“ahí la voy llevando”*.

Muy probablemente derivado de lo anterior, cuando se evaluaron los principales derechos laborales vulnerados en los hoteles estudiados, aspecto que se pretendió identificar a través de la pregunta ¿Conoce Ud. de derechos laborales violados en esta empresa; señale en el siguiente listado el derecho que es violado o incumplido?, un 65.% indicó que ninguno. Al respecto consideramos que los trabajadores efectivamente no reconocen violaciones porque no conocen derechos, en otras palabras, los trabajadores no ven las violaciones a sus derechos laborales porque en principio ni siquiera ven o conocen sus derechos laborales. Esto último se confirma cuando se hacen dos preguntas de contraste en este sentido; en torno a dos derechos básicos se realizan las siguientes preguntas: ¿Tiene copia de su contrato? y ¿decidió libremente su ingreso al sindicato?; ambas preguntas son respondidas de la siguiente forma: sólo el 11% dijo contar con copia de su contrato y el 39% indicó no haber decidido libremente su ingreso al sindicato.

En cuanto a recursos para mejorar sus CDT el sindicato sigue siendo visto por el trabajador como un recurso efectivo de mejoramiento de sus CDT, pues un 49.2% consideró que el sindicato tiene poder para mejorar sus CDT. No obstante, la efectividad está más identificada con cierta potencialidad dado que a la pregunta ¿De qué depende el mejoramiento de sus CDT?, 30.5% mencionó que del esfuerzo personal, esto fue seguido de un 11.9% que mencionó que de las prestaciones que da la empresa y de un 6.8% que identificó que estas dependían de la buena relación con los jefes; sólo un 4.2 % indicó que esto dependía de la intervención sindical.

Por otra parte, cuando se exploraron las razones de permanencia pese a CDT insatisfactorias – e incluso en casos extremos en los que no se alcanzan a cubrir necesidades básicas - aparecieron argumentos razonables y hasta estratégicos frente a otros que carecían de

objetividad; de entre los primeros se señalaba la compensación de los bajos salarios con las propinas, la falta de estudios, la carencia de alternativas o tiempo para buscar otro trabajo, el aprendizaje que logra al permanecer ahí, la posibilidad de ascenso o mejoría y la posibilidad de combinar ese trabajo con otra actividad laboral o doméstica. En el otro grupo de argumentos aparecieron los siguientes: *“porque le gusta pese a todo”, “porque es una buena empresa” o porque le permite “viajar y conocer”*.

En este sentido se llegó a una conclusión importante que vincula la permanencia en el trabajo pese a la precariedad laboral con un sentimiento de transitoriedad en el empleo y en la vivencia de esas CDT insatisfactorias; en algunos puestos de trabajo se constató que esto es una realidad en la medida en que los promedios de antigüedad laboral son sumamente bajos –tal es el caso de los puestos de camaristas, asistentes de área públicas, ayudante de cocina o steward.

En cuanto a las estrategias instrumentadas para enfrentar las malas CDT –determinadas éstas por los bajos salarios, las fluctuaciones en el trabajo y la incertidumbre laboral, los tiempos de trabajo extensos y con muchas variaciones- se pudo observar que éstas se encontraban relacionadas, en principio, con factores efectivamente compensatorio: otras actividades productivas, ahorro, propinas o cambio de estabilidad por capacidad de organizarse en sus tiempos de trabajo y no trabajo; doblaje de turnos, arreglos internos entre compañeros para cubrir eventos y trabajo de tiempos extras.

Otras estrategias, como se pudo observar en el apartado de CDT, se basan en arreglos domésticos cotidianos como la integración del gasto familiar a través de varios miembros de la familia, en particular compensado por el ingreso del esposo o la esposa; los negocios familiares relacionados con el ramo –servicio de banquetes o de meseros- también existían apoyos de amigos y familiares a través de préstamos. Para lidiar con los tiempos de trabajo exigidos y modificados constantemente sobre todo para los puestos de trabajo con menor estatus, se señaló ‘cubrirse entre compañeros para cumplir con los cambios de turnos’, ‘vitaminarse’, etc..

Capítulo 5

Formas típicas de “significación del trabajo turístico” y construcción de identidades

5.1 Espacios de significación: el imaginario colectivo, el lugar de trabajo y los grupos de referencia.

La permanencia de los trabajadores hoteleros en su empleo - dentro de uno de los sectores más dinámicos y participativos de la economía nacional, a saber, el turismo-, frente a la precariedad laboral derivada de algunas CDT particularmente inapropiadas que se identificaron en los capítulos anteriores -caracterizadas por los bajos salarios¹, las intensas y extensas jornadas de trabajo, los cambios constantes de turnos, el irregular pago de horas extras y de utilidades, la excesiva presión – ejercida por los supervisores y muchas de las veces innecesaria-, la escasa libertad sindical, la inestabilidad laboral y las bajas prestaciones sobre todo para cierto segmento de trabajadores²- ha sido la preocupación central que ha guiado el presente estudio. Tal preocupación se abordó bajo la pregunta: ¿por qué permanecen los trabajadores hoteleros en su empleo pese a las difíciles condiciones de trabajo? y derivados de esta pregunta central siguieron algunos cuestionamientos relacionados con ¿qué condiciones de trabajo y de vida en contraste con el contexto social amplio; –aspectos que intentamos caracterizar a través de la categoría “la condición social del trabajo”- sostienen al sector hotelero?; ¿cómo se estructuran los juicios valorativos que conforman el por qué de la permanencia y orientan los comportamientos de los trabajadores hoteleros para enfrentar sus CDT? Y, finalmente, ¿de qué manera intervienen el imaginario colectivo, el lugar de trabajo y los grupos primarios de referencia en esta estructuración?

El estudio de las condiciones de trabajo y de vida fue desarrollado en los capítulos 3 y 4 mediante la recuperación del contexto social ampliado que comprende, por un lado, los elementos constitutivos de la facticidad objetiva y, por el otro, la mirada de los sujetos en la que se incluye la significatividad subjetiva. Particularmente en este último nivel se observó

¹ Sólo compensados con las propinas muchas veces inciertas y siempre sujetas a las buenas temporadas

² Esto último sobre todo para el segmento laboral que comprende a los trabajadores eventuales

que pese a las CDT difíciles que experimentan los trabajadores de hotelería investigados opinan mayoritariamente que se encuentran satisfechos en su trabajo y, por tanto, se podría suponer que por esa simple razón permanecen ahí. Contrario a lo anterior sólo una minoría reconoce que su permanencia deriva de una necesidad más que de una satisfacción plena con su trabajo.

Si la valoración de sus CDT se hiciera desde fuera, es decir, desde una conceptualización rigurosa de CDT basada en una definición sociológica contemporánea de lo que es un buen trabajo³, los trabajos de hotelería aquí estudiados representan, en general, una forma de trabajo precario y difícilmente logran altos niveles de satisfacción. Lo anterior nos lleva a pensar entre los trabajadores de hotelería que existen distintas expectativas y vivencias con respecto al trabajo que habrá que reconocer en este tipo de empresas. Para ubicarnos en el campo de las expectativas es importante identificar que éstas derivan o “se fijan” fundamentalmente en los grupos primarios de referencia y que –aunque éstos no son totalmente determinantes en el sentido de que no haya posibilidades de modificar posteriormente tales expectativas primarias- constantemente son reforzadas o cuestionadas, según sea el caso, por esos grupos primarios que acompañan al trabajador toda su vida⁴. Por otro lado, en el terreno de las vivencias de los trabajadores hoteleros con respecto a su trabajo, consideramos que existen adicionalmente dos dimensiones fundamentales, el lugar de trabajo en sí mismo- y todo lo que éste significa en tanto espacio físico, de contacto social y de contacto con símbolos que, para el caso de los hoteles, son sobre todo símbolos de modernidad, de confort y de lujo- y, por otra parte, el imaginario colectivo en el que se encuentra “todo lo que se dice” con respecto al trabajo y que el trabajador integra como parte de su realidad personal⁵. Son, por tanto, estos tres espacios sociales los que aportan los

³ La cual comprendería una serie de posibilidades tecnológicas, económicas e históricas desarrolladas o potencialmente desarrollables que harían más altos los estándares de satisfacción en el trabajo.

⁴ Desde el grupo primario de referencia aparecen los discursos familiares que validan o no permanentemente la estancia del trabajador en su trabajo y, en este sentido, ayudan a renovar o a cuestionar día con día su permanencia o salida de la empresa: “él trabaja en una buena empresa” (hermano de trabajador), “le digo que no se salga, que aguante porque más vale gota segura” (esposa de trabajador), “yo no sé porque aguanta tanto... su trabajo es muy matado e inseguro, yo le digo que vaya a buscar un trabajo de verdad” (esposa de trabajador).

⁵ Bajo “todo lo que se dice” consideramos líneas discursivas recurrentes: “no hay trabajo”, los otros trabajos están peores”, “detrás de cada uno de nosotros hay veinte buscando trabajo”, “...los petroleros,...los electricistas,... los burócratas... sus prestaciones ... son privilegiados...”, “los petroleros...tienen un sindicato corrupto...son aliados del PRI”, “a los ex presidentes les están quitando sus pensiones” “tienes trabajo...ya es ganancia”, “los sindicatos son corruptos, defienden privilegios”, etc..

elementos fundamentales para la constitución de las expectativas y de las vivencias en el trabajo desde nuestra perspectiva de análisis. Los elementos que se toman de estas tres dimensiones sociales, las formas en que se logran configurar dichos elementos –a través de las líneas discursivas o argumentativas- posteriormente, las estructuras valorativas y de comportamientos a las que dan lugar y expresión; forman parte intrínseca de las identidades colectivas –esto es, de las realidades personales compartidas- que coexisten en los espacios hoteleros y, por otro lado, brindan elementos con los que bien podrán constituirse tipos ideales a partir de las diferencias en concebir las CDT, valorarlas y actuar en consecuencia.

Cabe señalar que la integración de estas tres dimensiones sociales al aportar elementos, estructuras de razonamiento diferenciadas⁶ y estructurantes se suman y actúan en el espacio social o *habitus* (Bourdieu: 1991) y es a través de este mismo, que se valora predominantemente como satisfactorio el trabajo hotelero. Es decir, la representación abstracta a la que llega el trabajador de lo que espera de un trabajo, de lo que vive en el trabajo y de lo que vive con respecto al trabajo en el contexto de su sociedad; constituye la realidad personal a partir de la cual sus CDT serán valoradas y en función de esta valoración procederá a actuar. Derivado de lo anterior, un cambio importante en cualquiera de estas tres esferas que impacte en forma determinante su valoración de CDT conllevará a distintos comportamientos sociales o individuales. Al respecto consideramos que partir de la crisis de uno de los paradigmas más dominantes de la clase trabajadora, es decir, del marxismo se han fragmentado las ideologías en campos de identidades válidos para colectividades menores que crean y recrean ideas en esos espacios sociales.⁷

Ahora bien en este momento de construcción analítica, la pregunta pertinente sería, ¿Es posible caracterizar las expectativas del trabajador y sus vivencias en el trabajo y con respecto al trabajo de manera tal que, se puedan establecer identidades colectivas o realidades personales compartidas; identidades que para nuestro objeto de estudio constituyen “las diversas plataformas de evaluación de las CDT” que operan entre los trabajadores de hotelería? Creemos que ésto es posible mediante una metodología

⁶ Estructuras que trataremos de abordar a través de los análisis de las líneas argumentativas que se organizan en el campo de los puntos de vista de los trabajadores y sus familias.

⁷ En términos gráficos los campos de identidades podrían imaginarse como octágonos que componen un panal y que efectivamente se encuentran ordenadas en términos de clasificaciones mayores como las de clases

constructivista que nos permita identificar “campos de identidades “- según Bordieu- válidos para los distintos segmentos del grupo de trabajadores estudiados.

Esta metodología constructivista observará el siguiente procedimiento; el primer paso consistirá en identificar qué elementos brindan el imaginario colectivo, el lugar de trabajo y el grupo primario, y cuáles son retomados por los trabajadores en el marco de su *habitus*. Así, el segundo paso buscará explicar ¿Cómo se configuran estas representaciones abstractas a partir de las cuales son valoradas las CDT y se actúa en consecuencia?; la explicación anterior explorará los ámbitos de la forma en que se ordenan y articulan esos elementos elegidos de manera diferenciada, es decir, se analizarán las estructuras de razonamiento mediante el estudio de líneas argumentativas típicas que constituyen la interpretación y, por tanto, la representación que el sujeto hace de sus CDT. Asimismo, se intentará reconocer cómo las identidades colectivas son influenciadas por el género, los cortes etarios y los estatus laborales y; por otro lado, cómo estas dan lugar a trayectorias laborales típicas? Para esto último, la pregunta orientadora será ¿Se observan diferencias importantes con este tipo de agrupamiento que, a su vez, sugieran la estructuración incluso de identidades laborales y sociales en torno a las CDT? Así, se analizará cómo se vinculan las distintas identidades con las diferentes formas de valoraciones de CDT y con los comportamientos sociales consecuentes. Al mismo tiempo, se observará cómo esas distintas plataformas valorativas actúan para que la precariedad laboral, que se observa en el contexto social ampliado de nuestro país y que se ratifica en el espacio laboral hotelero, se minimice o relativice a grado tal que sea posible encontrar razones suficientes o incluso –en algunos casos extremos- una plena satisfacción en el trabajo que da cuenta de la permanencia. Lo anterior, por otra parte, cobra mayor relevancia en la medida en que este estudio brinda ciertos elementos para entender el predominio de la “convergencia social armónica⁸” aún en espacios de alto contraste, comportamiento que ha caracterizado a nuestra sociedad en general en las últimas décadas.

sociales populares, medias y altas pero que en lo cotidiano constituyen el marco de referencia desde el cual los trabajadores analizan su realidad inmediata.

⁸ En la medida en que no se generan fuertes enfrentamientos sociales, lo cual no excluye un conflicto cotidiano.

5.1.1. Proceso de significación de las CDT

El proceso mediante el cual los trabajadores experimentan, reflexionan y actúan en consecuencia en torno a sus CDT lo hemos dividido para efectos de análisis en tres fases. La primera fase comprende la experiencia o vivencia de las mismas CDT en tanto experiencia primaria y, por tanto no reflexiva; en esta fase el sujeto trabajador simplemente “vive” las distintas experiencias que le dan cuenta de las CDT a las que está sometido.

En la segunda fase ubicamos el proceso mediador o reflexivo, en el que esa experiencia primaria es revisada y evaluada a la luz de múltiples determinantes; al respecto tenemos –de acuerdo a la teoría del interaccionismo simbólico- que “los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso” y esa significación deriva de “la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo⁹” y del añadido que el sujeto pone en el objeto interpretado (Blumer: 1982; pp 2-3). En el mismo proceso, ubicamos las acciones y consideramos que éstas provienen de la interpretación anteriormente señalada, así, tenemos que “el ser humano orienta sus actos hacia las cosas”¹⁰ en función de lo que éstas significan para él” (*Ibidem*). Lo anterior constituye lo que hemos denominado proceso de significación en la medida en que la experiencia puede tener un primer significado básico y una vez efectuado el proceso reflexivo este primer significado se reorganiza y se ratifica o modifica para, una vez realizado lo anterior, “actuar” en consecuencia. Blumer afirma también que se actúa en la medida en que se estructura una acción en función de una interpretación y, con base en esto, lo actuado se distingue y cobra distancia de la mera reacción (Blumer *op cit*, p 11, 41).

Respecto a la fase intermedia de reflexividad en la que se efectúa principalmente el proceso de interpretación, Blumer menciona que el sujeto “...selecciona, verifica, elimina, reagrupa, y

⁹ El prójimo o “lo próximo” para el caso de nuestros sujetos estudiados es efectivamente lo constituido por sus grupos de referencia, su lugar de trabajo y su imaginario colectivo, en tanto espacios sociales estratégicos – que hemos identificado durante la construcción de una explicación sociológica de la permanencia del grupo de trabajadores estudiados y sus CDT– en la medida en que el trabajador de hotelería guarda mayor cercanía y contacto con éstos y, por tanto, ahí se encuentran los objetos que componen su mundo (Blumer, *op cit*, 9).

¹⁰ Blumer hace la acotación de que “cosa” es aquello que una persona puede percibir en su mundo tanto tangible como intangible (Blumer, *op cit*, p 2)

transforma¹¹ los significados a tenor de la situación en la que se halla inmerso y de la dirección de su acto. Los significados son utilizados y revisados como instrumentos para la orientación y formación del acto” (Blumer, *op cit*, p 4). Con base en lo anterior las identidades se construyen en la medida en que los objetos cobran un “mismo significado” para un determinado conjunto de personas y son considerados por éstas en idéntica¹² forma mediante un proceso de indicaciones mutuas (Blumer, *Op cit*, p 8-13). Asimismo, la acción colectiva se genera cuando ese conjunto de individuos hacen que sus líneas de acción encajen o se adopten recíprocamente; más aún, Blumer sostiene que la vida de todo grupo humano se basa y depende de la adaptación recíproca de las líneas de acción de los distintos miembros del grupo.

Posterior a la teoría del interaccionismo simbólico, encontramos otra perspectiva teórica planteada por Bourdieu; que, por una parte, se inscribe en una tradición más sociológica y contemporánea y, por la otra, permite acercarse en términos empíricos al campo de interpretación que plantea el interaccionismo simbólico. Las interpretaciones se expresan en el lenguaje –sostendría Bourdieu- y, por tanto, se captan o aprehenden mediante el mismo. En *La Miseria del mundo* (1993) Bordieu intenta trascender el nivel de análisis descriptivo de la sociología y llegar al nivel comprensivo para ello recopila una serie de testimonios captados mediante formas de comunicación que él mismo denomina, “no violentas” -en la recopilación de información empírica **interpretativa**¹³, por ello las diferentes miserias que viven los sujetos de su análisis son reconstruidas por Bourdieu a través de las mismas expresiones y explicaciones de los sujetos. Lo anterior permite a Bordieu ubicarse en ‘el espacio de los puntos de vista’; que trasciende un mero impresionismo en la medida en que recurrentemente se entrelazan con elementos históricos y del contexto social ampliado, así como con estructuras discursivas dominantes¹⁴. En los casos de estudio de Bourdieu aparecen temas sobre la representación del Estado, del sistema de bienestar social, de los servicios públicos en los suburbios franceses y de los cambios en el mundo del trabajo. Así, los puntos de vista llegan a constituir una representación compleja y múltiple fundada en la

¹¹ La transformación de la que habla Blumer es lo que nos hace considerar una significación o interpretación primaria o *a priori* y, consecuentemente, es lo que nos lleva a hablar de un proceso constante de “significación” o recodificación.

¹² Idéntica en el sentido de compartida en lo básico

¹³ Así, Bourdieu intentará captar no sólo qué opinan los sujetos sino por qué opinan eso y de ese modo pasa de la descripción a la interpretación.

expresión de las mismas realidades, en discursos sociales diferentes y a veces inconciliables; discursos que invitan a abandonar el punto de vista único, central o dominante, permitiendo que los diversos puntos de vista vayan más allá de lo característico y se recuperen en la marginalidad la pluralidad de los discursos coexistentes y muchas veces encontrados o contrapuestos. Mediante tal recurso metodológico utilizado por Bourdieu—y que retomaremos en el siguiente apartado— es posible dar cuenta, por decirlo de algún modo, de la diversidad de "miradas", "representaciones", "interpretaciones" o "verdades"¹⁵ que tienen lugar en los espacios sociales fundamentalmente de habitación o de trabajo en los que aparecen actores significativamente diferenciados por sus estilos de vida, grupo generacional, intereses, clases o etnias.

5.II. Elementos y estructuras constitutivas de la significación: el imaginario colectivo, el lugar de trabajo y el grupo de referencia.

De acuerdo a lo que plantea el interaccionismo simbólico, los actores seleccionan una serie de significados de los espacios sociales próximos en los que se mueven, asimismo los actores pueden elegir objetos significantes distintos es decir, aspectos diferenciados que captan su atención y le significan diversas cuestiones; ésto se confirma con la elección de sólo algunos objetos y "algunos significados"¹⁶ por parte de los distintos actores -sin patrones de selección hasta este momento identificados en la investigación y que habrá que reconstruir a partir de las líneas discursivas de los actores a fin de identificar campos de identidades. Dado lo anterior, consideramos que resulta importante tomar como punto de partida precisamente esas líneas discursivas estructuradas por los diferentes actores y que se generan en los espacios sociales que hemos señalado. A partir de estas líneas identificaremos tanto los elementos significativos, que son retomados de las dimensiones sociales determinadas, como la forma en que se constituyen o estructuran estos significados para cada uno de los espacios sociales elegidos; finalmente se explorará, a partir de los significados compartidos principalmente por el género, los cortes etarios y el estatus laboral, la presencia de identidades en torno a las razones de permanencia en el trabajo hotelero y cuestiones asociadas esas razones.

¹⁴ Estructuras que nosotros hemos ubicado en el ámbito del imaginario colectivo.

¹⁵ Verdades aparentemente individuales pero que al socializarse y compartirse adquieren el carácter de colectivas (Blumer, *op cit*).

¹⁶ En este sentido aspectos significantes para los sujetos que las eligen o, en otras palabras, los sujetos que ven esas y no otras.

5.II.1. El imaginario colectivo en torno al trabajo

En el imaginario colectivo, que para efectos de esta investigación es comprendido como el espacio de los discursos dominantes que comprenden grandes generalizaciones, muchas de las veces descontextualizadas y con valoraciones precipitadas pero que invariablemente tienden a proteger el orden establecido (Juan Luis Pintos: 1995); consideramos que se encuentra precisamente esa representación de “lo dicho socialmente” y, particularmente dado el tema de nuestra investigación de “lo dicho socialmente en torno al trabajo” representación, que se estructura tanto en el contexto ampliado –representado por instituciones, personajes públicos y medios de comunicación principalmente- como en el lugar de trabajo.

5.II.1.a. Construcción multiactoral e imaginario colectivo

En la lucha de unos por proteger el orden establecido y de otros por desafiarlo es importante reconocer que en la construcción de las CDT participan distintos actores que convergen, definen y viven las CDT en forma diferenciada. Por eso cada individuo se aproxima a los demás de un modo diferente, ‘vive en un mundo distinto’ [sic] y se guía a sí mismo por medio de un conjunto de significados disímiles y encontrados [aunque entrelazados]. Las actividades de la colectividad se van formando a través de un proceso de designación e interpretación (Blumer *op cit* 16). El significado que una cosa encierra para una persona es el resultado de las distintas formas en que otras personas actúan hacia ella en relación con esa cosa. Los actos de los demás producen el efecto de definirle la cosa a esa persona (Blumer, *op cit*, pp 3-4).

Para el caso concreto de nuestro estudio aparecieron como personajes clave en la construcción social del concepto de CDT los abogados laborales, los gerentes de recursos humanos, las autoridades del trabajo y los delegados sindicales. Como producto de las diversas entrevistas sostenidas con ellos, pudo observarse ciertos elementos en común: todos ellos hablaron de derechos y obligaciones que derivan de un pacto laboral; sin embargo, con base en su posición –expresada fundamentalmente en una dicotomía entre quienes desean preservar el orden actual porque eso obedece a sus intereses y quienes pretenderían desafiarlo en correspondencia también con sus intereses- algunos hablaron más de las obligaciones (empresa) y otros más de los derechos (representantes de trabajadores).

Las autoridades del trabajo insistieron por su parte en el marco legal que apoya ambos compromisos –tanto de derecho como de obligaciones-, aunque insistieron que en su papel de autoridad reconocían que los derechos de los trabajadores establecidos en la LFT eran cada vez más difíciles de sostener por el incremento del desempleo y la quiebra de empresas; expresaron que habían adoptado como criterio “...no matar a la gallina de los huevos de oro” pues muchas veces el exceso de prestaciones logradas por los sindicatos conducía directamente al quiebre de empresas¹⁷. Para el caso de los gerentes de recursos humanos se observó una tendencia a reorientar la pregunta hacia “lo que se desea de un buen trabajador”; por ello en algunas entrevistas en que se inició señalando aspectos como el salario y los horarios concluyeron diciendo que lo que más valoraba la gerencia era el espíritu de servicio por parte de los empleados. Los delegados sindicales, por su parte, si bien iniciaban señalando el entorno en el cual los trabajadores prestan sus servicios, inmediatamente después recurrían a un conjunto de factores relacionados básicamente con la seguridad e higiene en el trabajo. Como común denominador se observó entre los actores un pesimismo en cuanto a la posibilidad de seguir reconociendo o gestionando una mejora en las CDT dado el contexto de desempleo y crisis económica.

En un constructo social aún más amplio aparecen generalizaciones al respecto –que normalmente son difundidas por los medios de comunicación- y apuntan una serie de

17 Al respecto es conocido que las distintas Juntas de Conciliación y Arbitraje, han asumido “estándares” de indemnizaciones o sanciones a la baja, de ahí que normalmente las demandas interpuestas por los trabajadores concluyan con pagos por debajo de lo que indica la ley (como se pudo observar en los expedientes de demanda referenciados en el Capítulo 3). La actuación de la junta queda muy bien resumida en el aforismo que dice “más vale un mal acuerdo que un buen pleito”.

elementos que conformarían el imaginario colectivo formando así parte de nuestra cotidianidad social; esta lista inicial comprende: a) una concepción generalizada de que el trabajo en todas sus dimensiones ha cambiado para no volver jamás a ser el mismo; b) una tendencia a calificar los derechos laborales como privilegios injustificables en una sociedad en la que tiende a crecer el desempleo, el empleo informal y la pobreza; c) un tono alarmante frente al creciente desempleo¹⁸; d) un reconocimiento de una frecuente quiebra de gran parte de las empresas mexicanas frente a los excesos sindicales, la improductividad, la apertura comercial y globalización, aspecto éste último que ha llevado también a un cuestionamiento de fondo de los niveles de competitividad hasta ahora alcanzados por nuestro país y por los trabajadores en particular; e) una crisis y un sistemático deterioro aparentemente inevitable de los sistemas de seguridad social (IMSS e ISSSTE) respectivamente soportado permanentemente en las cifras rojas y los testimonios negativos de derechohabientes; f) un desprestigio generalizado de los sindicatos fincado en la falta de legitimidad y representación de las dirigencias sindicales; g) una crítica recurrente de los “resabios del paternalismo estatal hacia los trabajadores”¹⁹ y; finalmente, h) una insistencia permanente en la reforma laboral y de la LFT basada en la “supuesta necesidad de las reformas estructurales (entre ellas la laboral) para lograr los niveles de competitividad perdidos históricamente y obtener, derivado de lo anterior, la atracción de inversión extranjera. Sobre esta reforma laboral cabe señalar que los trabajadores desconocen en su mayoría los principales planteamientos y las posiciones de las distintas centrales sindicales; los partidos políticos y demás actores; pese a que es un aspecto fundamental pues determinará en gran medida sus futuras CDT e incluso reconfigurará la misma relación laboral (Ver cuadro 3.8 en el anexo del Capítulo 3).

En cuanto a las CDT específicamente los trabajadores “oyen”, en este imaginario colectivo que se expresa mediante diversas vías, que incluso gobernantes extraídos de una tradición

¹⁸ Que está generando una paranoia social marcada por el temor a perder el empleo.

¹⁹ Tutela que paradójicamente ha tenido efectos negativos que se sintetizan en la clásica relación corporativa guardada entre el Estado y los trabajadores fundados en el clientelismo político y el control organizativo. Situación que a lo largo de la historia se ha traducido en una institucionalidad laboral perversa que alcanza su máxima expresión en el funcionamiento ineficiente, lento y errático de los órganos de administración de justicia de los trabajadores y; por otra parte, en la política a la baja de empleos y salarios (Ejemplo de ello son los topes salariales y los recortes masivos).

de izquierda califican como “de mal gusto²⁰” hacer huelgas y también que es un lujo que el país no puede darse más, que resulta muy *impertinente* y daña a la ciudadanía hacer marchas o plantones –ello sin reparar o preocuparse por los contenidos sociales que pudieran dar lugar a esas movilizaciones. Así, existen una serie de “mensajes” que constantemente se envían a los trabajadores, sobre todo, como indicamos capítulos anteriores, a través de los medios de comunicación masivos que reflejan mayoritariamente un posición empresarial que le apuesta a un modelo económico basado en el trabajo precario y que se refuerza con los comentarios y acciones cotidianas a los que los trabajadores están constantemente expuestos en la empresa y fuera de ésta (Kras: 1990, Rodríguez y Ramírez: 1992).

5.II.1.b. Construcción de los trabajadores y el imaginario colectivo

De manera particular entre los trabajadores, encontramos que la construcción de sus significados en torno a las CDT pasa por el imaginario colectivo que hemos tratado de reconstruir a través de las ideas que los trabajadores tienen con respecto a las siguientes preguntas o temas de reflexión: a) ¿Cuál es el problema más grave del país? b) ¿Con qué problemas sociales se vincula el desempleo? c) ¿Qué es el trabajo y para qué sirve d) ¿Qué es un buen y un mal trabajo y e) ¿Qué opina de los trabajos con pocas prestaciones laborales y poca estabilidad laboral impulsados por transnacionales “tipo Mac Donald’s” o Wall Mart.?

A partir de los temas anteriores se recuperan –de los cuestionarios y las entrevistas aplicados en este estudio- las líneas argumentativas válidas para cada caso y se establecen elementos significativos identificados por el trabajador. Asimismo se establecen algunas formas de estructurar sus argumentos y, en ese sentido, se vislumbra la posibilidad de reconstruir las explicaciones que conforman sus *realidades personales*. Por último, con fines sociológicos se intenta establecer los elementos en común y que en determinado momento pudieran dar lugar a la construcción de campos de identidades en torno al trabajo y a las CDT, tras los cuales subyacen diferentes *habitus*.

²⁰ Como alguna vez diría el jefe de gobierno de la Ciudad de México en entrevista radiofónica, Andrés Manuel López Obrador, en el marco de la posibilidad de una huelga de los trabajadores al servicio de este gobierno (Radio Red 2003).

Para conocer qué identifica el trabajador en tanto problema más grave del país e indagar si éste tiene algún vínculo con el trabajo, se hizo la pregunta correspondiente y se obtuvo que los trabajadores ven como el problema más grave del país: el desempleo, los bajos salarios, la pobreza y otros aspectos relacionados con la corrupción política e ineficiencias en la administración pública; adicionalmente ubican, aunque en menor grado, problemas de inseguridad, delincuencia, discriminación y drogadicción (ver cuadro 5.1 bis). Respecto al desempleo, los trabajadores lo asociaron con los bajos salarios, la pobreza y – de manera poco explicable- con el alza de precios (Ver cuadro 5)

Problema más grave del país

Cuadro 5.1

- *"Desempleo, delincuencia"* (Mesero de 33 años el hotel Four Seasons)
- *"Corrupción, inseguridad, desempleo"* (Mesero de Four Seasons de 21 años)
- *"Discriminación, desempleo y los sueldos muy bajo "* (Mesero de Four Seasons de 37 años)
- *"Corrupción, delincuencia, bajos salarios, falta de empleos"* (Reservacionista del Nikko de 31 años)
- *"El desempleo y la falta de escolaridad"* (Camarista del Nikko de 39 años)
- *"La mala distribución de la riqueza y la corrupción"* (Capitán de mesas del Nikko de 27 años)
- *"Delincuencia, pobreza y desempleo"* (Asistente de áreas públicas de Nikko de 20 años)
- *"El desempleo y tantas promesas de los gobernantes ya que no crean más fuentes de empleo"* (Asistente de ama de llaves de Nikko de 45 años)
- *"La falta de educación a nivel escolar, el desempleo "* (Cocinero del Nikko de 43 años)
- *"Desempleo , inseguridad, discriminación"* (Mesero de Marquis de 40 años)
- *"Desempleo, la inseguridad"* (Ayudante de mesero del JW Marriott de 33 años)
- *"El desempleo y la delincuencia "* (Camarista del JW Marriott de 31 años)
- *"Desempleo y alza de precios"* (Asistente de ama de llaves del JW Marriott)
- *"Falta de trabajo, delincuencia, se venden las autoridades"* (Mesero del JW Marriott de 36 años)
- *"La inseguridad y el desempleo"* (Mesero del JW Marriott de 28 años)
- *"El desempleo, el hambre y las zonas indígenas"* (Mesero del JW Marriott de 27 años)
- *"Drogadicción y falta de empleos "* (Mesero del JW Marriott de 27 años)
- *"Baja de trabajo "* (Mesero del Nikko de 34 años)
- *"Si hay empleos pero mal pagados, si afecta en el sueldo"* (Mesero del Nikko de 23 años)
- *"El estar en constante incertidumbre al haber recortes de personal"* (Reservacionista del Nikko de 28 años)
- *"Porque ya hay mucha competencia entre hotelería y eso afecta al desempleo y afecta mi trabajo"* (Cocinero del Nikko de 25 años)
- *"El desempleo está creciendo y me afecta, pues hay mucha gente que pide empleo y por eso los sueldos son bajos"* (Steward del Nikko de 21 años)
- *"El desempleo genera pobreza, delincuencia y desamparo para todas las familias"* (Steward del JW Marriott de 31 años)
- *"Es consecuencia de una mala economía"* (Asistente de ama de llaves del JW Marriott de 28 años)
- *"No hay fuentes de empleo"* (Cocinero del JW Marriott de 27 años)
- *"Siento que es cuando se aprovechan más de uno"* (Asistente de áreas públicas del JW Marriott de 28 años)
- *"Que cada vez somos más mexicanos y por eso está saturado todo el empleo"* (Mesero del JW Marriott de 28 años)
- *"Cada día se va agravando más, en que nuestro ramo no abren más fuentes de trabajo"* (Mesero del JW Marriott del 41 años)
- *"La inseguridad y el desempleo"* (Mesero del Four Seasons de 30 años)
- *"Inseguridad, corrupción, desempleo"* (Camarista del Marquis de 20 años)
- *"La gran diferencia social"* (Ama de llaves del JW Marriott de 37 años)
- *"Desempleo y delincuencia"* (Cocinero del JW Marriott de 36 años)
- *"Explosión demográfica y trabajos mal pagados"* (Ayudante de cocina del JW Marriott de 30 años)
- *"La violencia y desempleo "* (Ayudante de camarista del JW Marriott de 44 años)
- *"Falta de empleo, servicio medico y la inflación"* (Asistente de ama de llaves del JW Marriott de 27 años)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Desempleo y vinculación con otros problemas sociales

Cuadro 5.2

- *"La economía, la pobreza y el maltrato"* (Mesero de 25 años del Marquis)
- *"Falta de trabajo"* (Mesero de 63 años)
- *"Los sueldos son muy bajos"* (Mesero de 21 años del Four Seasons)
- *"Falta de empleo y pobreza"* (Camarista de 33 años del JW Marriott)
- *"Existe empleo mal remunerado"* (Chef de 29 años, del Four Seasons)
- *"No hay desempleo solo que los sueldos están muy bajos para una vida más cara y por eso no vale la pena trabajar"* (Chef de 33 años del JW Marriott)
- *"Desempleo y alza de precios"* (Asistente de ama de llaves del JW Marriott de 31 años)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y entrevistas, ambas de 2003, UAM-I).

Por otra parte, el trabajo fue visto de manera diferenciada, lo cual permite suponer identidades distintas en algunos puntos y compartidas en otros; pues si bien es cierto que de manera casi invariable los trabajadores reconocen en el trabajo un medio de vida y sobrevivencia²¹, también ven en éste, de manera diferenciada, un espacio de aprendizaje, un medio para guardar su salud al mantenerse física y mentalmente activo y, finalmente, como un medio de realización y de 'estilo de vida' (Ver cuadro 5.3)

¿Qué es para usted el trabajo y para qué sirve?

Cuadro 5.3

- *"El trabajo para mi es como una escuela, y sirve para darme lo que yo necesito"*. (Mesero de 24 años de Marriott)
- *"Un trabajo es donde tu laboras para percibir un salario y poder mantener a tu familia y tus gastos"*. (Trabajador ayudante de camarista de 23 años de Marquis)
- *"Es algo que es necesario, para poder salir adelante"*. (Trabajadora auxiliar de limpieza, de 34 años de Nikko)
- *"El trabajo es para poder sobrevivir y poder vivir bien"*. (Mesero de brigada de 65 años de Marquis)
- *"Para solventar mis gastos y ora si que para vivir"*. (Auxiliar de mesero, de 32 años de J. W. Marriott)
- *"Pues es algo muy necesario, por que sin él que haríamos y sirve para sobrevivir, por que si no trabajo no como, no calzo, no visto y si no trabajo no puedo hacer nada, para poder vivir"*. (Camarista de 31 años de Nikko)
- *"Es una actividad para uno, es como un deporte, bueno yo así lo veo, es la mejor forma para obtener lo que uno quiere, y sirve para lograr lo que uno quiera"*. (Mesero de 50 años de Nikko)
- *"Es algo que sirve para mantener a una familia"*. (Camarista de 40 años de Four Seasons)
- *"El trabajo es algo muy necesario, por que sin él no puede uno hacer nada, porque no ganas dinero, entonces pues sirve para ganar dinero y tratar de darle lo necesario a la familia"*. (Mesero de 38 años de Nikko)
- *"El trabajo es...volvemos otra vez a lo mismo... es lo económico y sirve para sacar adelante a tú familia"*. (Mesero de 35 años, de J. W. Marriott)
- *"El trabajo para mi es mejor distracción y sirve para crecer como ser humano"*. (Mesera de 27 años de Four Seasons)
- *"Es una actividad que toda persona debe tener en su etapa productiva precisamente para producir y en la mayoría de los casos el trabajo corresponde a una remuneración a un ingreso hablando económicamente van juntos con pegados"*. (Mesera de 32 años de Four Seasons)
- *"Pues una forma de mantenerse ocupado y de ganar dinero para uno"*. (Ayudante de cocina o steward de 32 años de Marquis)
- *"Es un medio para sobrevivir que ayuda a darnos lo que necesitamos para poder vivir"*. (Camarista de 32 años de Nikko)
- *"Uno trabaja por necesidad y trabaja para la familia, para sacarlos adelante"*. (Mesero de 43 años de Four Seasons)
- *"Podría ser un estilo de vida, y sirve para sostener a la familia o a uno mismo"*. (Steward de 23 años de J. W. Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

²¹ Aspecto totalmente entendible por el tipo de economía de nuestro país en el que no existe un sistema de seguro de desempleo ni un sistema de seguridad social universal que cubra además de salud aspectos de alimentación y vivienda a la población en general.

En el marco de estas ideas, relacionadas con los problemas sociales, las repercusiones del desempleo y lo que significa el trabajo se construye la idea de “un buen trabajo” –aspecto que sólo fue posible obtener mediante la despersonalización y descontextualización que mencionábamos en capítulos anteriores y que permitió, vélgase la expresión, “sacar al trabajador “ de su trabajo y del aquí y ahora, para generar una opinión más libre y en ese sentido menos determinada por su situación laboral específica. Al respecto fue sorprendente reconocer la concepción enriquecida que tienen los trabajadores de lo que debería ser un buen trabajo y que a la hora de analizar su situación particular, como suponíamos en el capítulo anterior, dicha concepción se relativiza y empobrece tal vez como mecanismo de adaptación a sus circunstancias y, en ese sentido, como mecanismo protector que impide confrontar sus expectativas con su realidad.

Esta concepción enriquecida en términos generales de lo que es un buen trabajo para los trabajadores de hotelería, pone de manifiesto la construcción histórica de este país en el tema laboral que está fuertemente marcada por el gran esfuerzo de desarrollo industrial acompañado de un fuerte movimiento obrero que culminaría con un marco jurídico realmente generoso con los trabajadores. Creemos que lo anterior ha tenido un peso innegable y constituye un capital social y cultural que persiste actualmente en la sociedad mexicana y que sienta las bases de lo que podría seguir; a saber, un progreso de las CDT o un franco deterioro de éstas. Aunque habría que identificar que este legado ideológico a penas “toco” a las generaciones que para los 70’s estaban empleados y de esa década en adelante se ha ido perdiendo; de ahí que tengamos prácticamente dos generaciones de trabajadores: los que se beneficiaron directa o indirectamente por el estado de bienestar mexicano y los que han nacido en el proceso de transición hacia un estado neoliberal y globalizado que se encontraron con un modelo estatal y laboral en crisis.

Así, nos encontramos grupos de trabajadores que coinciden en marcarnos que las CDT constituyen una categoría integral y, por tanto, un buen trabajo sólo está caracterizado por un conjunto de dimensiones que en relación a sus CDV suponen: un equilibrio entre familia y trabajo, cercanía entre domicilio y trabajo, certidumbre de horarios y, en este primer ordenamiento, servicio de guardería. En cuanto a servicios o condiciones propias del lugar

de trabajo se encuentran: instalaciones apropiadas y limpias, así como prestaciones relacionadas con comedor, baños y regaderas.

Referente a las prestaciones, los trabajadores de hotelería valoran en forma importante: propinas, salario, estabilidad o seguridad laboral, seguridad social, descanso los fines de semana y los beneficios que derivan de una eficiente política de ascensos, incentivos y capacitación. Finalmente, por el lado del ambiente y entorno laboral, el trabajador muestra particular valoración hacia la buena relación entre compañeros, el respeto hacia su trabajo y hacia su persona, un buen equipo y material de trabajo –en cuanto a materias primas y herramientas en general-, trato justo y equitativo, es decir, “sin discriminación” o “favoritismos” y claridad en sus tareas y responsabilidades (Ver cuadro 5.4).

¿Qué es un "buen trabajo" para usted?

Cuadro 5.4

-
- ☐ “Buen ambiente, buen equipo de trabajo y material”. (Mesero de brigada de Marquis de 25 años)
 - ☐ “Es estar el trabajo cerca de tu casa, tener un buen salario, todas sus prestaciones y un buen ambiente con sus compañeros”. (Mesero de brigada del Marquis de 20 años)
 - ☐ “Buen ambiente, buen ingreso de dinero, buena estabilidad emocional,. Buenas actitudes, mucho respeto y buen entendimiento con patrones y jefes inmediatos”. (Mesero de brigada del Marquis de 63 años)
 - ☐ “Prestaciones, dárles comida”. (Mesero brigada de Marquis de 23 años)
 - ☐ “Salario, horario, prestaciones”. (Mesero de brigada de Marquis de 21 años)
 - ☐ “Contrato, aguinaldo, vales de despensa IMSS”. (Mesero de brigada Marquis de 30 años)
 - ☐ “Lo cercano al trabajo, la capacitación el ingreso, el apoyo de los jefes”. (Mesero de Marquis de 26 años)
 - ☐ “Buen sueldo, material al alcance, buena relación con compañeros, lugares limpios, buenas instalaciones, equipo en buen estado, suficiente equipo, y uniformes en buen estado”. (Mesero de Marquis de 27 años)
 - ☐ “Salario base alto, prestaciones aguinaldo, vacaciones, vales de despensa y horario base”. (Mesero de Marquis de 40 años)
 - ☐ “Prestaciones, sueldo, trato hacia el trabajador, ambiente de trabajo, disponibilidad del personal de lo que requiere el cliente”. (Mesero de Four Seasons de 30 años)
 - ☐ “Instalaciones, equipo de trabajo, organización”. (Mesero de Four Seasons de 21 años)
 - ☐ “Mejores prestaciones, vales de despensa y aguinaldo”. (Mesera de Four Seasons de 33 años)
 - ☐ “Las que puedan ser teniendo las prestaciones adecuadas”. (Mesero del Four Seasons de 63 años)
 - ☐ “Buen sueldo, un horario fijo, más prestaciones, vacaciones, aguinaldo, uniformes, vales, incentivos”. (Mesero de Four Seasons de 21 años)
 - ☐ “Buen sueldo, todas las prestaciones, ascensos merecidos, justicia en la empresa, antigüedad, permiso de crecimiento”. (Mesera del Four Seasons de 19 años)
 - ☐ “Que nos dieran un trabajo de planta, aunque con los horarios variados, con aguinaldo, vacaciones, finiquito”. (Mesero del Four Seasons de 26 años)
 - ☐ “Un buen trabajo sería ganar bien, tener buenas prestaciones, ya no buenas sino que tuviéramos las mismas que los de base”. (Mesero de Four Seasons de 42 años)
 - ☐ “Limpio, comedor, baño”. (Mesero de Nikko de 23 años)
 - ☐ “Cuando te dicen qué hacer, te dan las herramientas y facilidad para hacer las cosas, buen salario y prestaciones en general”. (Ama de llaves de Nikko de 39 años)
 - ☐ “Buenas prestaciones empleo seguro y confiable”. (Capitán de mesas de Nikko de 36 años)
 - ☐ “Que las empresas valoren el esfuerzo de un buen trabajador y respeten sus derechos por ley”. (Capitán de mesas de Nikko de 27 años)
 - ☐ “Un buen sueldo, las prestaciones como son el IMSS, regaderas, comedor, utilidades, aguinaldo, uniformes”. (Ayudante de cocina de Nikko de 33 años)
 - ☐ “Buen salario, buenas prestaciones”. (Cocinero de Nikko de 33 años)
 - ☐ “Buen ambiente, jefes preparados, buen sueldo, prestaciones, oportunidad de crecimiento”. (Cocinero de Nikko de 36 años)
 - ☐ “Limpieza, orden, que haya de todo”. (Mesero de Nikko de 37 años)
 - ☐ “Buen salario, buenas prestaciones”. (Cocinero de Four Seasons de 30 años)
 - ☐ “Formal, seguro, serio, prestaciones”. (Chef de Nikko de 30 años)
 - ☐ “Salarios justos y congruente en cuanto al trabajo, buen ambiente laboral, buenas condiciones de trabajo, congruencia entre el trabajo realizado y los intereses personales del trabajador”. (Camarista de JW Marriott de 37 años)
-

- ☐ *"Buen sueldo, equilibrio familia/trabajo. Buenas prestaciones, buen ambiente".* (Ama de llaves de JW Marriott de 37 años)
- ☐ *"Tener buenas relaciones con los superiores".* (Cocinero de JW Marriott de 33 años)
- ☐ *"Respetar la jornada de trabajo (8 horas), pago de horas extra".* (Steward de JW Marriott de años)
- ☐ *"Es cuando a uno lo toman en cuenta y nos dan nuestro lugar, y reconocen el esfuerzo que se hace en tu trabajo, así como hacen valer tu opinión"* (Capitán de mesas de JW Marriott de 29 años)
- ☐ *"Descansos suficientes, salarios buenos, prestaciones buenas, seguro medico bueno".* (Recepcionista de JW Marriott de 27 años)
- ☐ *"Salarios de acuerdo, tiempo obtenido, crecimiento personal, visión a futuro".* (Subchef de JW Marriott de 25 años)
- ☐ *"Servicio de comedor, propinas. (Ayudante de cocina de JW Marriott de 22 años)*
- ☐ *"Estabilidad laboral, prestaciones, derechos laborales, seguridad social y salario".* (Asistente de ama de llaves de 31 años JW Marriott)
- ☐ *"Tener prestaciones que estén consideradas en la ley, estabilidad".* (Asistente de áreas públicas de 41 años de JW Marriott)
- ☐ *"Horarios fijos, descanso fin de semana, mejor salario, capacitación constante, reconocimientos, prestaciones, guardería, posibilidades de crecimiento, aumento según el desempeño de hasta el 10%".* (Recepcionista de 24 años de JW Marriott)
- ☐ *"Tener contrato, prestaciones, seguridad laboral".* (Mesero de brigada de JW Marriott, no especificó edad)
- ☐ *"Un buen trabajo es...donde te den un buen trato y en donde estés aprendiendo".* (Cocinero C de 24 años de JW Marriott)
- ☐ *"Es un lugar en donde te pagan bien".* (Ayudante de camarista de 23 años de Marquis)
- ☐ *"El que me da de comer".* (Auxiliar de limpieza de 35 de Nikko)
- ☐ *"Un buen trabajo es el que te gusta hacer, en donde estás a gusto".* (Mesero de 65 años de Marquis)
- ☐ *"Pues... un lugar en donde puedas desarrollarte tanto económicamente...como...sí de tu desarrollo, de que puedes progresar".* (Auxiliar de mesero de 32 años de JW Marriott)
- ☐ *"Es en donde tengo un buen salario y buenas prestaciones, además de un buen horario".* (Camarista de Nikko de 31 años)
- ☐ *"Un buen trabajo para mi en donde al trabajar obtengo lo necesario para sostener a mi familia".* (Mesero de 50 años de Nikko)
- ☐ *"En donde uno se siente a gusto con el trabajo".* (Camarista de 40 años de Four Seasons)
- ☐ *"Es en donde uno está bien, en donde uno gana bien...o por lo menos para darle lo necesario a la familia".* (Mesero de 38 años de Nikko)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

En contraste, la concepción de un mal trabajo está asociada con el pago salarial injusto, nula capacitación, nulo o bajo desarrollo, maltrato, pocas prestaciones, cambios constantes de reglas y formas de trabajo, inseguridad en el trabajo, ausencia de pago de horas extras, presiones innecesarias, poco respeto a horarios, bajo reconocimiento al trabajo, chismes y tiempo insuficiente para la convivencia con la familia (Ver cuadro 5.5).

¿Qué es un "mal trabajo" para usted?

Cuadro 5.5

- ☐ *"Es donde no tienes buenos beneficios, donde no aprendes, donde nada más estés cargando, eso no es un buen trabajo".* (Cocinero C de 24 años del JW Marriott)
- ☐ *"Donde te hagan trabajar de más y no recibas un pago justo".* (Trabajador ayudante de camarista, de 22 años de Marquis)
- ☐ *"Donde no hay buen ambiente y la empresa los trate mal".* (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
- ☐ *"Obviamente todo lo contrario de lo que te acabo de decir".* (Mesero de brigadas de 65 años de Marquis)
- ☐ *"Pues un lugar en donde no tengas más desarrollo, en donde nada más llegues hasta ahí y no puedas más".* (Auxiliar de mesero de 32 años del J. W. Marriott)
- ☐ *"Es un lugar en donde a uno no lo tratan bien, donde uno no tiene prestaciones y un "mal" salario".* (Camarista de 31 años de Nikko)
- ☐ *"Es en donde a pesar de hacer las cosas bien al trabajador lo maltratan, hasta puede uno pensar que no lo necesitan".* (Mesero, 50 años Nikko)
- ☐ *"En donde constantemente se cambien las reglas y las formas de trabajar, como es mi caso en cinco años y medio que llevo de trabajar en esta empresa, llevo cuatro gerentes y cada uno quiere implantar un estilo diferente y eso no está bien porque cuando a penas te vas adaptando a un sistema, resulta que ya hay un nuevos gerente, éste quiere hacer las cosas diferentes sin tomar en cuenta el trabajo anterior y mucho menos le importa que quienes lo tenemos que ejecutar nos causa problema porque ya estábamos adaptadas a un modo de trabajo".* (Camarista de 40 años, Four Seasons)
- ☐ *"Lo contrario, o sea donde no ganas dinero suficiente y en donde no estás a gusto o te tratan mal ".* (Mesero de 38 años de Nikko)

-
- *"Pues primeramente donde no tienes seguridad en tu trabajo, en donde no tienes una base".* (Mesero, de 35 años J. W. Marriott)
 - *"Un mal trabajo es un lugar donde...está difícil esta pregunta... de entrada mal pagado, mal salario, un trabajo no reconocido, donde las horas extras no te las reconozcan, no te las remuneren".* (Mesera de 27 años de Four Seasons)
 - *"Pues todo lo contrario, donde no respeten desde tu contrato que es básico, donde tengas muchas presiones innecesarias y vamos donde no tengas una buena remuneración".* (Mesero de 32 años de Four Seasons)
 - *"Pues sería al revés y en donde no te respeten tú horario".* (Ayudante de cocina de 23 años de Marquis)
 - *"En donde no hay un respeto al trabajador en donde el ambiente no es muy bueno por los chismes de los compañeros, pero para eso lo mejor es no hacer caso a ese tipo de comentarios".* (Camarista de 30 años de Nikko)
 - *"Pues sería lo contrario de lo anterior, pero sobre todo donde no te traten bien, donde no reconozcan tu trabajo".* (Mesero de 43 años de Four Seasons)
 - *"Todo lo contrario, un lugar en donde no esté a gusto, y no tenga tiempo para convivir con mi familia y lo que gane no me alcance".* (Ayudante de cocina de 23 años de J. W. Marriott)
-

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Sobre la posible transformación del trabajo, expresado bajo la imagen emblemática del trabajo en compañías como Mac Donald's, en las líneas discursivas de los trabajadores aparecen apreciaciones que bien pueden agruparse en dos clases: una de apreciaciones negativas y otras de positivas. En el primer grupo aparecen interpretaciones de fraude, bajos salarios, empleos volátiles o con inestabilidad laboral, empleos inseguros, empleo para jóvenes pues ` excluyen a la gente grande ´ (refiriéndose a la edad) y que se aprovechan del contexto generalizado de desempleo. Por otra parte, en la segunda clase de comentarios, se menciona que fungen como plataformas de despegue laboral que son buenos para los jóvenes que estudian y, finalmente, se consideran como una alternativa ante el desempleo generalizado (Ver cuadro 5.6). Vale la pena resaltar que ambas opiniones contrapuestas pueden ser resultado de la coexistencia de las dos generaciones de trabajadores que hoy día se encuentran en los espacios productivos hoteleros.

Nuevos trabajos tipo Mc Donald's

Cuadro 5.6

-
- *"Opino que no están bien porque los salarios son bajos, ya no les dan la planta y a la gente grande".* (Mesero del Marquis de 20 años)
 - *"No hay seguridad social".* (Mesero del Marquis de 63 años)
 - *"No alcanza lo que se cobra de sueldo".* (Mesero del Marquis de 30 años)
 - *"No están bien porque casi no hay estabilidad".* (Mesero del Marquis de 26 años)
 - *"Bueno aunque a la gente grande la dejan sin trabajo".* (Mesero del Marquis del Four Seasons de 21 años)
 - *"Son inestables, si es remunerado, pero no es seguro".* (Mesero del Marquis del Four Seasons de 21 años)
 - *"Son buenos en la medida que hay más empleos".* (Mesero del Nikko de 42 años)
 - *"Básicamente evitan las prestaciones de ley. Son bastante malos".* (Mesero del Nikko de 27 años)
 - *"Una manera de adquirir experiencia y una plataforma de despegue, no para algo permanente -nunca trabaje de esa manera-"* (Mesero del Nikko de 39 años)
 - *"En principio parece bien para el personal que no cuenta con un nivel académico alto y que pueden desarrollarse dentro "de este tipo de empresas".* (Recepcionista del Nikko de 25 años)
 - *"Normalmente en empresas como éstas ya no admiten gente grande, no hay muchos ingresos porque la comida no es muy cara y es muy competitiva con otros como Vip's, Portón, etc."* (Cocinero del Nikko de 30 años).
 - *"Bien para los jóvenes que se van abriendo camino y mal para la gente madura que es rechazada"* (Capitán de mesas del "Nikko de 30 años)
-

-
- *"No hay opción de desarrollo a las empresas mexicanas"* (Capitán de mesas del Nikko de 27 años)
 - *"Me parecen empleos volátiles, mal pagados y explotadores"* (Recepcionista del Nikko de 25 años)
 - *"Para gentes jóvenes es excelente, por todo, para las personas maduras no les conviene"* (Chef del Nikko de 30 años)
 - *"Considero que estas empresas aprovechan la falta de trabajo en el país para dar a sus empleados bajos salarios"* (Camarista del Marquis, no especificó su edad)
 - *"Es un fraude"* Chef del JW Marriott de 33 años)
 - *"Es bueno para los estudiantes de medio tiempo"* (Ama de llaves del JW Marriott de 37 años)
 - *"Son trabajos para gente limitada que sólo quiere obtener desahogo económico"* (Subchef del JW Marriott de 25 años)
 - *"Para un joven está bien porque tiene un ingreso y no se dedica a la delincuencia, pero para un adulto no hay oportunidad"* (Ayudante de camarista del JW Marriott de 27 años)
 - *"Que son empleos muy mal pagados"* (Camarista del JW Marriott de 40 años)
 - *"Son empresas muy negreras y mal pagadas en salarios y son muchas jornadas de trabajo"*. (Ayudante de cocina del JW "Marriott de 22 años)
 - *"Que son trabajos inseguros y de bajo pago salarial"* (Mesero del JW Marriott, no especificó su edad)
-

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

De ahí que los elementos significativos que aparecen en el imaginario colectivo apunten hacia la identificación del desempleo generalizado en nuestro país, la incapacidad gubernamental y de la iniciativa privada para crear empleos así como la repercusión inmediata en salarios bajos y pobreza. En cuanto a las transformaciones del trabajo existen dos opiniones contrapuestas, unas a favor y las otras en contra.

5.II.2. El lugar de trabajo social y simbólico

El lugar de trabajo en el caso de los trabajadores estudiados constituye en principio un espacio muy especial que aporta elementos adicionales a los de un trabajo convencional como el de fábrica u oficina. Aquí convergen símbolos y contactos sociales que "marcan" al trabajador de hotelería en la medida en que lo conectan con estímulos poco vistos en otros espacios laborales. Sin embargo, habrá que tener presente que el "lugar de trabajo" no es el mismo espacio para cada uno de los trabajadores pues los puestos determinan junto con las situaciones laborales concretas, la espacialidad que ocupará y en la que se moverá el trabajador; por otro lado, también habrá que reconocer que existen diferentes sensibilidades que han desarrollado los trabajadores y que mientras para unos ciertos símbolos resultan atractivos y de buen gusto para otros son irrelevantes y hasta "fríos" o "simples"; lo mismo sucederá con la apreciación de los clientes por ese "distanciamiento estético" (Bourdieu: 1988, p 32).

Entre los elementos que aporta en principio el lugar de trabajo, para la significación que hace el trabajador de sus CDT, se encuentran en modalidades más directas o indirectas las sensaciones de tranquilidad, seguridad, descanso, confort, disfrute y lujo. Cabe señalar que

en busca de un análisis más detallado, después de preguntarle al trabajador por las primeras sensaciones, se le cuestionó con qué asocia la arquitectura del lugar y el contacto con los clientes. Sobre el primer punto mencionó símbolos relacionados con el lujo, la seguridad y el buen gusto; respecto al segundo manifestó –sobre todo los puestos “de contacto”²² su fascinación por el contacto con “gente bien educada”, “gente importante”, “gente triunfadora” y “gente famosa” que, en general, dijeron parecerles buenas personas y que se merecían estar ahí pues “*se lo han ganado*” (Ayudante de mesero del Marriott). Sobre este punto parece haber una singular valoración en cierto sector de los grupos sociales pobres o marginados por establecer contactos con personas de estatus más elevados como mecanismos para aprender y en determinado para facilitar una movilidad social, tal vez, intergeneracional basada en esos buenos contactos (Eckstein: 1999). En este sentido el espacio del hotel facilita, en cierta medida, el acercamiento social entre grupos de personas que de no ser por esta convergencia espacial nunca llegarían a conocerse ni a establecer contacto en el marco de sus diferentes y contrastantes estilos de vida; no obstante, dicha “cercanía” puede ser, además de espacial, un tanto social en la medida en que es posible establecer un contacto cara a cara e interactuar en una clase de comunicación básica que rebasa el mero roce entre huésped y trabajador hotelero. No obstante habrá que estar muy consciente que compartir el espacio no significa *per se* un acercamiento social, recordemos que el hotel sigue una estructura arquitectónica semejante a los palacios y los castillos de la sociedad cortesana como veíamos en el capítulo 3, incluso habría que reconocer que el hotel –emulando un palacio- echa a andar una serie de dispositivos espaciales (el *back* y el *front*) y organizacionales para que esta posibilidad se reduzca al máximo pues están muy conscientes de que “los amos quieren tener que ver lo menos posible con las cosas que pasan tras bambalinas” (Norbert Elias: 1982, 60-72) ; así el lugar se convierte, regularmente, en un *no lugar* o en un espacio más de anonimato que de contacto social intenso (Marc Augé: 2000). En este sentido el hotel es una posibilidad más que una certidumbre en cuanto a espacialidad y depende en gran medida de los puestos que esta posibilidad de contacto social se concrete. Así, mientras las recepcionistas y los meseros logran un mayor contacto con el huésped y con los momentos y espacios más exquisitos; la camarista y el cocinero

²² Los puestos de contacto comprenden fundamentalmente a meseros, recepcionistas, reservacionistas, ayudantes de meseros y capitán de meseros.

viven otra experiencia referente a la espacialidad y a las situaciones. Particularmente la camarista se sabe “no vista”²³ y ante la indiferencia responde con la misma conducta.

En este punto resulta importante identificar también que si bien la cercanía geográfica no significa en modo estricto cercanía social (Norbert Elias: Op cit, 69), el espacio hotelero sí permite superar en cierto modo la “distancia”²⁴ en su sentido geográfico y no así en sentido social, económico o político. Esto es, el hotel pese a todos sus dispositivos para mantener a raya al trabajador y con esto ‘la distancia social’ y la ‘distancia física’ apropiadas (Edgard T. Hall: 2001) por el mismo contenido de lo que implica brindar un servicio bajo un esquema de subordinación -esto es, contacto visual, comunicativo y de intercambio- que en algunos casos la cercanía de las clases dominante y populares. Los trabajadores en algunas ocasiones hacen uso de esa cercanía y “se educan”, “conocen”, “imitan” e “intercambian opiniones” con los huéspedes llegando así a trastocar estilos de vida distintos.

Por otra parte, mientras unos manifestaron reconocer bien las distancias sociales entre ellos y los clientes, otros expresaron su deseo de parecerseles, de estar ahí, del lado donde están ellos *“Pues a lo mejor yo quiero estar ahí, del lado de ellos, ...que ellos lo tienen... y que con el tiempo uno también puede llegar a tenerlo...”* (Ayudante de mesero de JW Marriott, no especificó edad) (Ver cuadro 5.7), *“...hay algunas cosas en las que me gustaría parecerme a ellos”* (Camarista de 31 años de Nikko). Lo anterior indica que el contacto con estilos de vida tan contrastantes además de provocar la identificación de su rol y estatus social –como se da en algunos casos- puede generar nuevas expectativas en los propios sujetos realizables tal vez en el futuro o a través de ellos o de sus futuras generaciones. Por todo lo anterior, ante la pregunta qué es lo que mas le gusta de su trabajo, una constante fue la de “atender al cliente”, si consideramos que el cliente representa alguien de quien se puede aprender modales, estilos de vida y obtener dinero, se entiende el afán de identificar la satisfacción en el trabajo con esos contactos sociales (Ver Cuadro 5.8).

Adicional a lo dicho anteriormente, la conjunción de símbolos arquitectónicos y de contactos sociales parece influir en la constitución de una imagen corporativa mediante la cual el

²³ En la posterior trayectoria laboral de Lola, surge el relato de la desnudez de los huéspedes que parecen no advertirla; asimismo aparece su enojo ante tal indiferencia.

²⁴ Recuérdese la diferenciación que hace Lomnitz entre marginalidad y pobreza (1998: p 17)

trabajador se siente integrado y dice “...soy *parte de todo eso*” (Mesero de 49 años de Nikko). Frente a ésto apareció un pequeño grupo de trabajadores que se mostraron insensibles ante algunos símbolos y contactos sociales –esto nos puede hacer suponer que no los ven o no les son objetos significativos- pues respondieron al preguntarles por la imagen del lugar y el cliente que sentían “*Lo normal, yo me dedico a hacer mi trabajo*”, “*Es sólo un trabajo y así hay que tomarlo*” y “*Nada, es una persona que tuvo para pagar el servicio*” (Camarista de Nikko de 30 años); cabe señalar que esta indiferencia se dio sobre todo entre el personal de las categorías laborales más bajas donde se puede suponer que la distancia social y estética son aún mayor o que la percepción de ciertos símbolos no ha sido desarrollada (Ver cuadro 5.9)

Asociaciones establecidas en torno al lugar de trabajo y los contactos sociales: sensaciones, pensamientos

Cuadro 5.7

Asociaciones con el lugar de trabajo

- ☐ "Con descanso,...con su casa, ...con ejercicio" (Trabajadora asistente de áreas públicas de Nikko de 34 años)
- ☐ "A gusto,...tranquilo....soy parte de todo eso" (Mesero de hotel Nikko de 49 años)
- ☐ "Con gente buena...cosas padres...cosas que uno puede disfrutar si se lo propone" (Camarista de Nikko de 31 años)
- ☐ "Con mucho lujo y dinero" (Trabajador camarista de Nikko, no especificó su edad)
- ☐ "Relajamiento...algo alegre...algo muy sofisticado" (Ayudante de camarista de Marquis, no especificó edad)
- ☐ "Con disfrute.." (Mesero de Marquis de 65 años)
- ☐ ".... comodidad (Mesero de Four Seasons de 32 años)
- ☐ "Pues ora si que... es un buen lugar, bonito y tiene muchas cosas buenas, el ambiente es acogedor" (Ayudante de mesero del JW Marriott)
- ☐ "Con confiabilidad y con lujo" (Mesero de JW Marriott, no especificó edad)
- ☐ "Con trabajo" (Ayudante de cocina o steward de JW Marriott, no especificó edad)

Sensaciones que le despiertan las características y arquitectura del hotel

- ☐ "Lujo... elegancia. (Trabajadora asistente de áreas públicas de Nikko de 34 años)
- ☐ "Tranquilidad y seguridad" (Mesero de Nikko de 49 años)
- ☐ "Pues a mí no me gusta ni los colores que son demasiado apagados, ni la decoración que creo que es muy simple e igual la arquitectura del hotel muy fría" (Camarista de Nikko de 30 años)
- ☐ "Tranquilidad, sosiego, no sé..., se siente uno bien" (Camarista de Nikko de 31 años)
- ☐ "Tranquilidad y comodidad" (Camarista de Nikko, no especificó su edad)
- ☐ "Pues así como que da un aire como de relajación" (Ayudante de camaristas de Marquis)
- ☐ "Me da gusto cuando llego al hotel, me siento a gusto" (Mesero de Four Seasons, no especificó edad)
- ☐ "Con un lugar apropiado para trabajar en donde cuentas con todo lo necesario para hacerlo, con limpieza" (Ayudante de cocina, no especificó edad)

Imagen y opinión que tiene el trabajador del cliente o huésped

- ☐ "Gente educada, gente de bien" (Trabajadora asistente de áreas públicas del hotel Nikko de 34 años)
- ☐ "Que son gente muy importante" (Mesero del hotel Nikko de 49 años)
- ☐ "Nada es una persona que tuvo el dinero para pagar el servicio y que se le debe brindar de acuerdo a nuestras instrucciones sin sobajarnos" (Camarista de Nikko de 30 años)
- ☐ "Pues que es gente que tiene un gran nivel económico, y que pues que hay algunas cosas en las que me gustaría parecerme a ellos, como en la preparación académica, en ocasiones su buen gusto" (Camarista de Nikko de 31 años)
- ☐ "Pues que la mayoría de los casos no es cierto, que sólo tratan de aparentar algo que no son" (Trabajador ayudante de camarista, no especificó edad)
- ☐ "Pues piensas que traen buen billete, a veces es malo pero unos los ve con cara de dinero y piensas que te pueden dejar una buena propina a eso está uno, a dar un buen servicio para que dejen una buena propina" (Mesero de Marquis de 65 años de edad)
- ☐ "Pienso que para lograr las cosas hay que luchar mucho" (Ayudante de cocina del hotel Marquis de 23 años)
- ☐ "Que es gente de la que se pueden aprender muchas cosas, gente en su mayoría muy agradable" (Mesero de Nikko de 49 años)
- ☐ "La normal yo me dedico a hacer mi trabajo (Camarista de Nikko de 30 años)
- ☐ "Que son gente con dinero, y en su mayoría buenas personas o al menos indiferentes (Camarista de Nikko con 31 años) "
- ☐ "Que son gente que tiene dinero, estudios bueno no todos porque uno luego, luego se da cuenta quien si lo tiene y quien no. (Trabajador camarista, no especificó edad)
- ☐ "Que muchos de ellos se lo merecen" (Camarista de 40 años)
- ☐ "Mira a un cliente desde que lo ves o sea con verlo tú sabes si es educado, pero esta profesión te hace tener una visión muy amplia de las personas, tu sabes si éste es un pesado, un sangrón, como que los "escaneas" y sabes como llegarle" (Mesero de Four Seasons de 32 años)
- ☐ "Pues a lo mejor que yo quiero estar ahí del lado de ellos, que ellos lo tienen ... y que con el tiempo uno también puede llegar a tenerlos (Ayudante de mesero de JW Marriott, no especificó edad)
- ☐ "En atenderlos en tratar de dar lo mejor de ti para que se vayan satisfechos" (Ayudante de cocina del JW Marriott, no especificó edad)

Opinión sobre el ambiente lujoso y la capacidad de consumo

- ☐ "Gente que se ha superado, gente triunfadora" (Trabajadora asistente de áreas públicas de Nikko de 34 años)
- ☐ "Son gente que tiene mucho dinero que puede pagar grandes cuentas sin importarle nada cosa que luego uno piensa, se acaba de gastar lo que yo gano en un mes.." (Mesero de Nikko de 49 años)
- ☐ "Que está bien que disfruten de ese tipo de lujos" (Ayudante de cocina o steward de Marquis con 23 años)
- ☐ "Sí, definitivamente si " (Mesero de Nikko de 49 años)
- ☐ "Me siento parte de la familia Nikko, y hago mi trabajo con gusto, pero no me llama.... no me siento involucrada con éso como algunos de mis compañeros, es sólo mi trabajo" (Camarista de Nikko de 30 años)
- ☐ "Pues sí, sería bueno llegar a esos límites" (Trabajador ayudante de camarista, no especificó edad)
- ☐ "Pues que es su dinero y que ellos a lo mejor se lo ganan y sí... como ganan así tienen para gastar" (Ayudante de mesero de JW Marriott, no especificó edad)
- ☐ "Que es muy fuerte, gastan mucho" (Mesero de JW Marriott, no especificó edad)
- ☐ "Bueno...es bueno que consuman" (Ayudante de cocina o steward, no especificó edad)
- ☐ "No disfruto del consumo, porque a nosotros no nos dejan poder consumir en el restaurantes del hotel, para que nosotros como trabajadores podamos entrar a consumir aunque sea en nuestro día de descanso y convertirnos en clientes tenemos que pedir un permiso especial del gerente y cubrir una serie de requisitos que me parec en inius t os " (Camarista de 40 años).

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Lo que más le gusta al trabajador

Cuadro 5.8

- *"Darle servicio a la gente "* (Familia Martínez de un mesero de brigada)
- *"El trato con el cliente "* (Familia Ascensión de un mesero de brigadas)
- *"El horario, porque como la mayoría de las veces los eventos son en las noches, pues le quedan las mañanas para, hacer cosas"* (Familia Vázquez de un mesero de brigada)
- *"El ambiente, a la gente que atiende"* (Familia Cruz de un mesero de brigadas)
- *"El trato con el cliente "* (Familia Rosales de una mesera de brigada)
- *"Lo que mas le gusta es el ambiente"* (Familia Carmona de una mesera de brigada)
- *"Le gusta todo"* (Familia Hernández de un mesero de brigada)
- *"Gusta del ambiente de..., le gusta servir a la gente"* (Familia Ramírez mesero de brigada)
- *"Servirles a los clientes"* (Familia Islas mesero de brigada)
- *"Lo que más le gusta...me parece que es el aprender nuevas cosas, porque el cambiarte de lava platos a supervisor del área de cortes, es muy diferente hasta en la atención que te dan tus superiores"* (Familia Yáñez de mesero de base)
- *"...lo que más le gusta es el servicio que da y que él siempre tiene que andar muy limpio y arreglado"* (Familia Morales de un mesero de brigadas)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

¿Qué opina de esta empresa?

Cuadro 5.9

- *"Es una empresa excelente."* (Cocinero C de 24 años del JW Marriott)
- *"Que es un caos, porque ya estando adentro te das cuenta de la desorganización"* (Ayudante de camarista de 22 años de Marquis)
- *"Me ha dado muchas cosas, estoy a gusto"* (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
- *"Que es una empresa integral porque está atenta a todo, en donde cuidan mucho la relación con sus trabajadores, aquí todo mundo se saluda, desde el gerente hasta el barrendero, déjame decirte que nosotros ya vamos en el ISO 9004".* (Mesero, de 65 años de Marquis)
- *"Pues ora sí que es una buena empresa, y como es una empresa internacional puedes crecer tanto aquí como en el extranjero".* (Auxiliar de mesero de 32 años de J W Marriott)
- *"Pues que es una excelente empresa de gran prestigio, pero le falta tener más atención con sus trabajadores sobre todo con nosotros".* (Mesero de 38 años de Nikko)
- *"Pues que es una empresa de mucho lujo y todo está muy bien pero en cuanto a los trabajadores muy mal y no sólo yo opino así de parte de muchos trabajadores de diversas áreas".* (Mesero de 35 años de J. W. Marriott)
- *"Como empresa es un excelente empresa, tratan al empleado como a una persona más que en otras empresas, te festejan el 14 de febrero, el día de la patria, te hacen una comida los jefes bajan directamente a servirte la comida como que lo ven más...se preocupan más por su gente."* (Mesera de 27 años de Four Seasons)
- *"En general, se me hace una empresa muy seria, con sus tropezones pero muy mínimos, pero no es algo que me tenga preocupado, las prestaciones, las facilidades de trabajo que te dan yo lo comparo con otros hoteles. Tenemos un servicio de comedor estupendo, comemos muy bien, en cuestión uniformes, las instalaciones de las que tu puedes hacer uso incluso en otros hoteles de la cadena."* (Mesero de 32 años de Four Seasons)
- *"Que es regular. Porque por ejemplo (refiriendo a la comida) sea nosotros nos dan lo que sobra de los eventos para comer, a veces ya no está en muy buenas condiciones o está cruda y pienso que eso no debe de ser".* (Ayudante de cocina de 23 años de, Marquis)
- *"Que es una buena empresa de las mejores."* (Camarista, de 30 años de Nikko)
- *"Como empresa, es de las mejores en sus servicios, pero le falta en cuanto al trato que da sus trabajadores, sobre todo a los de banquetes."* (Mesero de 43 años de, Four Seasons)
- *"En cuanto al servicio es muy buena pero en cuanto al trato con su personal tiene algunas fallas."* (Ayudante de cocina de 23 años de J. Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Finalmente en cuanto a comportamientos de grupos minoritarios se observó que algunos incluso se llegan a cuestionar ciertos símbolos, por ejemplo, aquellos relacionados con el lujo y la gran capacidad de consumo, así como con la imagen corporativa; acerca de los clientes y sus consumos se llegó a mencionar: *“Son gente que tiene mucho dinero que, puede pagar grandes cuentas sin importarle nada, cosa que luego uno piensa, se acaba de gastar lo que yo gano en un mes...”* (Mesero de Nikko de 49 años). Sobre la imagen corporativa que es sumamente explotada por las empresas hoteleras para crear fuertes compromisos y lazos de lealtad de los trabajadores hacia éstas, se dijo: *“Me siento parte de la familia Nikko, y hago mi trabajo con gusto, pero no me llama...no me siento involucrada con eso... como algunos de mis compañeros, es sólo mi trabajo”* (Camarista de Nikko de 30 años).

En el ámbito de los contactos sociales, además del contacto con el cliente –que en algunos casos por el puesto de trabajo se llega a dar –aparece como un elemento ampliamente valorado el contacto entre compañeros, pues en las entrevistas los trabajadores expresaron de manera recurrente que gran parte de sus amigos eran también compañeros de trabajo. Sin embargo, se identificó que ese contacto entre compañeros, además de contribuir con apoyos y acuerdos laborales (para el cambio de turnos, la cobertura de eventos y la búsqueda de los mismos) y extra laborales (préstamos, *aventones* o pagos colectivos de taxis), tenía también ciertas repercusiones negativas relacionadas con los chismes y el favoritismo.

5.II.3. El grupo de referencia

La importancia que cobra el grupo y particularmente los grupos primarios que “fijan parámetros de referencia” en lo relacionado a la construcción de expectativas, de las bases del gusto y de estructuración de estrategias, ha sido ampliamente estudiada en la literatura sociológica y ha cobrado una relevancia particular para América Latina en los estudios relacionados con las CDT (ver capítulo1; apartado del enfoque latinoamericano). Regularmente no se puede explicar la resistencia frente a CDT adversas si no aparece la familia dentro de esta explicación. El grupo de referencia brinda elementos para la significación y resignificación del trabajador en cuanto a la construcción de expectativas de trabajo (Olmsted: 1985; Pio Sbandi: 1990). A partir de la ocupación de los padres así como la de los familiares o amigos cercanos, en el círculo familiar se irá construyendo lo que se

puede esperar o no del trabajo; la calificación satisfactoria de gran parte de las CDT queda determinada muchas veces por la mera igualación o superación de las CDT que tenían los padres, familiares o amigos. Para el caso de los trabajadores estudiados, el grupo de referencia que es entendido como el grupo de origen familiar o sustituto –que muchas de las veces puede quedar constituido por amigos o pareja-, mostró contar con categorías ocupacionales la mayor parte de las veces inferiores a las del trabajador. Así tenemos ocupaciones de campesino, trabajador por cuenta propia, obrero, hojalatero, comerciante, mecánico, estilista y asistente doméstica; sólo en pocos casos vemos ocupaciones semejantes o superiores como la de abogado, empleado, educadora, secretaria, sastre, enfermera o profesionista y contador (Ver cuadro 5.10).

¿Cuáles eran las ocupaciones de su padre y madre y/o de familiares más cercanos?

Cuadro 5.10

- ☐ *"Mis papás ya fallecieron, ellos fallecieron cuando yo tenía como 12 años"* (Cocinero C de 23 años de JW Marriott)
- ☐ *"Mi papá es mecánico y mi mamá se dedica al hogar y mis hermanos ayudan a mi papá en el taller mecánico."* (Ayudante de camarista de 23 años de Marquis)
- ☐ *"Mi padre era sastre y mi madre se dedicaba al hogar y mis hermanos (6) se dedicaban a estudiar."* (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
- ☐ *"Mi madre se dedicaba al hogar y mi papá se dedicaba a labores del campo, él tenía un rancho, éramos de familia acomodada".* (Mesero de 65 años de Marquis)
- ☐ *"Papá no tengo y mi mamá se dedica al hogar, y mi hermana que es Contador Público pero vive en E.U.A. y se dedica al hogar".* (Auxiliar de mesero de 32 años de J. W. Marriot)
- ☐ *"Mi madre se ocupaba las labores del hogar, mi padre era obrero, y mis hermanos estudiaban y el único que trabajaba lo hacía en una empresa como suajista".* (Camarista de 31 años de Nikko)
- ☐ *"Se dedicaban a las labores del campo"* (Mesero de 50 años de Nikko)
- ☐ *"Mis papás se dedicaban al comercio, y mis hermanos a trabajar uno de ellos en una empresa que se dedica a hacer butacas para los cines, otro trabajaba en la CBS que era una disquera y mi hermana era ama de casa."* (Camarista de 40 años de Four Seasons)
- ☐ *"Mi papá al campo y mi mamá al hogar y bueno también le ayudaba en las labores del campo."* (Mesero de 38 años de Nikko)
- ☐ *"Mi mamá era auxiliar doméstica y mi papá obrero"* (Mesero de 35 años de JW Marriott)
- ☐ *"Mi papá es abogado y mi mamá es ama de casa."* (Mesera de 27 años de Four Seasons)
- ☐ *"Mi padre era empleado federal y mi madre era educadora."* (Mesero de 32 años de Four Seasons)
- ☐ *"Mi mamá se dedica al hogar, mi papá a trabajar por cuenta propia, mi hermano a mecánico dental, otro... en una empresa y mi otro hermano... a ayudarlo a mi papá".* (Ayudante de cocina de 23 años de Marquis)
- ☐ *"Mi mamá se dedica al hogar, mi papá ya no trabaja y mis hermanos uno es hojalatero, una es contador otra es enfermera y otra es secretaria."* (Camarista de 30 años de Nikko)
- ☐ *"Mi mamá era ama de casa y mi papá tenía una peluquería."* (Martín Martínez, 43 años, mesero, Four Seasons)
- ☐ *"Mi papá es obrero y mi mamá se dedica al hogar."* (Steward de 23 años de JW Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Haciendo aún más extensiva la referencia que el trabajador pudiera tener presente en determinado momento para la construcción de sus expectativas ocupacionales y, a partir de éstas, sus criterios de evaluación de sus CDT, observamos en el grueso del conjunto de trabajadores estudiados que en los grupos de referencia no han existido, por lo menos para el caso de estos trabajadores- referentes profesionales u ocupacionales importantes mediante los cuales se pudieran construir también parámetros de satisfacción en el trabajo y

con sus CDT. Ante la pregunta “le gustaba alguna ocupación o profesión de algún familiar”, la respuesta más frecuente es que no y, en el mejor de los casos, sólo hay una valoración más favorable hacia los empleos urbanos fundamentalmente en los casos de trabajadores de origen campesino (Ver cuadro 5.11).

¿Le gustaba alguna ocupación o profesión de algún familiar en particular, si es así, por qué le gustaba?

Cuadro 5.11

-
- ☐ “Si tenía un tío que era imitador de Cepillín el payaso, y yo lo admiraba mucho de hecho yo creía que el era el verdadero y para mi él era muy importante” (Cocinero C de 24 años de JW Marriott)
 - ☐ “No, ninguna.” (Ayudante de camarista, de 22 años de Marquis)
 - ☐ “No, aunque la vida del campo es bonita y hay muchas labores distintas yo tenía un espíritu de aventura, por eso me vine a México”. (Mesero de 65 años de Marquis)
 - ☐ “Pues de ejemplo no, pues ora si que yo entre ora si que a la vocacional, para contador público, pero por medio de una amiga que me dijo que me convenía eso.” (Auxiliar de mesero de 32 años de J W Marriott)
 - ☐ “No”. (Camarista de 31 años de Nikko)
 - ☐ “No, porque no había...porque toda la gente se dedicaba al campo, de hecho cuando uno trabaja en el campo, no piensa uno en nada más que en trabajar, como no hay educación no hay nada mas que el trabajo del campo, se concentra uno en eso”. (Mesero de 50 años de Nikko)
 - ☐ “Si una de mis primas era doctora y yo quería ser “doctora de niños”. (Camarista de 40 años de Four Seasons)
 - ☐ “No realmente no, mis pariente más cercanos también eran campesinos, lo que sí me llamaba la atención era venir a México, por que según se oía aquí había mejores trabajos” (Mesero de 38 años de Nikko)
 - ☐ “No, porque todos trabajaban en lo mismo”. (Mesero de 35 años de J. W. Marriott)
 - ☐ “No” (Mesera de 27 años de Four Seasons)
 - ☐ “Pues no, fíjate que no lo veía yo así, como hubo problemas en mi familia, mis papás se separaron cuando yo era chavito y no lo vía como un objetivo, no los vía como un ejemplo” (Mesero de 32 años de Four Seasons)
 - ☐ “No “ (Ayudante de cocina de 23 años de Marquis)
 - ☐ “No “ (Camarista de 30 años de Nikko)
 - ☐ “No realmente no, ni la de mi papá.” (mesero de 43 años de Four Seasons)
 - ☐ “No” (Ayudante de cocina de 23 años de J W Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Finalmente, bajo la pregunta de otras ocupaciones actuales en su familia aparecen ocupaciones relacionadas con el ramo y otras vinculadas a las anteriormente citadas, sólo aparecen como novedosas la de electricista y el comercio informal (Ver cuadro 5.12)

¿Quiénes, a parte de Ud., trabajan en su familia y en qué consiste el trabajo de ellos?

Cuadro 5.12

-
- ☐ “Vivo con mi abuelita la cual se dedica al hogar, una tía que también se dedica al hogar y una prima que trabaja” (Cocinero C, de 24 años de JW Marriott)
 - ☐ “Mi mamá se dedica al hogar, y mi papá a trabajar en el taller y tengo dos hermanos que ya son casados y que no viven en mi casa, pero que le ayudan en el taller mecánico”. (Ayudante de camarista de 22 años de Marquis)
 - ☐ “Yo y mi esposo que es electricista y el trabaja por su cuenta”. (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
 - ☐ “En mi casa todos trabajan, mi esposa se dedica a vender joyas y la hija que vive conmigo que es licenciada, también trabaja. Así que aquí todos aportan dinero.” (Mesero de 65 años de Marquis)
 - ☐ “Mi primo.” (Auxiliar de mesero, de 32 años de J W Marriott)
 - ☐ “Sólo yo trabajo en mi casa.” (Camarista de 31 años de Nikko)
 - ☐ “Nadie trabaja en mi casa mas que yo, mi esposa a su hogar y mi hijo a la escuela.” (Mesero de 50 años de Nikko)
 - ☐ “Pues mi casa solo yo porque pues mis hijas están pequeñas todavía.” (Camarista de 40 años de Four Seasons)
 - ☐ “Nadie trabaja más que yo.” (Mesero de 38 años de Nikko)
 - ☐ “Sólo mi esposa.” (Mesero de 35 años de J W Marriott)
 - ☐ “Sólo mi papá y él es abogado y se dedica a lo de un abogado.” (Mesera de 27 años de Four Seasons)
 - ☐ “Mi mamá se dedica la hogar y tengo una hermana es empleada en una oficina de una empresa de transportes.” (Mesero de 32 años de Four Seasons)
 - ☐ “Mi papá que trabaja por cuenta propia y mis hermanos de los cuales uno le ayuda a mi papá y el otro que trabaja en una empresa” . (Ayudante de cocina de 23 años de Marquis)
 - ☐ “Mi papá no trabaja, porque está enfermo, pero dos de mis hermanas aportan a la casa, una de ellas es contadora y la otra secretaria, tengo un hermano que es hojalatero y otra que es enfermera.” (Camarista de 30 años de Nikko)
-

- *"Como le decía anteriormente uno de mis hijos trabaja conmigo en el negocio, mi esposa se dedica a organizar a las cocineras y hacer las compras para lo que se va a cocinar cada vez que tenemos eventos y mis otros dos hijos trabajan en hoteles."* (Mesero de 43 años, de Four Seasons)
- *"Mi papá y mi hermana."* (Ayudante de cocina de 23 años de, J W Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Por otra parte, pese a que las expectativas ocupacionales se suponen limitadas por el poco entusiasmo hacia la ocupación de los padres o de algún familiar cercano; con todo y eso, al contrastar lo que pensaba ser cuando era niño y a lo que se dedica actualmente, se observa una gran brecha. En la mayoría de los trabajadores estudiados la actual ocupación está por debajo de sus expectativas infantiles –generadas, en esa etapa de su vida o en la actualidad, pero que funcionan en tanto expectativas construidas por el sujeto y, en ese sentido, efectivas para nuestro estudio en tanto referente de ocupación inicial deseada. Así, sobre estas últimas tenemos expectativas relacionadas con las profesiones de médico, maestra, estilista, contador público, enfermera, secretaria y abogado. Sólo en dos entrevistas parece corresponder la expectativa de infancia con la ocupación actual, tales ocupaciones son de ama de llaves y mesera (Ver cuadro 5.13).

¿De niño pensaba que esta iba a ser su ocupación?; ¿en qué pensaba trabajar entonces?

Cuadro 5.13

- *"No, yo quería el relacionado con la medicina, pero debido a presiones económicas no pude darle continuidad a la escuela"* (Cocinero C de 24 años de JW Marriott)
- *"No, pues nunca me imaginé. Quería estudiar algo relacionado con la informática."* (Ayudante de camarista de 23 años de Marquis)
- *"No, yo quería ser maestra"* . (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
- *"Por circunstancias te metes a trabajar en esto, por necesidad. Y o me salí de mi casa a los 12 años de edad, en busca de aventura; yo vivía en Tehuacán, Puebla y cuando llegue a México anduve de un trabajo a otro, no tenía ni idea de a que me iba a dedicar"* . (Mesero de 65 años de Marquis)
- *"Pues ora sí que ser licenciado...en derecho"* (Auxiliar de mesero de 32 años de J W Marriott)
- *"No, definitivamente no. Cuando era niña, no pensaba en que podría trabajar de grande, pero me llamaba mucho la atención "lo de belleza", de hecho estude para estilista, pero no termine la carrera."* (Camarista de 31 años de Nikko)
- *"No. Cuando era niño, en primer lugar no pensé que viviría en esta ciudad, porque yo soy originario del estado de Veracruz, al norte de Poza Rica, y pues por allá, en lo único en que se trabaja es en el campo, más bien pensaba que pues ésa sería mi vida. Ya cuando llegué a la ciudad a la edad de 11 años, se abrió ante mí, ora sí un nuevo horizonte porque todo era nuevo para mí. Entre otras cosas porque no sabía hablar español, pero una vez que aprendí, y empecé a conocer cosas, e ir a la escuela, se escuchaba mucho hablar de los contadores públicos así llegue a pensar que me gustaría ser contador público."* (Mesero de 50 años de Nikko)
- *Si, porque de niña yo decía que quería ser la ama de llaves de una casa muy grande.* (Camarista de 40 años de Four Seasons)
- *"Pues de niño no pensaba muchas cosas, lo que pasa es que yo vengo del campo, de Oaxaca y ahí las aspiraciones no eran muchas, todo era el campo."* (Mesero de 38 años de Nikko)
- *"No. Lo que pasa es que yo soy de Toluca y yo estaba centrado en lo que era mi realidad, no pensaba nada yo pensaba que iba a ser obrero por que era lo único que había allá."* (Mesero de 25 años de J. W. Marriott)
- *"Si desde siempre, por eso lo estudie, bueno no precisamente de mesera pero si en el sector"*. (Mesera de 27 años de Four Seasons)
- *"No, para nada quería lo clásico aviador o astronauta pero ya sabes son ideas vanas"* (Mesero de, 32 años de Four Seasons)
- *"No. Yo quería estudiar una carrera, no sabía cuál pero quería estudiar algo."* (Ayudante de cocina de 23 años Marquis)
- *"No, yo quería trabajar en algo...como...secretaria en un trabajo de oficina algo así, algo más relacionado con mi familia.* (Camarista de 30 años de Nikko)
- *"No. A mí desde niño me ha gustado la política y lo de las leyes, o sea abogado."* (Mesero de 43 años de Four Seasons)
- *"No. Me atraía la enfermería y la medicina."* (Ayudante de cocina de 23 años de JW Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Finalmente, una pregunta crucial que constituye un indicador claro y preciso para conocer la satisfacción en el trabajo que alguien pudiera tener, es evaluado en función del deseo de que su hijo tuviera la misma ocupación; ante esta pregunta es posible observar elementos emergidos desde los sentimientos más profundos e inconscientes de la persona. En contraste con lo que declaró la mayoría en la encuesta –analizada en el Capítulo 4 – acerca de “encontrarse satisfecho con su trabajo”, muchos ante la pregunta anteriormente formulada indicó no desear que sus hijos tuvieran la misma ocupación – se deriva entonces que una gran mayoría no considera que su empleo actual en el hotel sea un buen trabajo en la medida en que no representa un trabajo “heredable a los hijos”. Los argumentos son variados y sólo habría que revisarlos para ver qué elementos arroja esta dimensión de análisis: no es un trabajo al que alguien “preparado” aspire, no es un trabajo donde el personal esté bien pagado, se trata de empleos con cargas de trabajo “duras “ o “intensas”, no son buenos puestos, son puestos de trabajo que se encuentran “abajo” en la estructura sociotécnica y de estatus laboral, puede ser sólo un trabajo temporal mientras se concluyen estudios pues no permite la convivencia familiar (Ver cuadro 5.14); de todo lo anterior se concluye: “no es un trabajo muy bueno” (Ayudante de cocina de 23 años del JW Marriott).

¿Le gustaría que sus hijos se dedicaran a la misma ocupación que tiene Usted actualmente, por qué opina así?
Cuadro 5.14

- ☐ *“No, porque si ellos tuvieran la oportunidad de prepararse lo suficiente, seguramente podrán aspirar a un buen trabajo donde estén bien pagados, claro mucho dependerá de la forma en que trabajen porque a lo mejor tienen los conocimientos pero si no los saben aplicar de nada les servirá; es muy importante que la gente se esfuerce y que se dedique a trabajar, sólo así se consiguen las cosas”* (Cocinero C de 24 años de JW Marriott)
 - ☐ *“No, pues no, porque uno sabe lo duro que es y uno no quiere eso para sus hijos.”* (Ayudante de camarista de 23 años de Marquis)
 - ☐ *“No. Porque ellos deben ser más que uno deben de tener un mejor puesto que uno.”* (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
 - ☐ *“Mis tres hijos ya terminaron sus carreras, esa es una de mis mayores satisfacciones y todo gracias a este trabajo, mucha gente denigra este trabajo pero es como cualquiera y además si te pones abusado ganas bien, depende mucho de ti hacerla.”* (Mesero de 65 años de Marquis)
 - ☐ *“No, porque es muy matado porque se le dedica mucho tiempo a este trabajo, y no le puedo dedicar mucho tiempo a la familia.”* (Auxiliar de mesero de 32 años de J W Marriott)
 - ☐ *“No. Por que quisiera que fueran “algo más arriba” que tuvieran un mejor salario que tuvieran un horario que les permitiera hacer más cosas, que en la empresa que trabajaran tuvieran un buen puesto.* (Camarista de 31 años de Nikko)
 - ☐ *“No. De hecho yo platíco con ellos y les digo que tienen que estudiar y prepararse para que puedan conseguir un buen empleo, y así tener un buen salario ”* (Mesero de 50 años de Nikko)
 - ☐ *“No, por eso yo digo que estudien para que tengan un buen futuro”* (Camarista de 40 años de Four Seasons)
 - ☐ *“No, pero tal vez pudieran ayudar de esta forma por un tiempo en lo que terminan sus estudios”* .(Mesero de 38 años de Nikko)
 - ☐ *“Pues por mi no habría ningún problema, si mi hijo me dijera quiero ser mesero, solo le diría que estudiara...en una escuela de hotelería”* . (Mesero de 35 años J W Marriott)
 - ☐ *“No, porque la verdad es una carrera mal pagada, esa es la verdad y es muy...no permite llevar una vida normal, porque tu trabajas cuando todos están de vacaciones, es muy matado, te da muchas satisfacciones pero no la verdad es muy difícil.”* (Mesera de 27 años de Four Seasons)
 - ☐ *“Me gustaría que alguno de mis hijos tomara sus decisiones con mi ayuda.”* (Mesero de 32 años de Four Seasons)
 - ☐ *“No. Porque es muy mal pagado y no es bueno esta clase de trabajo.”* (Ayudante de cocina de 23 años de Marquis)
-

-
- *"No. Es obvio no? En donde el trabajo es muy pesado y no te pagan bien."* (Camarista de 30 años de Nikko)
 - *"De hecho mis dos hijos ya están en el sector, uno trabaja conmigo y los otros dos, uno en el Four y el otro en el Marquis".* (Mesero de 43 años de Four Seasons)
 - *"A lo mejor en el sector, pero no en lo que yo estoy haciendo actualmente porque no es un trabajo muy bueno."* (Ayudante de cocina de 23 años de J W Marriott)
-

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Por otro lado y complementario a lo anterior es posible observar que si bien es cierto hay argumentos de fondo en el razonamiento del trabajador para considerar que en la mayoría de los puestos estudiados -que para este capítulo en particular son los de menor estatus laboral en los hoteles- no existen buenas CDT, las razones de permanencia se explican además de las situaciones concretas (de necesidad, de baja escolaridad en este personal y de la compensación con propinas) por una serie de "mandatos" y "apreciaciones que emergen desde la familia. Los mandatos y apreciaciones se construyen desde la familia y siguen líneas discursivas clasificables en opiniones favorables y desfavorables. De conformidad con lo anterior, tenemos comentarios favorables en los que destaca la buena opinión y el sentimiento de adaptación de la familia hacia el trabajo en hotelería; al respecto se habla de "...una buena empresa", de "...un buen lugar", de "...un buen trabajo" y se refuerzan todas estas apreciaciones indicándole al trabajador que "...cuida su trabajo" y que esté consciente de que "...de ahí sale para todo". Sobre los comentarios desfavorables sobresalen los imperativos o valorativos de "...ya salte", "es un trabajo muy pesado" junto con actitudes que muestran que ese trabajo no les agrada, "No me gusta ese trabajo" o que sólo lo soportan "por falta de estudios" (Ver cuadro 5.15)

Comentarios de "familia" respecto al trabajo en el hotel a partir de su propia familia

Cuadro 5.15

¿Qué opinan del trabajo de.....

- *"Mmm....pues por..... falta de estudios"* (Familia Martínez de un mesero)
 - *"Respeto mucho el trabajo de mi papá, he aprendido mucho de el, me ha enseñado a que hay que ser servil, con la gente, atentos, hay que ser educados"* (Familia Ascensión de un mesero)
 - *"Mientras sea trabajo honrado y todo eso está bien".* (Familia Vázquez de un mesero)
 - *"Es un buen trabajo como... digno,.... como cualquiera"* (Familia Cruz de un mesero)
 - *"Es un buen empleo"* (Familia Campos de un mesero)
 - *"Ahí esta muy bien"* (Familia Rosales de una mesera)
 - *"Si ella se siente a gusto ahí, nosotros nos sentimos a gusto con ella"* (Familia Carmona de una mesera)
 - *"Pues está muy bien darle servicio al público"* (Familia Hernández de una mesera)
 - *"No me gusta ese trabajo....es muy matado.... muy mal pagado...., deja muy poco tiempo para convivir con la familia..... no me gusta"* (Familia Ramírez de mesero)
 - *"Es un trabajo que a veces es bueno"* (Familia Santiago de un mesero)
 - *"Que debería salirse de ahí, y buscarse otro de verdad"* (Familia Torres de un mesero)
 - *"Pues....por mis hijos.... que estén bien.... sanos que sean gente de bien [sic]"* (Familia Islas de un mesero)
 - *"Bueno para mí, yo digo que si está bien, porque antes trabajaba en un taxi y esto representaba peligro "* (Familia Yáñez de un steward)
 - *"Que es un muy buen empleo y que si le echa ganas seguramente seguirá av an za n do "* (Familia Arzate de un cocinero)
-

-
- *“Es un buen trabajo pero requiere de mucha limpieza y mucha higiene”* (Familia Morales ayudante de mesero).
 - *“Está bien me gusta que trabaje ahí”* (Familia García de un mesero de brigada)
 - *“Es un trabajo muy especial,...será que como a él no he visto a nadie, así de entregado al trabajo”* (Familia Mendoza Cocinero)
 - *“En cierta forma bien, pero no me gusta de lo que se desempeña...porque siento que le falta mucho para hacerlo mejor y que no tiene deseos de superarse”* (Familia Ponce de un mesero)
 - *“Estoy de acuerdo si a él le gusta”* (Familia Prado de una camarista)
-

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Derivado del análisis de los comentarios anteriores podemos reconocer que el trabajador percibe que su familia, por un lado, tiene una buena opinión de su trabajo, que está conforme con el mismo y que parte de que se trata de una buena empresa, un buen lugar y un buen trabajo y; por otro lado, contrario a lo anterior, hay algunos trabajadores que entienden que su familia no está conforme con su trabajo que piensan que se trata de un ocupación desprestigiada con ritmos de trabajo pesados y sólo aceptable ante la falta de estudios y la apremiante necesidad económica. Finalmente se observa una tercera percepción distinta a las dos anteriores y que tiene que ver con la indiferencia por parte de la familia respecto a su trabajo: *“Fíjese que nunca nos hemos puesto a platicar acerca del trabajo que tenemos...”*, aquí bien puede suponerse que la ocupación es una cuestión que pasa a un segundo término y es algo que se da por hecho y no se reflexiona al respecto, seguramente porque existen otros valores más significantes y por tanto valiosos para la familia (Ver cuadro 5.16).

Comentarios de “familia” respecto a su trabajo a partir del trabajador

Cuadro 5.16

¿Qué opinan su familia de su trabajo?

- *“Tienen una buena opinión de mi empleo, estoy en una empresa de prestigio, y saben que de aquí sale para todo”.*(Mesero del hotel Nikko de 40 años)
- *“Pues no están muy conformes con mi trabajo, pero eso no me afecta, y no lo tomo mucho en cuenta”* (Camarista de Nikko de 30 años)
- *“Que estoy en un buen lugar, que no lo vaya a dejar, al menos no por cualquier cosa”* (Camarista de Nikko con 31 años)
- *“Qué pueden opinar si les he dado todo, tengo una casa, un auto, una esposa, tengo todo”* (Mesero de Marquis con 65 años de edad)
- *“Pues cuando los hacen estos son buenos, saben que estoy en una buena empresa y que da para sostener a mi familia. Me dicen que..., que bueno que estoy en esta empresa, pues que soy afortunado”* (Mesero de Nikko con 49 años)
- *“Muchos se imaginan que gana uno muy bien y te halagan diciéndote que estas en un buen trabajo y que me ha de ir muy bien”* (Camarista de Nikko de 30 años)
- *“Mis familiares me dicen ya salte si no puedes y busca otro si es que te pagan muy poco y así”* (Trabajador ayudante de camaristas de Marquis, no especificó edad)
- *“La sociedad mexicana como que no está...no sabe de esto de la hotelería y en específico de la gastronomía que es una actividad, digamos buena porque vas a otros países en donde la profesión de mesero es tan valiosa como decir yo soy contador. Entonces como que está muy desprestigiada, y a mi en mi familia me costó lgo de trabajo que aceptaran que yo iba a trabajar de mesero porque me decía “para eso estudiaste” y hubo en un principio algo de conflicto porque me decían porque iba a trabajar de mesero y dije ¿por qué no.? “* (Mesero de Four Seasons de 32 años)
- *“Fijese que nunca nos hemos puesto a platicar acerca del trabajo que tenemos, nunca nos hemos sentado a platicar al respecto”* . (Mesero de Four Seasons, no precisó edad)
- *“Bueno no les agradaba que yo estuviera de mesera, pero bueno yo sabía el por qué, aparte de que no cualquiera trabaja en el Four Seasons y me servía como experiencia y para mi currículo”* (Mesera de Four Seasons de 27 años)
- *“Pues tanto mi esposa como mis hijos tienen una buena opinión de mi trabajo “* (Mesero de JW Marriott, no precisó edad)
- *“Nada, que a veces es un trabajo muy pesado aunque esto no es diario”* (Ayudante de cocina de JW Marriott, no precisó edad)
- *“Pues que estoy en una buena empresa y que cuide mi trabajo que le eche ganas”* (Camarista de 40 años)
- *“No fijate que no me hacen comentarios, solo me dicen “¿y qué sigues de mesero?” No es la pregunta sino la forma como me lo dicen, pero bueno no me afecta.”* (Mesero de Four Seasons de 32 años)
- *“Lo clásico que por qué estaba de mesera, no más “* .(Mesero de Four Seasons de 27 años)
- *“Pues que si me voy a quedar ahí o que si estoy bien “* (Trabajador ayudante de mesero de JW Marriott)
- *“Pues comentan que me va muy bien, que de seguro he de ganar mucho dinero y así por el estilo”* (Mesero de JW Marriott, no especificó edad)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Finalmente, otro ámbito de explicación de la permanencia de estos trabajadores en los espacios productivos de la hotelería queda conformado por el grupo; al respecto se ha logrado apreciar que los trabajadores permanentemente `se comparan´ con su grupo de amigos y confirman su decisión de permanecer ahí en la medida en que consideran estar mejor que sus amigos *“...dicen que estoy mejor que ellos”* (Ver cuadro 5.17); cabe destacar que gran parte de las amistades la conforman compañeros de trabajo y, en ese sentido, los referentes del trabajo son sumamente semejantes. Otro grupo de referencia en el que no hay precisamente lazos de amistad o emocionales tan fuertes como en la familia o los amigos, lo constituyen los vecinos que también llegan a sentar un precedente importante para el trabajador por su proximidad geográfica: *“...los veo y me doy cuenta que estoy mejor que ellos”* (entrevista a un *Bell Boy*, estudiado en la fase piloto de investigación).

Comentarios de “amigos” respecto a su trabajo

Cuadro 5.17

¿Qué opinan sus amigos de su trabajo?

- *“No platico mucho acerca de este con mis amigos, a veces cuando echamos la copa, - porque no soy ningún santo- y bueno se platica de todo, los comentarios que hacen todos son buenos, en el sentido de que es un buen trabajo, básicamente eso”* (Mesero de Nikko con 49 años)
- *“Pues igual, piensan que gano buen dinero, porque estoy en un hotel famoso”* (Camarista de Nikko de 30 años)
- *“Pues más o menos los mismos, sobre todo que trabajo en una empresa importante y que debo cuidar mi trabajo”* (Camarista de Nikko de 31 años)
- *“Pues a esos cuates les vale queso”* (Trabajador ayudante de camarista del hotel Marquis, no especificó edad)
- *“Nada, sólo me preguntan cómo se prepara ésto o aquello o que les prepare algún cocktailito cosas que yo sé hacer”* (Mesero de Marquis de 65 años)
- *“Ninguno, lo que pasa es que casi no tengo amigos más que mis compañeros del hotel”* (Steward de Marquis de 23 años)
- *“Pues ya cuando saben exactamente en qué consiste mi trabajo piensan que gano muy bien y que por lo tanto que me siga aquí y que lo cuide”* (Camarista de 40 años)
- *“No pues nada, porque los más cercanos están dentro de la hotelería y la gastronomía, porque saben como están las condiciones y de hecho algunos de mis amigos están en esto porque vieron mi trayectoria, vieron mi productividad y vieron mi cartera, dijeron bueno estaría mejor en la hotelería que estar en lo que estoy ahora y cambiaron porque lo que muchas veces te mueve más que las condiciones de trabajo es el dinero que te pagan”* (Mesero de Four Seasons de 32 años)
- *“La gente cree que los meseros ganan mucho, comen bien y como en mi caso que trabajo en un hotel de lujo pues a veces atiende uno al algún futbolista o artista entonces luego me preguntan acerca de eso, de si he atendido a alguien importante”* (Mesero de Four Seasons, no especificó la edad)
- *“Con ellos es diferente porque ya saben de qué se trata porque la mayoría se dedica al mismo ramo”* (Cocinero de JW Marriott, no especificó edad)
- *“Pues ora si me que dicen que me salga porque no tengo mucho tiempo, pero en cuanto a lo económico dicen que estoy bien, mejor que ellos”* (Ayudante de mesero de JW Marriott, no especificó edad)
- *“Pues como todos son del ramo en realidad no comentan nada importante”* (Mesero de JW Marriott, no especificó edad)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Para llegar al ámbito más privado del sujeto mismo, al trabajador se le preguntó directamente por la satisfacción de sus expectativas en ese trabajo y la identificación de progreso y futuro en el mismo. La respuesta cuestiona nuevamente los resultados de la encuesta pues se fija principalmente en un “no” argumentando *“no es lo que yo esperaba...esperaba...un ambiente laboral más justo, más a gusto y sin tanta presión”, “no me quiero quedar ahí”, “no ... pero no tengo estudios y pues no puedo aspirar a algo mejor”, “no... porque como soy de banquetes luego ...sólo hay trabajo unas tres veces por semana y...hay veces que si hay mucho trabajo y hay que doblar turno”*, *“no, porque es un trabajo pesado de esfuerzo físico y con pocos estudios.. sólo se puede aspirar a ascender un poco”*. Sólo una minoría afirmó estar satisfecho y sus razones estuvieron relacionadas con que el horario les permitía tener otras actividades y que por lo menos alcanzaban a cubrir lo básico en el aspecto económico (Ver cuadro 5.18).

El trabajo que realiza actualmente ¿cubre sus expectativas?

Cuadro 5.18

- *"Pues sí, soy soltero."* (Cocinero C de 24 años de JW Marriott)
- *"No mucho, porque no es lo que esperaba. Yo esperaba un poco de más...como podría decirlo un ambiente laboral más justo, más a gusto, sin tanta presión."* (Ayudante de camarista de 22 años de Marquis)
- *"Si me gusta pero no me quiero quedar ahí inclusive he hecho el intento de subir, como cuando hice prácticas en la cocina para quedarme como ayudante de cocina. Y es que en esta área existe mayor posibilidad de salir adelante porque uno puede escalar en las categorías como cocinera."* (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
- *"Claro que sí, de este trabajo he hecho todo lo que tengo."* (Mesero de 65 años de Marquis)
- *"Por el momento sí, y pues más adelante no porque quisiera una cosa mejor"* (Auxiliar de mesero de 32 años de J W Marriott)
- *"Sí, porque en lo relativo al horario me parece adecuado y en cuanto al salario también aunque quisiera ganar un poquito más."* (Camarista de 31 años de Nikko)
- *"Decirse que sí....umhh... aunque no del todo, aunque sí, cubre algo, las cosas más básicas, en el sentido económico, pero en el personal...., podría decirse que sí, porque la verdad estoy a gusto con mi trabajo."* (Mesero de 50 años de Nikko)
- *"No, no cubre mucho pero al menos salgo adelante"* (Camarista de 40 años de Four Seasons)
- *"Pues...sí pero no, lo que pasa es que no tengo estudios y pues no puedo aspirar a algo mejor, solo esforzándome y haciendo bien mi trabajo tal vez pueda conseguir un mejor puesto o por lo menos la base."* (Mesero de 38 años de Nikko)
- *"No, en este momento no; Porque es un trabajo en donde como te digo, es una brigada de banquetes y la verdad luego sólo hay trabajo unas tres veces por semana aunque no siempre por que hay veces que si hay mucho trabajo en el que ha veces incluso hay que doblar turno"* . (Mesero de 35 años de J. W. Marriott)
- *"No. Porque era un trabajo pues para empezar de mesera, y pues yo tenía estudios, una carrera, además con un sueldo que obviamente era el mínimo y básicamente me mantenía con las propinas y el centro de consumo en donde yo estaba no era frecuentado, no había gente era de los centros de consumo más bajos."* (Ex mesera de 27 años de Four Seasons)
- *"Sí, de hecho sí cubre mis expectativas económicas y además me agrada, y bueno si las cubre."* (Mesero de 32 años de Four Seasons)
- *"No. Porque...no es que me de pena hacer mi trabajo pero, la verdad no me siento a gusto, quisiera algo más algo diferente"* . (Ayudante de cocina de 23 años de, Marquis)
- *"No, pero por el momento es a lo único que puedo aspirar, ya que no tengo la suficiente preparación."* (Camarista de 30 años de Nikko)
- *"Sí."* (Mesero de 43 años de Four Seasons)
- *"No del todo, porque es un trabajo pesado de esfuerzo físico y con pocos estudios, no se puede aspirar a mucho, yo sólo tengo la secundaria y sólo se puede aspirar a ascender un poco."* (Ayudante de cocina de 23 años de JW Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Los elementos constitutivos en torno a si ve futuro en ese trabajo estuvieron representados por la percepción, alrededor de dos terceras partes, de que si veían futuro en ese trabajo y, sólo una tercera parte indicó no ver futuro ahí. Los argumentos que sostuvieron la primera respuesta estuvieron fundamentalmente relacionados con la concepción de haber progresado actualmente y sólo una cantidad menor reconoció no haber experimentado ningún progreso. La permanencia en el trabajo se sostuvo porque además de ver futuro en ese trabajo, los trabajadores veían en esa ocupación actual la oportunidad de "aprender muchas cosas", adquirir experiencia y "pagar sus estudios" (Ver cuadro 5.19)

Ha progresado en este trabajo

- *"Pues sigo igual, sólo en el salario he mejorado y eso por los aumentos anuales"* (Trabajadora asistente de áreas públicas de Nikko con 34 años)
- *"Sí, sí he progresado, he tenido mis altibajos, como en cualquier trabajo, el salario es muy bajo, y no alcanza para nada pero de cómo empecé a como estoy ahora, pues si estoy mejor aunque me faltan muchas cosas porque no tengo una buena casa pero ahí poco a poco he ido progresando"* (Mesera de Nikko de 49 años)
- *"Si he progresado aunque no sea muy grande el paso peso cuando llegué aquí y de hecho con todas es lo mismo, aunque ya tengan incluso años te manda de un piso a otro, y yo al menos ya tengo un piso fijo, se supone que te lo dan cuando eres responsable y haces bien tu trabajo"* (Camarista de Nikko de 30 años)
- *"Sí, la verdad si he aprendido muchas cosas y creo que ahora estoy más capacitado para hacer mejor mi trabajo y esa experiencia me sirve para poder dar un mejor servicio y así obtener mejores ganancias "* (Camarista de Nikko, no especificó edad)
- *"Yo comencé de lavaplatos y con el tiempo fui progresando hasta ser un buen mesero, trabajando siempre en empresas de mucho prestigio"* (Mesero de Marquis de 65 años)
- *"Creo que no porque antes era encargado de un área y ahora soy steward y gano casi lo mismo"* (Steward de Marquis de 23 años)
- *"Bueno lo que pasa en cuestión empresa-hotel pues si , porque tiene mucho más renombre el Four Seasons"* (Ex mesera de Four Seasons de 27 años)
- *"En condiciones de trabajo si he progresado, porque en el hotel que estoy ahora si lo comparo con los que empecé pues sí he progresado y en lo económico me he mantenido en el nivel, claro con los años va aumentado la devaluación pero te vas adaptando, porque no es lo mismo un dólar hace diez años que un dólar ahorita"* (Mesero de Four Seasons de 32 años)
- *"Sí, bastante tanto económicamente como moralmente. Yo comencé desde abajo como ayudante de mesero y bueno ahora tengo incluso mi propio negocio de servicio de banquetes, no al nivel de donde prestaba mis servicios, pero sí de muy buen nivel"* (Mesero de Four Seasons, no especifica edad)

Ve futuro en este trabajo

- *"No, de hecho cuando me entrevistaron les dije que yo estaría en el trabajo unos dos años máximo porque deseaba estudiar y sólo sería para poder pagar mis estudios"* (Camarista del Nikko de 30 años)
- *"Por supuesto que vi futuro y veo futuro en esto si no tú crees que yo seguiría aquí. Si tú en un trabajo no vez futuro ¡corres!, buscas a donde haya futuro, donde puedas sobrevivir"* (Mesero de Marquis de 65 años)
- *"Sí, me parece que si permanezco en ésta empresa iré mejorando poco a poco, sí veo futuro en esta empresa"* (Camarista de Nikko de 31 años)
- *"Si uno estudia el inglés posiblemente si"* (Ayudante de camarista del Marquis, no especifica edad)
- *"Pues no, porque se supone que uno puede seguir avanzando en los puestos pero a pesar de que he pedido una oportunidad para poder seguir avanzando no me la han dado. Y eso que llevó tiempo en eso y lo he pedido porque cuando entras te lo ofrecen"* (Ayudante de cocina de Marquis de 23 años)
- *"Sí, lo veo pero muy difícil, no lejano pero muy difícil, quizá no un futuro dentro de la empresa pero ya estando lleno de experiencia incluso podrías manejar una actividad por tú cuenta dentro del sector"* (Mesero de Four Seasons de 32 años)
- *"Si, si hay futuro lo que pasa es que depende de cada uno, yo conozco compañeros que tienen más tiempo que yo y sólo tienen su casa o sea no han progresado mucho muchas veces no saben aprovechar las buenas rachas que hay en este trabajo "* (Mesero de Four Seasons, no especifica edad)
- *"Si, porque tenía yo la carrera, trayectoria y se supone que cada seis meses había la oportunidad de poder ascender aunque yo nunca lo vi, al contrario veía que entraba gente de fuera para ocupar los mejores puestos, pero si sabía que te permitían hacer prácticas en otro puesto y que sí te promovían "* (Ex mesera de Four Seasons de 27 años)
- *"Ah...de base sí, en banquetes no"* (Mesero de JW Marriott, no especifica edad)
- *"No, mucho pero, puedo aprender muchas cosas"* (Ayudante de cocina del JW Marriott, no especifica edad)

Fuente: Comentarios de entrevistas cuando se pregunta ¿ha progresado en ese trabajo, cómo empezó y cómo esta ahora?, ve futuro en ese trabajo

Finalmente en el ámbito de las alternativas, los elementos que surgieron estuvieron representados por la añoranza de dedicarse a otras ocupaciones sumamente variadas: "payaso", "otro trabajo más chido" [sic], "maestro", "computación", "negocio propio", "estilista", "mecánico", "oficinista", y "abogado". Es importante observar que ninguna de estas ocupaciones guarda relación directa con el ramo ni con la ocupación actual de los

trabajadores estudiados y que, en ese sentido puede estar indicando una serie de frustraciones profesionales²⁵ o poca claridad en las mismas presentes en sus respectivas vidas; aspecto seguramente reforzado por la baja valoración de aquellas ocupaciones vinculadas con los servicios y principalmente con los vinculados con los de limpieza y servidumbre. Sólo una minoría indicó estar de acuerdo con su trabajo actual dentro de los cuales destacó enfáticamente el puesto de mesero (Ver cuadro 5.20).

Actualmente ¿le gusta alguna otra ocupación, profesión o trabajo? nárrenos al respecto

Cuadro 5.20

-
- ☐ *"Sí, quiero seguir los pasos de mi tío quiero ser payaso, pero de los buenos de hecho me estoy comprando el equipo ya tengo una guitarra eléctrica en donde estoy tratando de tocar rock para niños, algo diferente, quiero divertir a los niños y creo que tengo esa facilidad para hacerlo ya he hecho algunas pruebas y no me ha ido tan mal."* (Cocinero C de 24 años de JW Marriott)
 - ☐ *"Quisiera conseguir otro trabajo `más chido` que tenga que ver con la informática."* (Ayudante de camarista de 23 años de Marquis)
 - ☐ *"Pues como le decía la de los maestros, enseñar a los niños, sólo que como no concluí mis estudios no es posible, estudié hasta 2º de secundaria."* (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
 - ☐ *"No, estoy muy satisfecho con lo que he logrado a través de este trabajo, me gusta este trabajo."* (Mesero de 65 años de Marquis)
 - ☐ *"Me gusta la computación...trabajo de oficina"* (Auxiliar de mesero de 32 años de J. W. Marriott)
 - ☐ *"Pues, sólo el estilismo, porque como eso estudié, aunque no terminé la carrera, eso me llama la atención."* (Camarista de 31 años de Nikko)
 - ☐ *"Sí, me gustaría tener mi propio negocio, ser mi propio jefe, en algún negocio en que vendiera ropa".* (Mesero de 50 años de Nikko)
 - ☐ *"Yo soy cultora de belleza y quisiera dedicarme a lo que estudié"* (Camarista de 40 años de Four Seasons)
 - ☐ *"No"* (Mesero de 38 años de Nikko)
 - ☐ *"En lo mismo pero a un nivel más alto, o sea por lo menos ser mesero de base."* (Mesero de 35 años de J. W. Marriott)
 - ☐ *"No, estoy a gusto con mi carrera".* (Mesera de 27 años de Four Seasons)
 - ☐ *"Tal vez sí, pero no te podría yo decir a horita porque llega un momento en el que dices tal vez más adelante pero yo dentro del ramo, no se yo tengo planes más adelante incluso me han ofrecido ser asistente de gerente o gerente, pero yo les he dicho que gracias por la oportunidad, pero si estoy enfocado a algo así pero más adelante"* (Mesero de 32 años de Four Seasons)
 - ☐ *"Pues si de hecho comencé a estudiar para mecánico dental pero lo dejé, luego me puse a estudiar computación pero también lo dejé, no he podido hacer lo que quisiera a veces porque no me alcanzaba para la colegiatura o para comprar lo que necesitaba y otras por mi culpa...quisiera algo no sé como de oficina."* (Ayudante de cocina de 23 años de, Marquis)
 - ☐ *"Si actualmente quisiera estudiar belleza y ser estilista."* (Camarista de 30 años de Nikko)
 - ☐ *"Como le decía a mí me gustaría ser abogado, me gusta mucho la grilla."* (Mesero de 43 años de Four Seasons)
 - ☐ *"Ingeniería automotriz, me gustaría trabajar en la mecánica."* (Ayudante de cocina de 32 años de J. W. Marriott)
-

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

Aunado a lo anterior, ante la pregunta ¿qué esperarías de un nuevo trabajo?, aparecieron algunos de los elementos "deseados" que suponemos actualmente provocan insatisfacción en el trabajo, a saber, mejora salarial, el puesto o categoría laboral, el no maltrato o falta de respeto, la ausencia de presión innecesaria, la no valoración de su trabajo y las pocas posibilidades de ascenso (Ver cuadro 5.21).

²⁵ Entendemos por `profesión` en su sentido amplio, es decir, aquel que supone toda actividad desempeñada profesionalmente y no únicamente la asociación al grado académico.

- *"Que valoraran mi esfuerzo y mi trabajo porque yo estaría dispuesto a brindar mi máximo esfuerzo a favor de la empresa"* (Cocinero C de 24 años de JW Marriott)
- *"Pues que el ambiente laboral no sea presionado."* (Ayudante de camarista de 22 años de Marquis)
- *"Que tuviera un mejor puesto y un mejor sueldo."* (Auxiliar de limpieza de 35 años de Nikko)
- *"Ya te dije hace rato, pues ganar más y también que tuviera las mismas condiciones que el actual."* (Mesero de 65 años de Marquis)
- *"Pues digamos progresar, que pudiera crecer o progresar, que no me quedara allí estancado."* (Auxiliar de mesero de 32 años de J W Marriott)
- *"Pues que se me tratara bien, que tuviera un buen salario y un buen horario "* (Camarista de 31 años de Nikko)
- *"Que correspondiera a mi trabajo, yo estoy acostumbrado a dar mi mejor esfuerzo, por lo que yo esperaría que se me tratara con respeto y que por lo mismo tuviera un salario de acuerdo a mi esfuerzo."* (Mesero de 50 años de Nikko)
- *"Que me fuera bien, que ganara buen dinero."* (Camarista de 40 años de Four Seasons)
- *"Que me fuera mejor en todo"* . (Mesero de 38 años de Nikko)
- *"Pues si me cambio es por algo mejor ¿no?"* (Mesero de 35 años de JW Marriott)
- *"Que me trataran bien, tener la oportunidad de crecer"* (Mesera de 27 años de Four Seasons)
- *"Que si lleve a cabo un cambio, definitivamente estuviera mejor que en mi anterior empleo."* (Mesero de 32 años de Four Seasons)
- *"Pues que me trataran bien y que hubiera posibilidades de salir adelante."* (Ayudante de cocina de 23 años de Marquis)
- *"Que me fuera mejor que en mis anteriores trabajos, que me pudiera superar."* (Camarista de 30 años de Nikko)
- *"Que me vaya muy bien."* (Mesero de 43 años de Four Seasons)
- *"Que valoraran el trabajo de uno y que de esta forma hubiera forma de seguir avanzando en el trabajo. "* (Ayudante de cocina de 23 de J W Marriott)

Fuente: Cuadro de elaboración propia con las opiniones registradas de los trabajadores en preguntas abiertas tanto en cuestionario como en entrevista (Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros y Base de texto, ambas de 2003, UAM-I).

5.III. Constitución de identidades frente a las CDT a partir de nuevos agrupamientos y estrategias típicas para enfrentar las CDT

Retomando la idea de que hablar de la "clase obrera" resulta empobrecedor en los estudios sociológicos, ésta se confirma con una conclusión preliminar derivada del análisis empírico en el que nos encontramos actualmente, los trabajadores no evalúan de la misma forma las CDT en principio porque no son las mismas. Todos y cada uno están sometidos a diferentes CDT y esta variación en el ámbito laboral depende fundamentalmente del puesto de trabajo. Pero más allá de las propias determinaciones provenientes del lugar que ocupa el trabajador dentro de la estructura sociotécnica que muestran como obvio lo anterior; existen otros elementos en común –y, en ese sentido, también estructurantes de opiniones que pesan más al momento de evaluar CDT-; estos elementos sugieren la conformación de identidades que rebasan la dimensión estrictamente laboral pues están más relacionadas con cuestiones de género, etarias y de escolaridad.

5.III.1. Nuevos agrupamientos y reflexiones en torno al trabajo

Respecto a la asociación²⁶ entre los nuevos criterios de agrupamiento y las principales concepciones que normalmente se construyen y constituyen el imaginario colectivo sobre: los problemas más importantes del país²⁷, lo que significa el trabajo, los atributos de un buen trabajo y la opinión acerca de los nuevos trabajos. Destaca el hecho de que fue la categoría de estatus laboral la que explicaba en mayor medida las diferentes opiniones sobre estos temas, con excepción del significado del trabajo; opinión que permaneció indiferente ante el estatus laboral y, en este mismo sentido, en el tema de los atributos de un buen trabajo en el que se observó una asociación menor bajo el mismo criterio de agrupamiento (ver niveles de asociación estadística en el Cuadro 5.22). Ésto sugiere que es el espacio que el trabajador ocupa en la estructura sociotécnica –y que en gran medida se asemeja a la estructura social y de clase- en el que se constituyen principalmente los elementos que componen su *habitus* y que se refieren fundamentalmente al trabajo. Lo mismo se observa en algunos parámetros como es el caso de la ‘evaluación de los nuevos trabajos’²⁸ la opinión varió considerablemente en función del estatus laboral y la opinión positiva se concentró en el estatus laboral medio. Por último, es altamente significativo que la división sexual que integramos en el agrupamiento por género no resultó importante –en cuanto a factor estructurante de la valoración de las CDT - pues en ningún aspecto considerado en torno al trabajo mostró una alta relevancia. (Ver Cuadro 5.22). De lo anterior se puede deducir que los campos identitarios en torno al imaginario colectivo obedecen básicamente a cuestiones de estatus laboral.

²⁶ Recuérdese que la asociación es meramente descriptiva y no pretende generalizaciones por el tipo de muestra presente en este estudio.

²⁷ Esta pregunta se realizó para observar si de entre los principales problemas del país resaltaban aquellos que tenía que ver directamente con el trabajo y quedaron integrados, para efectos del análisis estadístico, en la categoría denominada “Modelo económico y consecuencias de éste”, pues ahí se incluyeron, la pobreza, el desempleo y los bajos salarios.

²⁸ A través de la categoría de “nuevos trabajos” se pretendió introducir la reflexión sobre los cambios en el mundo del trabajo que, llevados a grado extremo, quedan representados por el trabajo tipo Mc Donald’s, de ahí que la pregunta fuera ¿Qué opina de los nuevos trabajos `tipo Mc Donald’s`?

Asociación de las concepciones del trabajo con respecto a los nuevos agrupamientos

(Cuadro 5.22)

Criterios de agrupamientos Valores de agrupamiento Frecuencias absolutas y relativas con base al total de la población estudiada	Sexo		Grupos de edad			Estatus laboral		
	Femenino	Masculino	Joven	Adulto	Adulto mayor	Bajo	Medio	Alto
	38 32.2%	80 67.8%	80 67.8%	31 26.3%	2 1.7%	36 30.5%	73 61.9%	9 7.6%
Principal problema social								
■ Corrupción política y mala administración	22.2%	77.8%	66.7%	33.3%	0%	14.8%	63%	22.2%
■ Modelo económico y consecuencias de éste	37.7%	62.3%	68.5%	28.8%	2.7%	32.5%	64.9%	2.6%
■ Problemas sociales	40.0%	60.0%	80%	20%	0%	20%	60%	20%
■ Problemas ecológicos	0%	100.0%	100%	0%	0%	66.7%	33.3%	0%
Nivel de significancia estadística Coeficiente de correlación	nv =.341 Coeficiente =.196		nv =.766 Coeficiente =.209			nv =.013 Coeficiente =.406		
Significado del trabajo								
■ Medio de sobrevivencia	34.1%	65.9%	65.9%	34.1%	0%	25.0%	68.2%	6.8%
■ Medio de crecimiento personal	37.5%	62.5%	74.5%	23.4%	2.1%	37.5%	52.1%	10.4%
■ Imposición o castigos	20%	80%	73.3%	26.7%	0%	26.7%	66.7%	6.7%
Nivel de significancia estadística Coeficiente de correlación	nv =.455 Coeficiente =.121		nv =.672 Coeficiente =.151			nv =.599 Coeficiente =.161		
Atributos de un buen trabajo								
■ Prestaciones asociadas al trabajo	22.2%	77.8%	52.9%	41.2%	5.9%	27.8%	61.1%	11.1%
■ Ambiente de trabajo social y físico	16.7%	83.3%	81.8%	18.2%	0%	25.0%	75.0%	0%
■ Diversos aspectos laborales	37.5%	62.5%	74.4%	23.1%	2.6%	15.0%	75%	10.0%
Nivel de significancia estadística Coeficiente de correlación	nv =.409 Coeficiente =.156		nv =.470 Coeficiente =.157			nv =.072 Coeficiente =.313		
Opinión acerca de los nuevos trabajos								
■ Opinión positiva	34.8%	65.2%	63.6%	36.4%	0%	8.7%	69.9%	21.7%
■ Opinión negativa	31.1%	68.9%	79.1%	16.3%	0%	28.9%	64.4%	6.7%
Nivel de significancia estadística Coeficiente de correlación	nv =.953 Coeficiente =.028		nv =.128 Coeficiente =.251			nv =.006. Coeficiente =.350		

Fuente: Estadísticas propias de Encuesta: Trabajadores turísticos hoteleros, UAMI-2003. Se anexan algunos parámetros para que orienten el análisis de la asociación entre los datos considerando que, aunque no se inscriben en el proceso de inferencia estadística - dado que no se trata de una muestra representativa y aleatoria-, sirven para anular los efectos del manejo de diferentes frecuencias en los distintos agrupamientos.

En la evaluación de las distintas dimensiones de sus CDT y los nuevos agrupamientos, los trabajadores se comportaron en forma diferenciada aunque con un patrón en común. Al ensayarse distintos agrupamientos, se observó que -de manera semejante al análisis de asociación entre nuevos agrupamientos y concepciones del trabajo, analizada en el apartado anterior-, las categorías más explicativas para la evaluación de prácticamente todas las dimensiones de CDT fueron las de ‘puesto de trabajo’ - la cual se asocia al estatus laboral. Sin embargo adicionalmente a lo que observamos entre las agrupaciones y las ideas en torno al trabajo aquí el “sexo” sí marcó diferencias importantes a la hora de evaluar CDT concretas, la mayoría de las mujeres trabajadoras evaluaron más alto las CDT con excepción de la dimensión de salud en el trabajo que constituyó la única dimensión de CDT calificada con un puntaje menor al de los hombres. Le siguió, en capacidad explicativa, el agrupamiento de ‘estatus laboral’, pues mientras el ‘puesto de trabajo’ y el ‘ sexo ’ se relacionaron en distinto grado con todas las dimensiones de CDT; el estatus laboral demostró una muy débil relación con la evaluación de la salud en el trabajo –aspecto que en general fue bien evaluado en todos los agrupamientos de trabajadores con excepción, como indicábamos anteriormente, del agrupamiento de sexo. Por otro lado, “el nivel de escolaridad “mostró una débil relevancia en la evaluación de los trabajadores con respecto a los tiempos de trabajo, la seguridad e higiene y la salud en el trabajo; en el marco de este agrupamiento lo peor calificado fue el salario y lo mejor evaluado fue el lugar de trabajo en cuanto a seguridad e higiene. Finalmente el “grupo de edad “ mostró ser determinante en la evaluación de salario y prestaciones económicas, los tiempos de trabajo y la estabilidad laboral contribuyendo con la calificación más baja en estas dimensiones anteriormente mencionadas (Ver cuadro 5.23).

Dimensiones de CDT evaluadas por nuevos agrupamientos (Cuadro 5.23)							
Criterios de agrupamiento laborales	Dimensiones de CDT analizadas	Salario y prestaciones económicas	Tiempos de trabajo y no trabajo	Lugar de trabajo en cuanto a seguridad e higiene	Salud en el trabajo	Estabilidad laboral, Contratación y seguridad en el empleo	Calificación de CDT en general Sin especificar dimensión
	Por puesto de trabajo y jerarquía	Medio =.547 Ns* =.001 1. Capitán de meseros =8.4 2. Mesero = 7.5 3. Ayudante de mesero = 7.8 4. Ama de llaves = 5. Asistente de ama de llaves = 8.2 6. Camarista = 8.9 7. Ayudante de camarista = 8.3 8. Asistente de áreas públicas = 8.9 9. Chef=7.9 10. Subchef =7.7 11. Cocinero = 8.1 12. Barman =5.0 13. Ayudante de cocina o steward = 8.9 14. Reservacionista =8.1 15. Recepcionista =8.0 En general = 8.07	Medio =.475 Ns =.032 1. Capitán de meseros= 9.7 2. Mesero = 7.9 3. Ayudante de mesero = 6.6 4. Ama de llaves = 9.1 5. Asistente de ama de llaves = 9.4 6. Camarista = 8.5 7. Ayudante de camarista = 7.5 8. Asistente de áreas públicas = 8.6 9. Chef=7.5 10. Subchef= 6.0 11. Cocinero =8.2 12. Barman .a. 13. Ayudante de cocina o steward =8.4 14. Reservacionista =9.2 15. Recepcionista =7.7 En general =8.1	Medio =.390. Ns =.226 1. Capitán de meseros =9.4 2. Mesero =8.6 3. Ayudante de mesero = 8.7 4. Ama de llaves =9.8 5. Asistente de ama de llaves =9.0 6. Camarista = 8.7 7. Ayudante de camarista = 9.0 8. Asistente de áreas públicas = 8.5 9. Chef=9.9 10. Subchef = 8.8 11. Cocinero = 8.6 12. Barman = 9.0 13. Ayudante de cocina o steward = 8.8 14. Reservacionista = 9.6 15. Recepcionista = 8.5 En general =8.8	Medio =.386 Ns =.280 1. Capitán de meseros= 9.4 2. Mesero =8.2 3. Ayudante de mesero = 7.4 4. Ama de llaves = 8.7 5. Asistente de ama de llaves =7.8 6. Camarista =7.5 7. Ayudante de camarista =8.5 8. Asistente de áreas públicas =8.6 9. Chef=8.4 10. Subchef =7.9 11. Cocinero =8.0 12. Barman =8.1 13. Ayudante de cocina o steward =8.7 14. Reservacionista =8.9 15. Recepcionista =8.0 En general =8.2	Medio=.614 Ns=.000 1. Capitán de meseros=9.0 2. Mesero=7.1 3. Ayudante de mesero= 8.5 4. Ama de llaves= 10.0 5. Asistente de ama de llaves= 8.3 6. Camarista= 9.5 7. Ayudante de camarista=9.4 8. Asistente de áreas públicas=10.0 9. Chef=9.3 10. Subchef=8.7 11. Cocinero=9.3 12. Barman=n.a 13. Ayudante de cocina o steward=9.7 14. Reservacionista=8.8 15. Recepcionista=9.6 En general= 8.4	Medio=.424 Ns=.265 1. Capitán de meseros= 8.0 2. Mesero= 8.3 3. Ayudante de mesero=7.0 4. Ama de llaves=9.5 5. Asistente de ama de llaves=8.7 6. Camarista=8.2 7. Ayudante de camarista=7.6 8. Asistente de áreas públicas=9.6 9. Chef=10 10. Subchef=8.1 11. Cocinero=8.6 12. Barman= n.a. 13. Ayudante de cocina o steward=8.8 14. Reservacionista=9.0 15. Recepcionista=8.5 En general= 8.5
	Estatus laboral	Medio =.403 ns =.000 Bajo =8.78 Medio = 7.74 Alto = 7.9 En general =8.0	Débil =.220 ns =.085 Bajo =8.2 Medio = 8.2 Alto = 7.0 En general= 8.1	Débil =.175 ns=.174 Bajo =8.8 Medio = 8.7 Alto = 9.3 En general = 8.8	Muy débil =.048 ns=.881 Bajo = 8.1 Medio = 8.2 Alto = 8.2 En general = 8.2	Medio=.398 ns=.000 Bajo=9.5 Medio= 7.9 Alto= 9.1 En general= 8.4	Muy débil=.089 ns=.713 Bajo=8.5 Medio= 8.4 Alto= 8.8 En general= 8.6
	Niveles de escolaridad	Débil =.100 ns =.580 Básico = 8.1 Medio = 8.1 Superior = 7.8 En general =8.0	Débil =.157. ns=.292 Básico = 8.3 Medio = 7.8 Superior = 8.1 En general=8.1	Débil =.158 ns =.244 Básico = 8.6 Medio = 8.9 Superior = 8.8 En general = 8.8	Débil =.159 ns =.251 Básico = 8.1 Medio = 8.5 Superior = 8.1 En general=8.2	Nulo=.042 ns=.91 Básico= 8.4 Medio= 8.4 Superior= 8.6 En general= 8.4	Muy débil=.063 ns=.843 Básico= 8.5 Medio= 8.4 Superior= 8.6 En general= 8.5
Criterios extra	Sexo	Débil =.196 ns=.038 Femenino =8.4 Masculino =7.9 En general =8.0	Débil.179= ns.072 Femenino =8.5 Masculino = 7.9 En general=8.1	Débil =.116 ns=.214 Femenino = 8.9 Masculino =8.7 En general= 8.8	Débil =.198 ns=.036 Femenino = 7.9 Masculino = 8.3 En general= 8.2	Débil=.138 ns=.168 Femenino=8.8 Masculino=8.3 En general= 8.4	Muy débil= .069 ns=.525 Femenino=8.6 Masculino= 8.4 En general= 8.5
	Grupo de edad	Débil =.211 ns=.090 Joven =8.0 Adulto =8.2 Adulto mayor =6.4 En general = 8.0	Débil =.178 ns.214 Joven = 8.0 Adulto =8.5 Adulto mayor = 7.0 En general = 8.1	Débil =.139 ns =.349 Joven = 8.7 Adulto = 8.9 Adulto mayor = 8.4 En general = 8.8	Débil =.103 ns =.570 Joven =8.1 Adulto =8.3 Adulto mayor = 8.7 En general = 8.2	Débil=.269 ns=.030 Jóven= 8.4 Adulto= 8.6 Adulto mayor= 5.0 En general = 8.4	Débil=.120 ns=.549 Jóven= 8.4 Adulto= 8.7 Adulto mayor= 8.5 En general = 8.5

Fuente: Este recuadro se elaboró utilizando pruebas de asociación de Ji Cuadrada y sus respectivos coeficientes de correlación y niveles de significancia estadística. Lo anterior se orientó por un objetivo descriptivo y no de inferencia estadística dadas las características de la muestra que no cumple con los criterios de representatividad y aleatoriedad. De lo anterior se deriva que los resultados observados sólo son válidos para los datos revisados que componen la muestra de la Encuesta.

*Nivel de significancia estadística

5.III.2 A partir de los sujetos y sus estrategias frente a las CDT

Para identificar los distintos comportamientos frente a las CDT, un recurso que consideramos eficiente es la reconstrucción de trayectorias laborales (Betina Freidin: 1996) y el cruce de los elementos, a partir de la historia laboral del sujeto que conforma su imaginario colectivo en torno al trabajo, su percepción del espacio donde labora y su grupo de referencia. Algunos elementos indicativos al respecto son adicionalmente la escolaridad, las condiciones de vida, el estatus laboral y, en tanto categoría sintetizadora de lo que experimenta el trabajador, sus CDT. Por último, es conocido que la trayectoria laboral está entrecruzada con una serie de acontecimientos que tienen que ver con la vida propia del trabajador, por ello en la reconstrucción de trayectorias hemos considerado una serie de “sucesos vitales” que en determinado momento impactan en forma importante sus CDT y su percepción de éstas. Para la reconstrucción de esa trayectoria laboral hemos recurrido al trazo de líneas que marcan los comportamientos en las dos escalas básicas de CDT y CDV, además hemos seleccionado una simbología que nos ayuda a identificar los factores intervinientes y, en algunos casos, el sentido de su participación (por ejemplo una flecha hacia arriba en CDT, escolaridad o estatus laboral estará indicando la presencia de un factor “incrementado” mientras el símbolo contrario indicará un factor “decreciente”; por último, un simple cuadro representará la estabilidad o en algunos casos el estancamiento (Ver cuadro 5.24).

**Simbología utilizada en la reconstrucción de trayectorias laborales:CDV y CDT
(Cuadro 5.24)**

Condiciones de trabajo			Escolaridad / capacitación		
▼ Precarias Por debajo de la LFT	■ De ley conforme a la LFT	▲ Adicionales a la LFT	▼ Básico Primaria - secundaria	■ Intermedio Bachillerato	▲ Avanzado Estudios superiores
▲ Mejoramiento ▼ Empeoramiento ■ Estabilidad			0 Certificación o reconocimiento de la empresa ▲ Incremento (Obtención de grado superior) ▼ Desfasamiento (desactualización) ■ Estancamiento (mismo grado por largo periodo/ sin expectativas de estudio)		
Estatus laboral*			Condiciones de vida		
▼ Bajo Categoría inferior	■ Medio Categoría media a alta	▲ Alto Categoría superior	▼ Insatisfactorias	■ Medianamente satisfactorias	▲ Satisfactorias Estudios superiores
▲ Ascenso ▼ Descenso ■ Estancamiento			▲ Incremento ▼ Descenso ■ Estancamiento		

(Cuadro 5.24 bis)

Sucesos importantes en la vida del trabajador (cambios y variaciones)		
◆ Vivienda J. Viajes 0 Rupturas/fam tttt Familia * Estudio	Cambio de trabajo - Uniones ◆ Salud 4 Ingresos ► Inicio de la vida laboral	11 Interrupción de trabajo asalariado Terminación de vida laboral / tr. asalariado + Muerte ◆ Transporte

5.III.2. a. Juan, mesero de brigadas de 65 años de edad

Juan es actualmente un mesero de brigadas, ha trabajado toda su vida en la hotelería -pues en 1955, a los 15 años de edad, se integró a Nacional Hotelera trabajando en el Hotel del Prado (1955-1983), en el Hilton de (1983 - 1985), en el Hotel Presidente (1985-1987), en el Hotel Nikko (1987-1997) y, finalmente, en el Hotel Marquis (1997 a la fecha). *Juan* tiene una familia nuclear, es católico y estudió hasta 6º año de primaria.

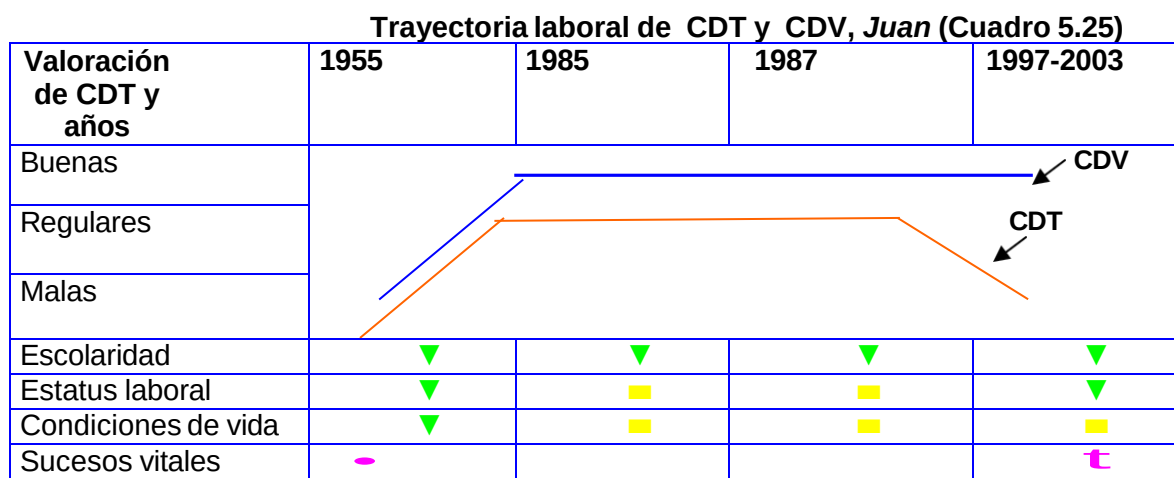
A Juan le parece que el problema más grave del país es *“la falta de trabajo”*. Para él, trabajo significa un medio de sobrevivencia pues dice: *“el trabajo es para poder sobrevivir”* y *“un buen trabajo es el que te gusta hacer, en donde estás a gusto, es decir, donde tienes un buen ingreso, buena estabilidad, buenas actitudes... mucho respeto y buen entendimiento con patrones y jefes inmediato”*. El lugar de trabajo lo asocia *“con disfrute”* cuando ve a los clientes dice que piensa en que *“...traen buen billete, a veces es malo pero uno los ve con cara de dinero y piensas que te pueden dejar una buena propina, a eso está uno, a dar un buen servicio para que te dejen una buena propina”* de su empresa piensa que *“es una empresa `integral` porque está atenta a todo y en donde cuidan mucho la relación con sus trabajadores, aquí todo mundo se saluda desde el gerente hasta el barrendero, déjame decirte que nosotros ya vamos en el ISO 9004”*.

Ante la pregunta *¿Qué opina su familia de su trabajo?*, Juan responde: *“ ¿Que pueden opinar si les he dado todo?, tengo una casa, un auto, una esposa, tengo todo”* y su hija menciona: *“Respeto mucho el trabajo de mi papá, he aprendido mucho de él, me ha enseñado a que hay que ser servil con la gente y atentos, ...hay que ser educados y no porque ahorita esté en banquetes sino porque toda su vida ha sido mesero”* ; acerca de la opinión de sus amigos respecto a su trabajo Juan contesta *“Nada, sólo me pregunta cómo se prepara esto o aquello o que les prepare algún cocktailito, cosas que yo sé hacer”*.

Cuando a Juan se le pregunta si de niño pensaba que ésta iba a ser su ocupación, contesta que: *“...por circunstancias te metes a trabajar en esto, por necesidad. Yo me salí de mi casa a los 12 años de edad, en busca de aventura, yo vivía en Tehuacán, Puebla y cuando llegué a México, anduve de un lugar a otro, no tenía ni idea de a qué me iba dedicar”*. Mi madre... *“ se dedicaba al hogar y mi padre a las labores del campo, él tenía un rancho, éramos de familia acomodada”*, y continúa relatando que nunca le gustó la ocupación de sus padres ni de otros familiares, a pregunta expresa responde *“No, aunque la vida en el campo es bonita y hay muchas labores distintas, yo tenía un espíritu de aventura, por eso me vine a México”* y ratifica que actualmente no le gusta otra ocupación *“...pues estoy muy satisfecho con lo que he logrado a través de este trabajo, me gusta este trabajo”* y en el actual trabajo cubre sus expectativas *“Claro que sí de este trabajo he hecho todo lo que tengo”*, *“Mis tres hijos ya terminaron sus carreras, esa es una de mis mayores satisfacciones y todo gracias a este trabajo, mucha gente denigra este trabajo pero es como cualquiera y además si te pones*

abusado, ganas bien, depende mucho de ti hacerla..” y finaliza diciendo, “ en mi casa todos trabajan, mi esposa se dedica a vender joyas y la hija que vive conmigo, que es licenciada también, trabaja, así que aquí todos aportan dinero”.

De su trayectoria laboral en la hotelería menciona, “...yo comencé de lavaplatos y con el tiempo fui progresando hasta ser un buen mesero, trabajando siempre en empresas de mucho prestigio”, -en su trayectoria laboral se lee que fue lavaplatos, mozo, garrotero y frentero hasta llegar a dependiente de comedor o mesero con estabilidad laboral, en la parte final de su trayectoria se observa un descenso en cuanto a sus CDT al pasar a brigadas dado que aunque trabajan menos y, tienen buenas propinas el trabajo es escaso y sin todas las prestaciones de los de base²⁹- él continua relatando “...por supuesto que vi futuro y veo futuro en esto si no tú crees que yo seguiría aquí. Si tú en tu trabajo no vez futuro ¡corres!, buscas a donde haya futuro a donde puedas sobrevivir.” Por otro lado, de los nuevos trabajos destaca que en éstos “no hay seguridad social”. En su trayectoria se observa una valoración positiva de sus CDT que se ha mantenido constante, aunque en términos más objetivos se observa un inicio menos favorable que se mantuvo una gran cantidad de años para luego entrar en un procesos de descenso



Fuente: Trayectoria reconstruida con el cuestionario y la entrevista al trabajador y la entrevista a su familia

²⁹ Al respecto su hija abunda, “Bueno antes de trabajar como mesero de banquetes él trabajaba como mesero en un restaurante del aeropuerto, en donde tenía jornadas de 8 horas, con días de descanso establecidos y con un salario de base decoroso, más propinas y pues entonces si le iba mejor tanto en lo económico como en la cantidad de tiempo que tenía para convivir con su familia”

En cuanto a condiciones de vida, cuando se le pregunta a la familia si alcanza con el salario de Juan la hija menciona: *“No realmente no. Lo que pasa es que recibe ayuda por parte mía y de otro hermano. Porque nos repartimos los gastos, por ejemplo el paga el teléfono este mes y al siguiente yo, y así con los demás gastos”*. En lo referente a alimentación, vivienda, equipamiento, vestido, calzado, cuidados personales, transporte, educación, salud y esparcimiento su hija menciona que no ha habido variaciones importantes porque Juan ha sido en gran medida relevado por los hijos, al respecto su hija dice: *“No porque, cuando mi papá dejó de trabajar en el restaurante, de alguna manera se compensó la reducción en el ingreso porque mis hermanos mayores empezaron a trabajar y ellos colaboraban con el gasto”*; aunque para el caso de esparcimiento indica que *“Sí, sí varió pues antes salían de vacaciones cada año y desde que su papá trabaja en banquetes “estamos supeditados a que él pueda...porque en periodos como este de Navidad es cuando más trabajo tiene él”*.

Lo observado en la trayectoria laboral, tipifica a un grupo de personas, sobre todo hombres venidos del campo a zonas de cierta vocación turística en los 50's –principalmente de Oaxaca, Guerrero, Puebla y Veracruz- que ven el trabajo como mero medio de sobrevivencia y se acercan al sector de los servicios, hasta ese momento despreciado por gran parte de la sociedad urbana que mantenía una mayor participación en el sector industrial y público. El espacio laboral, en este caso el hotel, es visto como un espacio que educa, que los vincula con otros estilos de vida más urbanos y con la “buena vida” o el disfrute. Asimismo el espacio laboral es concebido como un espacio en donde se hace dinero. Las CDT que experimentan son percibidas regularmente como buenas y mejores a la de sus padres -pues para una gran mayoría de ellos, el referente son las CDT que podrían tener en el campo. Para este grupo de trabajadores hoteleros, pese a su baja escolaridad –con un alto y sostenido ritmo de trabajo- fue posible hacer carrera en la hotelería pasando de un bajo estatus laboral a uno medio que fue sostenido durante un largo período, aparentemente a través de una estrategia basada en un constante cambio de empresas hoteleras con “prestigio”. En lo anterior seguramente tuvo un peso significativo tanto el crecimiento del sector servicios en la economía mexicana como el momento del desarrollo turístico, momento que atravesaba precisamente por la fase de crecimiento e inicio de la planeación turística y que se caracterizó por la poca planeación, (Ramírez: 1992) la baja calificación de los servicios y una descontrolada y creciente demanda de mano de obra que llevó al reclutamiento de personal con poca escolaridad en puestos de baja calificación y en los que la improvisación no era

tan grave. Destaca el hecho de que ahora las mismas empresas exijan para el puesto de steward o lavaplatos una escolaridad mínima de bachillerato.

El momento en que se inserta *Juan* a la hotelería fue fundamental para contar con buenas y sostenidas CDT; *Juan* mejora sus CDT al promoverse de puesto de trabajo pero desde su ingreso se encuentra con un espacio laboral que ofrece y promete CDT satisfactorias, que le permiten un buen nivel de vida para él y su familia. En esto vemos una relación virtuosa entre CDT y CDV reconocida por el trabajador. Ambos factores se combinan en un contexto en que se encuentra en pleno desarrollo el sistema de seguridad social y en el que los salarios aún crecían (1955-1997, Ver capítulo 3). Durante ese período fue posible la satisfacción de necesidades no sólo básicas; pues algunos de esos trabajadores llegaron a comprar casa y auto al mismo tiempo que sostenían la manutención de toda la familia a través de un solo proveedor. A fines de los 90's se experimenta con la edad un desplazamiento hacia trabajos menos favorecidos, pues pasan a ser eventuales y con tiempos de trabajo insuficiente. La estrategia familiar para compensar la caída en CDT –que se refleja mediante menores ingresos, trabajo menos seguro y por menos tiempo- muestra una estrategia de `relevo del jefe de familia ´ pues los hijos se incorporan al mercado de trabajo y empiezan a contribuir en el gasto familiar para mantener de algún modo el mismo nivel de las CDV.

5.III.2. b. *Lola, camarista de 40 años de edad*

Lola en la actualidad se desempeña como camarista, es su primera experiencia en el sector. Durante su trayectoria laboral ha trabajado en diversas empresas con distintas funciones en cada una de ellas. En 1983, cuando tenía 20 años de edad, ingresa como supervisora a *RCA Víctor* donde inspeccionaba bulbos de televisores; debido a que la empresa entra en una crisis financiera y las CDT comienzan a deteriorarse, renuncia y en 1991 entra a *Infra*, donde se desempeña como calibradora de termómetros, en esta empresa se ve obligada a renunciar debido a que a su hija por la edad ya no puede ser cuidada en guardería. A su siguiente trabajo entra en 1997, esta vez se trata de *Tarjetas Burundis* -empresa mayorista de tarjetas de toda ocasión que se dedica a la impresión y distribución de las mismas- ahí *Lola* se desempeña como obrera general y sólo “ayudaba en lo que le pedían “; sale de esa

empresa presionada pues le piden que renuncie debido a que está embarazada y a que como política de la empresa *“no admitían mujeres embarazadas”*.

En 1997, por medio de una amiga se entera de que en el hotel *Four Seasons* *“están solicitando personal”*, así que decide llenar una solicitud y a la semana ya estaba contratada. *Lola* tiene una familia monoparental en la cual ella es la jefa de familia, es católica y sólo estudió hasta la secundaria. Para *Lola* el problema más grave del país es *“la delincuencia y el desempleo”*; para ella el trabajo es *“pesado pero bueno”*; un buen trabajo es *“donde uno se siente a gusto con el trabajo”*. El lugar de trabajo lo asocia con disfrute y cuando ve a los clientes piensa que *“muchos de ellos se lo merecen”*. A pregunta expresa ¿Qué opina de los huéspedes y clientes del hotel? ella responde con cierta indiferencia *“Como le digo unos buenos otros malos... algunos muy educados otros muy groseros, hasta el punto que luego cuando uno está haciendo su trabajo de limpieza estos salen desnudos del baño y pues sí, se espanta uno...”*; de su empresa opina que ésta es *“es una buena empresa”*.

Cuando se le pregunta qué opina su familia de su trabajo, *Lola* contesta: *“Pues que estoy en una buena empresa”* y su hija comenta *“que está bien en ese empleo”*. Respecto de la opinión de sus amigos acerca de su trabajo, *Lola* responde *“...con mis amigos a veces me da pena decir que trabajo en un hotel porque se imaginan lo peor, claro que cuando les explico de qué se trata...es donde cambian de opinión”* y *“Pues ya cuando saben exactamente en qué consiste mi trabajo piensan que gano muy bien y que por lo tanto que me siga aquí y que lo cuide”*. Cuando se le pregunta si de niña pensaba que esta iba a ser su ocupación contesta que *“Sí, porque de niña yo decía que quería ser la ama de llaves de una casa muy grande”* y agrega: *“Mis papás se dedicaban al comercio, y mis hermanos a trabajar uno de ellos en una empresa que se dedica a hacer butacas para los cines, otro trabajaba en la CBS que era una disquera y mi hermana es ama de casa”*. Sin embargo *Lola* también dice que de niña admiraba a una de sus primas y quería dedicarse a lo mismo que su prima *“una de mis primas era doctora y yo quería ser doctora de niños”*. Actualmente quisiera ocuparse en lo que ella estudió, y comenta: *“Yo soy cultora de belleza y quisiera dedicarme a lo que estudié”*, al respecto comenta que si tuviera los medios montaría una estética. Al preguntarle si el trabajo que realiza actualmente cubría sus expectativas ella respondió: *“No, no cubre mucho pero al menos salgo adelante”*. *Lola* comenta que por lo regular no tiene problemas de dinero *“Afortunadamente voy saliendo con todos mis gastos, soy muy gastalona pero si*

alcanzo a cubrir todo y bueno mi ex marido aporta unos 260 pesos semanales que no alcanzan para nada, pero aunque sea para una golosina de mis hijas da” y agrega “Pues yo me distribuyo bien y no tengo problemas de ese tipo por lo regular”.

Respecto a su trayectoria laboral podemos observar que ha sido muy variada como se observa en el relato, *Lola*, ha laborado en empresas de distinto giro sin poder lograr estabilidad laboral. Para *Lola*, el ser madre le ha significado recurrentemente la pérdida de empleo. Su trabajo actual en el hotel parece percibirlo como aquél en el que tiene las mejores CDT, pues es trabajadora de base y goza de todas las prestaciones laborales que otorga el hotel. También podemos observar avances dentro de su actual periodo laboral ya que inicialmente ella se encontraba en áreas públicas como parte del personal de limpieza y actualmente es camarista lo cual ha significado un ascenso; no obstante, es contundente al responder a pregunta expresa ¿Ve futuro en este trabajo?, pues *Lola* dice “no”.

Trayectoria laboral de CDT y CDV, *Lola*(Cuadro 5.26)

Valoración de CDT y años	1983	1991	1997	1997-2003
Buenas				
Regulares				
Malas				
Escolaridad	▼	▼	▼	▼
Estatus laboral	▼	▼	▼	▲
Condiciones de vida	■	■	▼	▲
Sucesos vitales	-	+	+	0

Fuente: Trayectoria reconstruida con el cuestionario y la entrevista al trabajador y la entrevista a su familia

Por lo que respecta a condiciones de vida, cuando se le pregunta a la familia por el salario de *Lola*, su hija menciona: “No le alcanza para todo eso”, “Mi papá nos pasa una pensión cada mes y con eso complementamos el gasto familiar”.

En lo referente a alimentación, vivienda, equipamiento, vestido, calzado, cuidados personales, transporte, educación, salud y esparcimiento, su hija menciona que no ha habido variaciones importantes ya que si bien hasta antes de que se divorciara, el ingreso familiar estaba compuesto por el ingreso de su mamá y su papá, ahora *Lola* tiene un mejor empleo que antes y además recibe una pensión por parte de su esposo que ayuda a equilibrar el ingreso.

Un comportamiento recurrente y en este sentido “ tipificable ” es la inserción de la mujer con bajos niveles de escolaridad y sin carrera u ocupación definida; en el mercado de trabajo en los 80’s, justo en el momento en que la economía mexicana viene en declive y la capacidad adquisitiva de los salarios está en pleno descenso; ese ingreso femenino puede leerse como una estrategia familiar en sí misma para enfrentar las malas CDT pues ante el ingreso deteriorado de los jefes de familia para esa época –predominantemente hombres y padres de la mismas- otros miembros del grupo familiar se suman con un ingreso adicional, acción que vendrá a reforzarse en los 90’s y en este nuevo siglo. El tránsito en los mercados laborales de este grupo de mujer perteneciente a las clases populares, normalmente ha sido accidentado en varios sentidos: a) al verse interrumpido por factores como la maternidad y, cada vez menos, por la unión en pareja³⁰; b) por la diversidad de las ocupaciones –aunque para el caso particular estudiado es muy clara la transición del sector industrial al de los servicios-; c) por la nula o limitada presencia de referentes ocupacionales; pues los constituidos por los grupos de referencia son fundamentalmente relacionados con tareas de ama de casa, empleo informal o por cuenta propia y en el mejor de los casos, están los de empleados de oficina y obreros –sólo de manera excepcional aparecen los de profesionistas. En cuanto a las CDT estrictamente hablando, se observa un desconocimiento generalizado de sus derechos laborales que suponemos es producto en gran medida por lo dicho anteriormente.

La estrategia típica para enfrentar las CDT tiene que ver con mecanismos de resistencia que a nivel de condiciones de vida, les permite “irla llevando” sin mayor pretensión que eso mismo; trabajan fundamentalmente por el pago, no reflexionan mucho en torno al trabajo (Vasilachis de Gialdino: 2002) “el trabajo es trabajo” ³¹ y no esperan mucho de la seguridad social o los sistema de retiro –es algo en gran medida desconocido en sus hogares que en términos reales se ha resuelto por el relevo generacional de los hijos y el nuevo rol que asumen éstos de nuevos jefes de familia como en el caso de Juan. Finalmente, tampoco esperan una valoración de su trabajo a través de compensaciones de carácter simbólico

³⁰ Pues las estrategias para enfrentar las malas CDT vistas en colectivo suponen, en muchos casos, la permanencia de ellas en la empresa después de la unión, cosa común en las clases medias, argumentando el desarrollo personal y profesional se transfiere en las clases populares pero sin otra motivación que el sustento.

³¹ La centralidad de las vidas de estas mujeres no gira en torno al elemento trabajo sino más bien a la vida familiar y principalmente a los hijos, pues como Lomnitz identifica: “la mujer tiende a transferir el peso de la emotividad sobre sus hijos” (Lomnitz: 1975; p 100)

derivadas, por ejemplo, de los “sistemas de incentivos” tan frecuentes en las cadenas hoteleras de gran turismo. De lo anterior se puede concluir que además de que el trabajo no constituye una fuente de realización personal, pues es una necesidad más que una satisfacción, han empezado a tomar del imaginario colectivo, sin asumir hasta sus últimas consecuencias del mismo, que el trabajo puede ser fuente de desarrollo, pero este aprendizaje es aún muy inicial y se transfiere a los hijos en tanto satisfacción “vicaria y desplazada” hacia ellos (Susan Eckstein: 1999).

Las estructuras estéticas se perciben distintas a las de las clases dominantes y por lo tanto el simbolismo del hotel es poco visto y apreciado –en tanto estética popular (Bourdieu: 1988; pp 30-33) “*pues a mí no me gusta ni los colores que son muy apagados ni la decoración que creo que es muy simple e igual la arquitectura del hotel... muy fría*”. Más bien fundan sus estrategias laborales en la búsqueda de ingresos inmediatos a costa de cualquier otro derecho laboral que no defienden, en principio porque le es ajeno – sobre todo aquellos que son de más mediano y largo plazo y que se encuentran relacionados con el sistema de retiro y la seguridad social ³²–; por tanto, se concluye en este circuito de identidades que todo trabajo “*bien pagado*” es sinónimo de buenas CDT. La dimensión que cobra mayor significado es por tanto el ingreso y, en segundo término, los tiempos de trabajo por las responsabilidades familiares implícitas en este tipo de trabajadora.

5.III.2.c. Porfirio, mesero de brigadas de 35 años de edad

Porfirio es mesero de brigada, y prácticamente desde que comenzó a trabajar la “*meseriada*” ha sido su ocupación central y sólo interrumpida durante un breve periodo de 2 años en que emigró a EEUU para insertarse como ayudante general en el sector de la construcción en el que se dedicó a la colocación de tabla roca y “*terminados*”. En 1985 comienza su carrera como mesero en una discoteca, a la que renuncia después de 7 años por “*tedio, rutina y cansancio*.” En 1992 se incorpora al Hotel Flamingos Plaza ocupando el puesto de mesero, a esta empresa también renuncia y en el 2000 es cuando emigra a EEUU. Debido a problemas familiares regresa a México y desde 2002 a la fecha trabaja como mesero en el

³² Aunque de manera general se observó que las mujeres tendían a calificar mejor sus CDT en sus múltiples dimensiones, con excepción de la dimensión “salud en el trabajo” (Ver cuadro 5.23)

J.W. Marriott. *Porfirio* tiene una familia nuclear, es católico y estudió hasta el 3er grado de secundaria.

Para *Porfirio* el problema más grave del país es *“la inseguridad y la delincuencia”*, el trabajo significa *“seguridad”* y trabaja para *“superarse económicamente”*; un buen trabajo es *“...donde yo pueda sacar lo necesario para mi familia, económicamente hablando y que fuera seguro”*. El lugar de trabajo lo asocia *“con disfrute”* y cuando ve a los clientes dice que piensa en que *“es gente importante, con mucha lana”* y *“que gasta fuerte y mucho”*. De su empresa piensa que *“... es una empresa de mucho lujo y todo está muy bien, pero en cuanto a los trabajadores muy mal y no sólo yo opino así... [es la opinión] de parte de muchos trabajadores de diversas áreas”*.

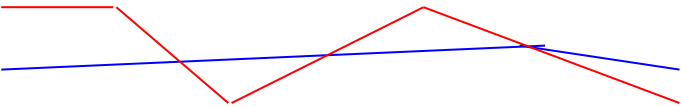
Cuando se le pregunta qué opina su familia de su trabajo, *Porfirio* contesta *“Pues tanto mi esposa como mis hijos tienen una buena opinión de mi trabajo”*; acerca de la opinión de sus amigos respecto a su trabajo, *Porfirio* contesta: *“Pues, como todos son del ramo en realidad no comentan nada importante”*. Cuando se le pregunta si de niño pensaba que esta iba a ser su ocupación, contesta con un rotundo *“no”*. De sus padres comenta *“...mi mamá era auxiliar doméstica y mi papá obrero”* y agrega que no le gustaba ninguna ocupación de sus familiares *“porque todos trabajaban en lo mismo”*. Comenta que quisiera continuar *“...en lo mismo pero a un nivel más alto, o sea por lo menos ser mesero de base”*. Respecto de si este trabajo cubría sus expectativas comentó *“No, en este momento no. Porque es un trabajo en donde como te digo, es una brigada de banquetes y la verdad luego sólo hay trabajo unas tres veces por semana aunque no siempre porque hay veces que si hay mucho trabajo en el que a veces incluso hay que doblar turno”*. Cuando se le preguntó sobre la estrategia que seguía cuando su salario no le alcanzaba contestó *“mi esposa trabaja, tiene un puesto en el mercado y vende verduras y de esa manera completamos el gasto”*.

Porfirio nos refiere cómo es que se integra al sector, *“...pues en el ramo buscando, y a [este hotel] por un amigo que tengo en el Fiesta Americana que conoce al delegado y me presentó con él y así entré a trabajar aquí”*. Destacan su estrategia de mejoramiento de CDT a través de la renuncia en los trabajos anteriores, tratando siempre de buscar mejores CDT e incluso su salida a EEUU con el mismo fin. En su empleo actual podemos observar un descenso en sus CDT, ya que al ser mesero de *“brigada”*, no cuenta con las prestaciones de los

trabajadores de base, esto se confirma con su respuesta a la pregunta ¿Ve futuro en este trabajo? “Ah...de base *sí*, en banquetes *no...* pues aquí dependes mucho de que haya eventos”. Por otro lado acerca de los nuevos trabajos tipo Mac Donald’s opina “son trabajos *inseguros y de poco pago salarial*”.

En su trayectoria se observa una valoración más o menos positiva durante sus tres primeros trabajos -incluso durante el periodo en el que emigró a los EEUU-, pero en este último empleo destaca la valoración negativa de sus CDT, que se fundamenta sobre todo en la valoración de la dimensión de estabilidad laboral y en la insuficiencia de los tiempos de trabajo.

Trayectoria laboral de CDT y CDV, Porfirio (Cuadro 5.27)

Valoración de CDT y años	1985	1992	2000	2002
Buenas				
Regulares				
Malas				
Escolaridad	▼	▼	▼	▼
Estatus laboral	▼	▼	▼	▼
Condiciones de vida	■	■	▲	▼
Sucesos vitales	⌞	⌞		

Fuente: Trayectoria reconstruida con el cuestionario y la entrevista al trabajador y la entrevista a su familia

En cuanto a condiciones de vida, cuando se le pregunta a la familia si alcanza con el salario de Porfirio, su esposa menciona “No mucho”, “Yo también trabajo, tengo un puesto en el mercado”. En lo referente a alimentación, vivienda, equipamiento, vestido, calzado, cuidados personales, transporte, educación, salud y esparcimiento su esposa comenta que no ha habido variaciones importantes, en algunos aspectos ciertas mejoras como en equipamiento de vivienda “Siento que hemos mejorado porque ahora aunque con mucho esfuerzo podemos comprar cosas y antes era más difícil” y ¿en ropa y calzado? “En esto también hemos mejorado porque ahora podemos comprarnos cuando menos un par más de zapatos o de ropa” y contrario a lo anterior en esparcimiento su esposa refiere que “Bueno ha habido buenas temporadas en las que nos podíamos salir a pasear más seguido, como por ejemplo cuando él se fue a Estados Unidos y todavía cuando él regreso”

5.III.2.d. Principales Hallazgos de los análisis de casos

El análisis de los anteriores casos nos remite a un hallazgo importante, las estrategias frente a las CDT cambian históricamente, si bien es cierto que para determinado grupo de personas fue relativamente fácil ingresar al sector hotelero a trabajar y mantenerse ahí prácticamente durante toda su vida laboral con CDT y CDV satisfactorias en lo general (caso *Juan*) hoy resulta incierto ya no sólo la permanencia sino el mismo ingreso; esto último dado los nuevos requisitos asociados el incremento de los niveles de escolaridad y competencias por los puestos aunados a otros requisitos que tienden a sofisticarse en este mercado laboral (*test psicológicos*, tiempos de prácticas, certificación, etc.).

5.IV. Razones o configuraciones discursivas características de permanencia en los trabajadores hoteleros asociadas a rasgos laborales y sociales

Para efectos de este estudio supusimos que los conceptos concretos identificados por la teoría del interaccionismo simbólico se encontraban “puestos” o “contenidos” en los imaginarios colectivos subyacentes en el contexto social ampliado, en el espacio de trabajo y en el grupo de referencia y, por otra parte, que el sujeto “al transitar” e “interactuar” en estos espacios sociales percibe y significa los elementos que “encuentra a su paso” para forjarse una imagen del trabajo de sus expectativas con respecto a éste, de su valoración de éste y, derivado de todo lo anterior, establece sus acciones al respecto, las cuales son sintetizadas en estrategias laborales y de vida concretas. El contexto social ampliado queda configurado a través del imaginario colectivo, el espacio del trabajo a través del imaginario del lugar y el grupo de referencia a través del imaginario de pertenencia social. Así, los imaginarios colectivos de los distintos espacios sociales se encuentran constituidos a partir de lo que el sujeto ha seleccionado pero también, a partir de cómo los ha “acomodado” y “trastocado” a través de una estructuración discursiva no libre de ilusiones, contradicciones, discontinuidades y múltiples adaptaciones. Todo ello a fin de conformarse una imagen de su situación en el trabajo que se modifica permanentemente a lo largo de su vida y de sus situaciones concretas dando lugar a diferentes estrategias. Supusimos también que existen recurrencias en la forma de seleccionar y transformar dichos conceptos concretos y que en esa medida existen suficientes elementos para hablar de identidades en torno al trabajo.

Estas recurrencias derivan básicamente de que se comparte un mismo contexto social ampliado en determinado momento histórico y unos orígenes sociales que llegan a ser también semejantes, pues éstos en toda estructura socio técnica se agrupan genéricamente en clases superiores o dominantes, clases medias y clases populares³³.

Los imaginarios que entran en juego para que los trabajadores hoteleros decidan permanecer en su trabajo a nivel de los contextos sociales amplios, laborales y de pertenencia, apuntan, para el caso de este grupo específico de trabajadores, hacia dimensiones como: la sensación de realización aunada a las expectativas de mejoramiento y desarrollo; la cobertura de necesidades económicas básicas para la sobrevivencia; la identificación de un ambiente de precariedad laboral generalizado y derivado principalmente del desempleo; la instrumentación de una estrategia laboral temporal o permanente; el reconocimiento de limitaciones educativas, de tiempo o de edad; los intentos fallidos de lograr otro empleo mejor; el reconocimiento de ventajas concretas; la percepción estética favorable del ambiente y el lugar de trabajo; el buen trato; el prestigio de la empresa; el gusto por el trabajo desempeñado; el trabajo visto como un medio de ocupación y, por último, los contactos sociales logrados a través de este trabajo.

³³ Acéptese que para efectos de análisis los orígenes sociales o pertenencia de clase fueron comprendidos –de manera semejante a la que plantea Bourdieu en cuanto a la pertenencia de clase- en estos tres grandes agrupamientos pues una diversificación mayor hubiera dificultado sobremanera este estudio ya de por sí multivariado por la construcción integral del concepto de CDT. Aunque también se integrarán algunos elementos que enriquecen las características de los grupos y que marcan esas pequeñas diferencias que fueron dejadas de lado en el análisis marxista y que se vinculan principalmente a la edad, al género y a la ocupación o estatus laboral.

Elementos constitutivos o “conceptos concretos” que conforman las razones de permanencia ordenados por codificaciones analíticas
(Cuadro 5.28)

Sensación de realización aunada a expectativas de mejoramiento y desarrollo	Identificación del ambiente de precariedad laboral generalizado y derivado principalmente del desempleo
“Quiero llegar a ser alguien en la vida” “Quiero desarrollarme laboralmente” “En esta empresa puedes crecer” “Tienes que abrirte paso en la vida” “Quiero superarme” “Puedo crecer” “Es bueno y se supera uno” “Me hace una mejor persona” “Es un buen escalón para poder crecer” “Espero crecimiento en la empresa” “Puedo subir a otro puesto” “Posibilidad de aprender y superarme cada vez” “Hay proyección” “Me interesa la superación” “Hay opción de superación” “Siento que puedo subir tanto en la empresa como en lo económico” “Puedo crecer como persona” “Estoy generando oportunidades y desarrollo” “Me gusta y me realiza” “Para lograr un mejor puesto”	“Las demás empresas pagan menos” “Desgraciadamente no hay suficientes empleos” “No es fácil encontrar trabajo” “No hay suficiente trabajo” “Está mejor que en otras empresas” “Tengo una mejor opción de crecimiento laboral” “Es difícil encontrar otro empleo” “Por causas del desempleo y de que no hay mejores ofertas de trabajo” “Falta de oportunidades” “En este país nadie reconoce la capacidad de trabajo” “Los otros son peor” “No hay muchas alternativas de trabajo” “No tengo alternativa y otros lugares están peor” “He trabajado en otras empresas y es lo mismo, en todos los trabajos hay favoritismo”
Cobertura de necesidades económicas necesarias para la sobrevivencia	Estrategia laboral temporal o permanente
“Cubro la mayoría de mis gastos” “Lo necesito” “La necesidad” “Necesidad” “Necesito el trabajo” “Obtengo ingresos para mi familia” “Porque cubro mis gastos” “Cubro mis necesidades primordiales” “Mi esposa ya trabaja y ya nos alcanza”	“Aprendo” “Tratamos de trabajar un poco más de tiempo extra” “Por mis hijos trabajo en el día y los cuido en la noche” “Aprendo cosas nuevas” “Me ayuda para la escuela” “Es parte de una experiencia laboral” “No te contratan fácilmente si no tienes experiencia” “Sigo aprendiendo” “Me van a dar la bases para seguir adelante profesionalmente” “Curricularmente es mejor estar un año que unos meses” “Puedo combinar el trabajo con mi propio negocio” “Por cuestión de aprendizaje”

Fuente: Tabla de elaboración propia a partir del análisis de las repuestas emitidas por los trabajadores hoteleros a partir de la pregunta ¿Por qué razón permanece laborando en la hotelería?

Elementos constitutivos o “conceptos concretos” que conforman las **razones de permanencia** ordenados por codificaciones analíticas
(Cuadro 5.28 Bis)

Limitaciones educativas, de tiempo o de edad	Intentos fallidos de lograr otro empleo mejor
“No tengo tiempo de buscar otro” “Por no tener más estudios” “La edad es muy limitante y necesito el trabajo” “No tengo estudio suficientes para buscar otro empleo” “No tuve la preparación adecuada”	“No he encontrado algo mejor” “No he encontrado una mejor opción” “No he podido encontrar otro lugar”
Reconocimiento de ventajas concretas	Percepción estética favorable del ambiente y lugar de trabajo
“Por las prestaciones” “Es un buen trabajo” “La empresa me brinda seguridad” “Obtengo beneficios propios” “Por las propinas” “Para tener una estabilidad económica y cubrir todo” “Porque hay temporadas buenas y ahorro” “Me queda cerca” “Es un lugar estable” “Cumple con mis expectativas” “Me pagan bien” “Es el que mejor paga” “Gano un poquito más que el mínimo” “Me da buenas ganancias económicas” “La estabilidad” “En el mercado es lo mejor” “He crecido poco a poco”	“Me gusta” “Es agradable” “Me agrada el ambiente” “Es un lugar agradable” “Me gusta la hotelería” “Me gusta todo su entorno” “Me agrada” “Me fascina” “Me encanta”
Buen trato	Prestigio de la empresa
“Me tratan bien” “Me gusta el trato que me dan” “Estoy a gusto”	“Es una buena empresa” “Creo que es una buena empresa” “Es una buena opción como compañía”
Gusto por el trabajo desempeñado	Flexibilidad laboral en los tiempos de trabajo
“Me gusta lo que hago” “Me gusta mucho mi trabajo” “Me gusta cocinar” “Me gusta mi trabajo” “Me gusta dar un servicio” “Me agrada lo que hago”	“Este trabajo es muy flexible” “Tengo tiempo para mi familia y el horario me permite hacer otras cosas”
Medio de ocupación	Contacto social logrado a partir del trabajo
“No me aburro”	“Se relaciona uno con personas” “Conoce uno mucha gente”

Fuente: Tabla de elaboración propia a partir del análisis de las repuestas emitidas por los trabajadores hoteleros a partir de la pregunta ¿Por qué razón permanece laborando en la hotelería?

5.IV.1. Configuraciones discursivas

La condensación de elementos que se encuentran presentes en la reflexión que hacen los sujetos respecto a sus razones de permanencia en el trabajo hotelero derivadas de los campos de identidades constituidos por el imaginario colectivo, el del lugar de trabajo y el de pertenencia social, se encuentran constituidos a partir de lo que el sujeto ha seleccionado – elementos representativos que incluimos en tabla anterior- pero que también ha “acomodado” a través de una estructuración discursiva que trataremos de reconstruir a través de “configuraciones características” las cuales, como ya mencionábamos anteriormente no son libres de ilusiones, contradicciones, discontinuidades y múltiples adaptaciones a lo largo de la vida laboral de los sujetos.

5.IV.1. a. Sensación de realización profesional aunada a expectativas de mejoramiento y de desarrollo

De manera general se puede observar que los trabajadores hoteleros consideran de manera recurrente que en el hotel existen fuertes posibilidades de realización profesional y personal que satisfarán sus expectativas de mejoramiento y de desarrollo. Esto resulta muy probablemente del contacto tan estrecho que mantienen con sujetos con otros niveles y estilos de vida. La configuración discursiva característica sostiene el razonamiento: *“Puedo ser o soy una persona mejor porque convivo³⁴ con personas mejores y el trabajar aquí me permite crecer y desarrollarme como esas personas a las que atiendo”*. Ambos razonamiento tienen su grado de ilusión y de objetividad; por el lado de la ilusión existe una falsa idea de que la simple cercanía nos transmite a través de un efecto semejante a la de “osmosis” poderes de los cuales carecemos y el otro posee. Por el lado de la objetividad existe realmente, en algunos puestos de trabajo hoteleros posibilidades concretas de hacer carrera; aunque esto era más cierto en décadas anteriores en las que la permanencia en el hotel y la disciplina laboral permitían accesos tan espectaculares como el de *steward* a cocinero o el de mozo de áreas públicas a camarista, mesero o capitán de meseros. Para el caso de nuestros trabajadores analizados existe la experiencia de una trabajadora que ingresó como secretaria y ahora es subgerente de recursos humanos. Sin embargo, la realidad en el hotel

³⁴ La convivencia es algo que ponemos en duda porque el análisis nos muestra permanente que los contactos establecidos entre huéspedes y trabajadores suelen ser sumamente superficiales, ocasionales y con toda la distancia social que las diferentes pertenencias sociales suponen.

nos muestra que si bien es cierto que existe una política de personal que promueve la posibilidad de “hacer carrera en la hotelería”, esta carrera es cada vez más corta y atípica pues tiene más reducidas posibilidades y el creciente ambiente de profesionalización en el que se mueven las empresas hoteleras hacen más competitiva la política de ascensos.

Resulta interesante identificar que esta sensación de realización asociada a expectativas de mejoramiento sólo estuvo ausente en puestos de trabajo con estatus bajo, puesto que quedan fuera de familias laborales -como el de reservacionista-, en trabajadores de edades avanzadas, en las camaristas y en los meseros. Destacó también el que tal razonamiento fuera un discurso más de hombres que de mujeres.

Respecto a lo anterior en los puestos de trabajo con estatus bajo creemos que la ausencia de la sensación de realización asociada a la generación de expectativas laborales se asocia al contenido del puesto que resulta intensivo en cargas y tiempos de trabajo, aspecto que muchas de las veces impide poner “en perspectiva” a los trabajadores de manera tal que puedan generar expectativas laborales; su cotidianidad laboral pasa más por “mantenerse un tiempo en el hotel” que por “crecer en el hotel”; asimismo habría que reconocer que los puestos de trabajo de bajo estatus están dirigidos a personas muy jóvenes y con poca calificación; aspectos que hacen que estos trabajadores tiendan a ver el trabajo en el hotel como un trabajo de paso mientras estudian o mientras encuentran un mejor empleo y, por otro lado, sus espacios de realización están más asociados con los grupos de pertenencia, la familia y los amigos principalmente.

Por otra parte, el hecho de que los puestos de trabajo que no se encuentran insertos en “familias laborales”³⁵ nos hace pensar que los trabajadores no reconocen objetivamente sus posibilidades de realización y crecimiento, al ver que su puesto no incluye categorías intermedias y superiores, ellos dejan de generar expectativas al respecto.

Referente al puesto de mesero, consideramos que es un puesto clave en la captación de propinas y de horarios flexibles -particularmente en los casos de los meseros de brigadas-;

³⁵ Recuérdese que por éstas entendemos grupos de puestos de trabajo que comparten una “saber hacer” en sus distintas modalidades y niveles y que normalmente se encuentran ordenados jerárquicamente. Ejemplo: ayudante de cocinero, cocinero, chef y chef ejecutivo.

ambas condiciones de trabajo valiosas *per se* que llevan a que los trabajadores que ocupan estos puestos estén más preocupados en mantenerlos que en cambiarlos por una ascenso. En apoyo a lo anterior, durante las conversaciones mantenidas con este grupo de trabajadores algunos dijeron abiertamente que no aspiraban a un ascenso dado que éste implicaba más responsabilidad y estar más atado a horarios corridos.

Para el caso de las camaristas, no parece que esté presente el discurso de “realización a través de expectativas laborales de desarrollo y crecimiento” dado que si bien el puesto se encuentra inscrito en una familia laboral, los puestos superiores como el de asistente de ama de llaves y ama de llaves son únicos para todo un hotel e implican en muchos casos altos niveles de preparación y experiencia laboral por las funciones estratégicas que desempeñan en esta empresa –en el grupo de trabajadores analizados, por ejemplo, se registró una ama de llaves con estudios de especialización de *master*. Dado lo anterior y lo feminizado de este puesto de trabajo, las camaristas saben, por un lado, que difícilmente podrán acceder a los puestos superiores y, por el otro, normalmente basan su sentimiento de realización en aspectos de su vida familiar relacionadas principalmente con la maternidad, la crianza de los hijos y las responsabilidades familiares. Asimismo consideramos que esto último también está asociado al predominio del discurso de este apartado predominantemente en hombres más que en mujeres trabajadoras. En el caso de los trabajadores mayores carecen de semejante razonamiento dado que sus expectativas están más fincadas en la sola permanencia que en el crecimiento por cuestiones propias de su edad. Cabe reconocer que ambos sectores, el de mujeres y el de hombres mayores están sumamente expuestos a tratos discriminatorios en la hotelería - aspecto que hemos abordado en Guevara: 2000 bajo la categoría de “división sexual del trabajo” referente a la discriminación femenina.

5.IV.1.b Identificación del ambiente de precariedad laboral generalizado y derivado principalmente del desempleo

En las repuestas observadas de los trabajadores hoteleros se pudo identificar que ellos, al igual que la gran mayoría de los trabajadores del país no se encuentran ajenos a la situación de precariedad laboral generalizada: los bajos salarios, las pocas oportunidades de empleo, la latente posibilidad de quedarse sin empleo, la presión que ejerce el gran número de desempleados, los llevan a que en sus reflexiones configuren la siguiente estructura discursiva: *“Es difícil encontrar otro empleo porque faltan oportunidades de trabajo; en otras*

empresas las condiciones son iguales o están peores que las de aquí en el hotel y si dejo este empleo puede resultar contraproducente". Lo anterior nos lleva a concluir que el trabajador hotelero reconoce que fuera del hotel hay más riesgos que posibilidades de mejoría y prefiere conservar muchas veces condiciones precarias pero seguras, las cuales en muchos casos logró incorporar de tal modo a sus condiciones de vida que le han permitido resolver echando mano de una serie de estrategias familiares que vimos en capítulos anteriores. En otras palabras, se ha acostumbrado a vivir con un ingreso bajo o medio y salir del hotel representaría poner en riesgo ese ingreso. En cuanto a este argumento central estuvo presente en todos los puestos de trabajo con excepción de algunos puesto con estatus laborales extremos tales como los de "ayudante de meseros", "ayudante de áreas públicas", "ayudante de camarista", por un lado y "subchef" y "chef ejecutivo", por el otro. Lo anterior nos conduce a pensar que los puestos más bajos en el estatus laboral llegan a tener poca conciencia del entorno laboral precario y lo viven más como una normalidad que como una situación crítica. En el caso de los puestos de alto estatus laboral la omisión puede obedecer más a la falta de experiencias críticas en materia laboral y la baja conciencia propia de los estratos sociales medios altos.

5.IV.1.c. Cobertura de necesidades económicas básicas para la sobrevivencia

Gran parte de los trabajadores se acerca al trabajo con la expectativa fundamental de cubrir necesidades básicas; necesidades que la mayoría de las veces se concentran prioritariamente en la alimentación, el vestido y calzado y la salud. Aunque normalmente en la lista anterior debiera incluirse la vivienda, no la incluimos como expectativa a cubrir dado que la mayor parte de los trabajadores hizo énfasis en la cobertura de necesidades "prioritarias" y , por otro lado, una gran mayoría de ellos dijeron contar con vivienda, fuera ésta heredada, prestada o compartida con familiares. De ahí que el razonamiento reflexivo en este renglón es: *"A través de este empleo puedo satisfacer necesidades básicas y generar ingresos para mi familia dentro de la cual nuevos miembros empiezan a colaborar con este ingreso para que nos alcance mejor"*. Cabe señalar que quienes más énfasis hicieron en este razonamiento fueron los trabajadores con un estatus laboral bajo y medio y particularmente los puestos de "ayudante de mesero", "mesero", "ayudante de áreas públicas"; "ayudante de cocina o steward", "reservacionista" y "repcionista" (Ver tabla denominada "Razones de permanencia en el empleo por hotel.."; Anexo estadístico 3.21).

5.IV.1.d. Estrategia laboral temporal o permanente

De los trabajadores analizados algunos mostraron comportamientos más estratégicos o reflexivos basados éstos en ver el trabajo como un medio y no como un fin en sí mismo. Al respecto tenemos que la configuración discursiva estaría estructurada bajo los siguientes dos términos: a) *“permanezco en hotel trabajando porque quiero adquirir experiencia, aprender, hacer currículum o consolidar mis bases profesionales”* y b) *“permanezco en el hotel porque puedo combinar este trabajo con mi propio negocio o con mis estudios”*. Los puestos de trabajo que se identificaron con este razonamiento fueron los que correspondían al estatus bajo y medio; particularmente los puestos de ayudante de áreas públicas, camaristas, ayudante de cocina o steward, reservacionista y recepcionista.

5.IV.1.e. Limitaciones educativas, de tiempo y de edad

La permanencia en el trabajo hotelero también pasa por un reconocimiento de desventajas para incorporarse en el mercado laboral de otra manera; por ejemplo en el caso de los ayudantes de meseros y meseros fueron quienes más argumentaron estas limitaciones; la estructura de argumentación indica que; por un lado, *“permanecen en el trabajo hotelero dado que no tienen más estudios o no cuentan con una preparación adecuada”* y, por el otro, mencionan que *“no tienen tiempo de buscar otro empleo”*. Finalmente, en este reconocimiento de desventajas del mismo modo el grupo de meseros indica que *“la edad es una limitante en la búsqueda de empleo”*.

Lo anterior nos permite reconocer una importante asociación que se da en el grupo de meseros y que queda resumida en una singularidad: el mesero reconoce que se encuentra en un puesto laboral que le permite generar buenos ingresos pese a los bajos niveles educativos; de ahí que destaque gremialmente el reconocimiento de la desventaja que enfrenta en el mercado del trabajo fuera del hotel: contar con bajos niveles educativos y estar acostumbrado a un ingreso superior al que podría obtener fuera de la hotelería. El tiempo limitado y la edad aparecen más como factores secundarios y en determinado momento, encubridores, de la principal desventaja de los meseros en un mercado laboral más abierto.

5.IV.1.f. Intentos fallidos de lograr otro empleo

Aunque se trata de una minoría que se concentra en los puestos de trabajo con estatus medio, existen trabajadores que reconocen permanecer laborando en el hotel porque no han podido encontrar otro lugar; tal es el caso de los ayudantes de meseros, recepcionista y cocinero. Como arman su argumentación dichos trabajadores es: *“permanezco en el hotel porque no he encontrado algo mejor o no he podido encontrar otro lugar”*.

5.IV.1.g. Reconocimiento de ventajas concretas

Una buena parte del personal entrevistado reconoció abiertamente que su trabajo en el hotel le da ventajas concretas relacionada con ingresos, prestaciones laborales y estabilidad; en este sentido los trabajadores arman del siguiente modo su enunciado: *“permanezco trabajando en el hotel porque tengo prestaciones, es un buen trabajo, la empresa me brinda seguridad, obtengo beneficios, gano propinas, cuento con estabilidad laboral, cubro mis expectativas laborales y estoy ascendiendo laboralmente”*. Para este grupo de personas el hotel ha constituido un buen trabajo y el acto de permanencia se encuentra en total congruencia con sus percepciones acerca de su empleo. En este caso se encuentran los meseros, el ayudante de camarista, la camarista, el subchef y el chef. Como se puede apreciar dicha percepción incluye desde puestos de trabajo con bajo estatus laboral hasta puestos de trabajo con alto estatus. Lo anterior nos permite reconocer que el trabajo hotelero constituye un buen trabajo para una cantidad considerable de personas ya que desde su punto de vista este trabajo es capaz de cubrir sus expectativas en materia laboral.

5.IV.1.h. Percepción estética favorable del ambiente y lugar de trabajo

Otra razón predominante de permanencia en el trabajo estuvo relacionada particularmente con una percepción estética favorable que se expresaba básicamente a través de *“permanezco trabajando aquí por el gusto, encanto, agrado y fascinación que tengo por el lugar de trabajo y el entorno”*. A tal percepción se sumaron sobre todo meseros, barman, ayudante de camarista, camarista, ama de llaves y reservacionista. A diferencia de otros lugares de trabajo en los que su empresa forma parte del paisaje sobrio y productivo como mencionábamos en los capítulos anteriores, el hotel en tanto lugar de trabajo inspira a los

trabajadores sensaciones de seguridad lujo y confort que los trabajadores de categorías laborales intermedias reconocen y aprecian.

5.IV.1 .i. Buen trato

El buen trato forma parte de una de las principales demandas de los trabajadores mexicanos³⁶ y los trabajadores hoteleros en esto no constituyen la excepción a grado tal que este argumento formó parte de las razones de permanencia y fue expresado de la siguiente forma: *“Permanezco en el hotel porque me tratan bien, me gusta el trato que me dan o estoy a gusto”*. Cabe señalar que quienes más reconocieron en el *buen trato* el motivo de permanencia en el hotel fueron los puestos de capitán de meseros y camaristas.

5.IV.1.j. Prestigio de la empresa

La imagen corporativa de la empresa que para el caso de los trabajadores estudiados estaba fundamentalmente relacionada con impactantes hoteles de gran turismo, fue también un elemento considerado a la hora de exponer sus razones. El prestigio del lugar donde trabaja en tanto elemento importante para la permanencia se expresó a través del siguiente enunciado *“Es una buena empresa...una buena opción como compañía”*. En este sentido en el contexto productivo conformado fundamentalmente por micro y pequeñas empresas, pertenecer laboralmente a una gran compañía –por sus dimensiones y renombre- supone gozar de buenas prestaciones, estabilidad laboral y posibilidades de “crecimiento” o desarrollo laboral. Lo anterior preexiste como un extendido mito frente a la precarización laboral que se ha observado en grandes empresas transnacionales que normalmente suelen adoptar patrones locales y radicalizarlos, patrones que en caso de nuestro país se caracterizan por un creciente ambiente de involución en materia laboral. En cuanto a este razonamiento, fue sobre todo el gremio de cocineros quienes lo sostuvieron, de ahí que sea posible explicar el reconocimiento del prestigio en el marco del orgullo profesional gremial.

5.IV.1.k. Gusto por el trabajo desempeñado y orgullo gremial

En este renglón se hizo patente el desarrollo de un orgullo gremial que permeó fundamentalmente a todas las ocupaciones estudiadas con excepción de ciertos puestos con categorías bajas como la de ayudante de meseros, ayudante de áreas públicas y ayudante de camarista. La expresión de los trabajadores en este sentido se estructuró como

³⁶ Rodríguez Estrada, et al; p. 96

“permanezco en este trabajo porque: “Me gusta lo que hago o me gusta mucho mi trabajo”; de manera singular los cocineros expresaron abiertamente *“Me gusta cocinar”;* de ahí que concluyamos que dentro de las familias laborales fueron los trabajadores de la cocina los que mostraron mayor orgullo gremial o gusto por su trabajo y en contraste las ocupaciones de apoyo consistentemente fueron indiferentes a este elemento explicativo.

5.IV.1.I. Flexibilidad laboral en los tiempos de trabajo

En forma marginal aparecieron algunos argumentos relacionados con el reconocimiento de que lo *sui generis* del trabajo hotelero se traduce en flexibilidad laboral –sobre todo en materia de tiempos de trabajo-; aspecto que a su vez resulta positivo en la medida en que el trabajo en el hotel le permite, a este grupo menor conformado principalmente por trabajadores de brigadas o eventuales, combinarlo con actividades relacionadas con las responsabilidades familiares u otra actividad laboral. De ahí que las argumentaciones de flexibilidad laboral hayan sido un recurso permanente en los trabajadores de áreas públicas (mozos) y eventuales que indicaron: *“Permanezco aquí porque este trabajo es muy flexible, tengo tiempo para mi familia, el horario me permite hacer otras cosas o porque puedo combinar el trabajo con mi propio negocio”.*

5.IV.1.m. Medio de ocupación

Del mismo modo que el razonamiento de permanencia laboral anterior, el trabajo hotelero también fue visto minoritariamente por algunos trabajadores de edad avanzada –concentrados principalmente en el gremio de meseros”, quienes indicaron que “permanecen en el trabajo hotelero porque así *“No me aburro”.*

5.IV.1.n. Contacto social logrado a partir del trabajo

Un elemento recurrentemente mencionado por los trabajadores hoteleros es el contacto social; al respecto mencionan básicamente todos los trabajadores de hotelería principalmente los meseros y las camaristas que las razones más importantes de permanencia es que *“Se relaciona uno con personas o conoce mucha gente”.*

5.V Conclusiones del capítulo 5

A manera de conclusión del análisis hecho en este capítulo, consideramos que efectivamente los sujetos construyen sus valoraciones en torno a las CDT a partir de las

expectativas que se crearon con elementos del imaginario colectivo; de sus experiencias estéticas y sociales en el lugar de trabajo y de las aspiraciones o “mandatos” del grupo de referencia.

En el imaginario colectivo se observa una tensión permanente entre los distintos actores que influyen de forma más directa en la construcción social de una concepción de CDT válida para los trabajadores del sector turístico; pues si bien es cierto que coinciden en mencionar una serie de derechos y obligaciones que derivan del pacto laboral celebrado en los hoteles, los actores pertenecientes a la empresa y particularmente a la gerencia de recursos humanos tendieron a fijar más su atención en las obligaciones del trabajador y en argumentar recurrentemente que ahí se respetaban todos los derechos laborales. Las autoridades del trabajo centraron su definición en preceptos jurídicos aunque mostraron cierto pesimismo en la aplicación irrestricta de la ley dado el contexto actual y más bien sugirieron una flexibilización de hecho en la aplicación de la ley con tal de preservar a las empresas y los empleos hoy día tan amenazados, desde su punto de vista, por la competencia internacional; por último, los representantes sindicales expresaron una definición basada en el entorno laboral aunque derivada de aspectos que tenían que ver sobre todo con la seguridad e higiene y algunas prestaciones. En el contexto ampliado del imaginario colectivo, captado bajo la forma de “lo dicho en torno al trabajo” -y difundido principalmente por medios de comunicación y discursos dominantes- se identificaron concepciones asociadas con las CDT que referían una idea de cambio estructural del trabajo y de su función social; una peligrosa asociación entre derecho laboral y privilegio, una conciencia generalizada del desempleo y del cambio de las reglas del juego social en torno al trabajo; un reconocimiento del quiebre de empresas mexicanas frente al libre comercio y la globalización; un debilitamiento financiero de los sistemas de seguridad social más importantes de nuestro país: IMSS e ISSSTE; un desprestigio “generalizado” de los sindicatos que no diferenciaba ni concedía ningún beneficio de duda y; por último, una confusión e incertidumbre del papel del Estado con respecto a los trabajadores basado fundamentalmente en la fuerte presencia del sector empresarial en la STyPS (particularmente en la administración 2001-2006).

En cuanto a los elementos que aporta el imaginario colectivo –y que se integran en la constitución de identidades por las que pasa la evaluación de las CDT- destaca en gran

medida la concepción del problema del desempleo, como uno de los problemas más graves del país; conceptualización diferenciada del significado del trabajo y de su función que iba desde la idea del trabajo en tanto medio de sobrevivencia o espacio de aprendizaje hasta un estilo de vida y medio de desarrollo personal. Por el lado de la concepción de un buen trabajo se observa una conceptualización “enriquecida” que habla de una fuerte construcción histórica mexicana estructurada con base en la lucha por los contratos colectivos y en la movilización obrera en los distintos espacios colectivos³⁷ no obstante también se observa una tendencia al olvido de esta construcción sobre todo por parte de las nuevas generaciones que se integran al mercado de trabajo. Esta concepción enriquecida que surge del análisis de las líneas discursivas está asociado con el equilibrio entre familia y trabajo, cercanía entre trabajo y hogar, certidumbre en horarios, prestaciones y derechos laborales y ciertos servicios propios de lugar de trabajo. En cuanto al ambiente de trabajo, el trabajador analizado es particularmente sensible a la buena relación entre compañeros, al respeto hacia su trabajo y hacia su persona, a contar con un buen equipo de trabajo, a la claridad respecto a sus tareas y a sus responsabilidades y a los comportamientos de discriminación y favoritismo. El mal trabajo está asociado al pago salarial injusto, la nula capacitación y posibilidades de ascenso, la inestabilidad en el trabajo y la omisión del pago de ciertas prestaciones laborales. Por último, los nuevos trabajos están vinculados en este imaginario colectivo, expuesto por los trabajadores del estudio, con bajos salarios, inestabilidad y exclusión de la gente grande de edad para efectos de ingreso y contratación.

Acerca del lugar de trabajo, es posible observar que los elementos advertidos en esta dimensión estuvieron principalmente relacionados con percepciones acerca del lugar y de los clientes; estas percepciones fueron variadas y se agruparon principalmente en torno a dos grupos, uno que mostró ser altamente sensible respecto al lugar de trabajo y a la gente que ahí conocía -grupo principalmente conformado por los puestos “de contacto”- y otro grupo que mostró una fuerte indiferencia con respecto a los factores mencionados –la mayoría con puestos de “no contacto”. En todo esto se observó una confirmación del distanciamiento estético del que habla Bordieu. Asimismo, en este apartado surgieron líneas de análisis interesantes que permiten concluir que el hotel es un espacio que potencia los contactos

38 Un trabajador urbano mexicano por lo general sabe perfectamente que tiene derecho a vacaciones, aguinaldo, jornada máxima y algunas otras prestaciones; esto no resulta tan obvio cuando se sabe que un trabajador chino desconocía en los 70's el asunto de las vacaciones.

sociales –aspecto que es sumamente valorado por los trabajadores- aunque no reduce la distancia social.

Por otro lado, respecto al grupo de pertenencia se observó un predominio de una opinión positiva por parte de la familia del trabajador, con respecto a la ocupación y las CDT de él; aunque aisladamente aparecieron comentarios de franco descontento que normalmente pertenecieron a familiares de trabajadores de brigadas o eventuales. Un “mandato” predominante de la familia fue permanecer ahí pues se trata de una buena empresa y “hay va saliendo” refiriéndose sobre todo a los gastos familiares. Esta opinión positiva se vinculaba a otra característica de la familia y permitía concluir un hallazgo importante para nuestra investigación, la mayor parte de trabajadores se ubicaba en un contexto familiar en el que dominaban ocupaciones inferiores a la de él, asimismo la mayor parte de trabajadores indicó no tener un referente importante de ocupaciones de familiares o de amigos que lo impeliera a seguir otra trayectoria laboral. Por último en el análisis de posibilidades ocupacionales alternativas se observó, en estas mismas líneas discursivas, la frustración en el caso de lo que deseaban ser de niños frente a lo que eran ahora, así como la selección de una ocupación totalmente distinta a la del hotel en caso de poder elegir. Una pregunta decisiva fue el deseo de que su hijo tuviera la misma ocupación que él, la cual fue respondida con un rotundo no; constituyendo una estrategia para enfrentar las CDT intergeneracional –y según denominación de Susan Eckstein, una experiencia “vicaria y desplazada” hacia los hijos. Asimismo en la respuesta a esta pregunta se profundizaron opiniones respecto a su trabajo actual: no es un trabajo al que aspire alguien preparado, el personal no está bien pagado, se trata de empleos con cargas de trabajo muy duras e intensas, no permite la convivencia familiar; en síntesis no es un buen trabajo.

Por último en este ámbito de los grupos de referencia se observó que el sujeto es capaz de pensar en dos perspectivas, por un lado, la que le da su experiencia individual reforzada con la experiencia familiar y del lugar de trabajo; bajo la cual termina concluyendo que se encuentra satisfecho con su trabajo y, la experiencia colectiva, recogida de algún modo en el imaginario colectivo en el cual rechaza que su hijo tenga la misma ocupación. Bajo esa referencia, por otro lado, que recupera gran parte del capital cultural que ha creado la lucha por los CCT en nuestro país y los movimientos obreros, el trabajador ve su situación y la califica de insatisfactoria. Un hallazgo importante sobre ese punto es la consideración de que

esta última referencia le es cada vez más lejana a las nuevas generaciones. Estas nuevos grupos de trabajadores configuran sus razones de permanencia en el empleo a través de dimensiones ilusorias, estéticas, gregarias, pragmáticas o la combinación de ellas, a saber, el sentido de realización; las expectativas de mejoramiento y desarrollo; la cobertura de necesidades económicas básicas para la sobrevivencia; la identificación de un ambiente de precariedad laboral generalizado; la instrumentación de una estrategia laboral temporal o permanente; el reconocimiento de limitaciones educativas, de tiempo o de edad; los intentos fallidos de logro de mejores empleos; el reconocimiento de ventajas concretas –alimentos del hotel, trabajo limpio, etc.-; la percepción estética favorable del ambiente y el lugar de trabajo; el buen trato; el prestigio de la empresa; el gusto por el trabajo desempeñado; el trabajo visto como un medio de ocupación y, finalmente, los contacto sociales logrados a través de este trabajo.

Capítulo 6

Conclusiones: La reconstrucción de la condición social del trabajo. Vinculación entre al ángulo objetivo fáctico y el ángulo subjetivo significativo

En los anteriores capítulos expusimos primeramente cómo se han estudiado las condiciones de trabajo; posteriormente intentamos generar una propuesta más integral del estudio de las CDT que recuperara un análisis de éstas *per se* – análisis que lejos de reducir el estudio al incremento de la productividad, debiera permitir establecer nexos problemáticos con tópicos laborales de mayor relevancia y que se relacionan principalmente con el sistema social y cultural bajo los cuales se desarrolla hoy día el trabajo. Entre el cómo se han estudiado las CDT y cómo proponemos que se estudien (Capítulos 1 y 2), medió una reflexión teórica y metodológica que consideramos se encuentra, más que resuelta, iniciada y con la expectativa de abrir camino a la reflexión y al análisis en torno al estudio de CDT.¹

¹ En esta discusión apareció como elemento determinante, para la reconstrucción de la condición social del trabajo, la necesidad de vincular “el estudio de las CDT” con “el estudio de las condiciones de vida CDV” en “un contexto social determinado” estableciendo vínculos problemáticos entre estas tres dimensiones que se sintetizan a través del cuestionamiento de “cómo el contexto social y las condiciones de vida inciden en el proceso permanente de valoración que realizan los sujetos de sus CDT y en los comportamientos derivados de este último”. Romper el vínculo entre estas tres dimensiones citadas implica, para el caso de las CDT, dejar trunca la reflexión de las CDT dentro de la sociología del trabajo. Sin duda alguna otro de los hallazgos del estudio apunta a que no se puede pensar en estas dimensiones fuera de un esquema de mutuo condicionamiento “contexto social - cdt y cdv”. Otra conclusión importante consiste en reconocer que el estudio de las CDT de suyo es complejo y llevarlo fuera de razonamientos estructuralistas lo hace aún más; por ello resulta pertinente, metodológicamente hablando, usar el recurso propuesto por la teoría fundamentada denominado “constructivismo”.

Bajo el recurso metodológico del constructivismo decidimos que el estudio de las CDT siguiera, *grosso modo*, esta biografía metodológica: Primeramente se trató de construir una perspectiva de investigación que fuera más allá de la mera descripción de las CDT; así la pregunta clave podría énfasis en no sólo cómo son las CDT sino “por qué razones permanecen los trabajadores de la hotelería de gran turismo en sus empleos en el marco de las CDT analizadas y caracterizadas a nivel objetivo y subjetivo²”. Contestar la pregunta anterior constituyó el objetivo principal de esta investigación y para alcanzarlo se realizó en principio una reconstrucción del contexto social ampliado o *ángulo objetivo fáctico estructural* en el que se generan las CDT analizadas en la hotelería y bajo esta misma perspectiva se caracterizaron las CDT que privan por familias de puestos de trabajo en las respectivas empresas; por otra parte, se intentó sistematizar las distintas valoraciones y razonamientos mediante “formas típicas de significación del trabajo turístico y construcción de identidades” bajo el *ángulo subjetivo significativo*.

6.1 Ensayo de un horizonte teórico conceptual distinto y de una estrategia multimetódica en el análisis de las CDT

Considerando la pregunta principal que iniciaba con: *¿Cómo podemos explicarnos la permanencia de los trabajadores de hotelería ante la precariedad laboral?* Y, por otra parte, continuaba con el *¿Cómo en esta explicación resulta necesaria la reconstrucción de la condición social del trabajo* decidimos iniciar esta investigación con el segundo cuestionamiento, es decir, tomando como punto de partida la reflexión teórico metodológica que gira en torno al por qué era necesaria una reconstrucción de la condición social del trabajo para entender la permanencia de los trabajadores frente al proceso de precarización laboral que experimenta nuestro país en general y en el cual la hotelería no es la excepción.

² Cuya caracterización se realizó en los capítulos 3 y 4.

En el marco de esta reflexión nos encontramos con que la forma en que tradicionalmente se habían estudiado en la sociología del trabajo las CDT era a través del *método LEST*³; método que, según mostró el breve estado de la cuestión (desarrollado en el Capítulo 1), se inscribe dentro de los enfoques de visión fragmentada de las CDT en la medida en que responde a una mirada estrecha que se concentra en el lugar de trabajo, que es básicamente descriptivo y que sigue una lógica de efficientización de la CDT para incrementar la productividad y, con esto último, sesga el análisis genuino de las CDT.

Por lo anterior, y en el intento de superar las limitaciones de la perspectiva analítica del método LEST en términos teóricos e históricos, la estrategia metodológica demandaba situarse en otro horizonte teórico conceptual que permitiera reconstruir un enfoque no sólo no fragmentado sino, por el contrario, múltiple e integral. Para ello se identificó que los elementos metodológicos de los enfoques histórico sociales representados por Thompson y Hobsbawm; de los métodos etnográficos derivados de la antropología social de Hammersley y Atkinson y de la sociología interpretativa que recurre a perspectivas analíticas y metodologías relacionadas con el interaccionismo simbólico, el *‘sentido común entrenado’*, la *‘dualidad de la objetividad y subjetividad’* en todo objeto social de estudio y la *‘perspectiva humana’* provenientes de Herbert Blumer, Bourdieu; Berger - Luckman y Bruyn respectivamente; brindaban la posibilidad de iniciar la definición de una nueva perspectiva teórica que apunta hacia la reconstrucción de la condición social del trabajo.

Esta perspectiva teórica metodológica se ensayó durante la presente investigación a través de las siguientes etapas: **a.** aproximación múltiple mediante la caracterización de los contextos económico; social y laboral⁴ en los que tiene lugar el empleo turístico actualmente; **b.** caracterización objetiva de las CDT y las CDV presentes en la hotelería -aspectos que constituyen el componente

³ El método LEST –por sus siglas en francés- corresponde a la metodología diseñada por el Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo en Francia “LEST”.

⁴ Principalmente de la dimensión de sus CDT.

objetivizado del problema de investigación- y, finalmente, **c.** caracterización de los discursos contruidos por los actores sociales que pretenden, en términos analíticos, conformar la dimensión de construcción de significados mediante la descripción y la valorización de las CDT hechas por los mismos actores.

A través de la perspectiva multimetódica basada en la propuesta teórica del constructivismo (detallada en el capítulo 2) fue posible intentar estructurar el prisma explicativo mediante el cual, una vez “construida” y “ordenada” la información relacionada con las estructuras sociales y con las estructuraciones significativas, fue posible establecer vínculos entre las distintas dimensiones y, partiendo de ello, construir una explicación múltiple e integral de las razones de permanencia de los trabajadores hoteleros en el marco de la precarización laboral.

A partir de eso, se encontró en esta investigación que la información contextual y la discursiva arrojaron respuestas desde sus diferentes ángulos y matices, aportando una serie de elementos necesarios para conformar una interpretación compleja. Pasar de la categoría analítica de CDT a la categoría de condición social del trabajo, implicó no sólo abrir la perspectiva de análisis social sino construir un problema investigación en el tema trabajo más integral que demandaba, por tanto, una explicación más compleja.

6.II La condición social del trabajo: vinculación entre el ángulo objetivo fáctico y el ángulo subjetivo significativo

6.II.1 La condición social del trabajo y su ángulo *objetivo fáctico* o estructural

La explicación múltiple e integral de las razones de permanencia de los trabajadores hoteleros en el marco de la precarización laboral, parte de la caracterización del modelo económico, el mercado de trabajo, el marco legal laboral y la empresa misma en la que se desarrolla el trabajo hotelero, esto último a partir de los 4 estudios de caso.

Lo anterior contemplaba la hipótesis de que el contexto social ampliado en tanto sistema o *‘mundo de cosas’* (Berger y Luckman: 1999), repercute de distinta forma y grado en esas realidades particulares recuperadas mediante los discursos personales; por ello se considera importante integrar esos aspectos socio productivos que condicionan en gran medida las CDT. Al respecto nos encontramos con una serie de indicadores económicos y productivos que se hallaban vinculados a las CDT, por ello decidimos hacer una caracterización y, en este sentido, una reconstrucción del comportamiento de los mismos. Los principales hallazgos indicaban que a nivel de la economía en general se observa un periodo de crisis sostenido en nuestra economía el cual se agudiza durante los años 1982, 1986 y 1995; tal crisis es producto de una tendencia regresiva en la productividad que inicia en 1980 y que se extiende hasta nuestros días (Ver tabla 3.7 y 3.9 en el Capítulo 3). Lo anterior impacta directamente el comportamiento que tendrán el empleo y los salarios y todo esto a su vez, genera un proceso de precarización generalizado en nuestro país; proceso que se enfatiza con los modelos económicos neoliberales y los sistemas políticos poco consolidados en su democracia, ya que ambos aspectos conllevan a la concentración de la riqueza derivada de la mala distribución del ingreso⁵. Respecto al empleo se observa una dinámica de altibajos para las últimas décadas que siguiendo los anteriores ciclos de crisis económicas experimenta fuertes caídas en los tres años señalados anteriormente. El comportamiento de los salarios sigue un trazo semejante a la de una normal asimétrica (ver tabla 3.10 en la Capítulo 3) que al inicio experimenta una dinámica de crecimiento sostenido y que alcanza su punto más álgido en 1976 para, a partir de ese año, entrar en una caída paulatina que sólo en 1996 se detiene y sigue un comportamiento de estancamiento sostenido hasta 2003.

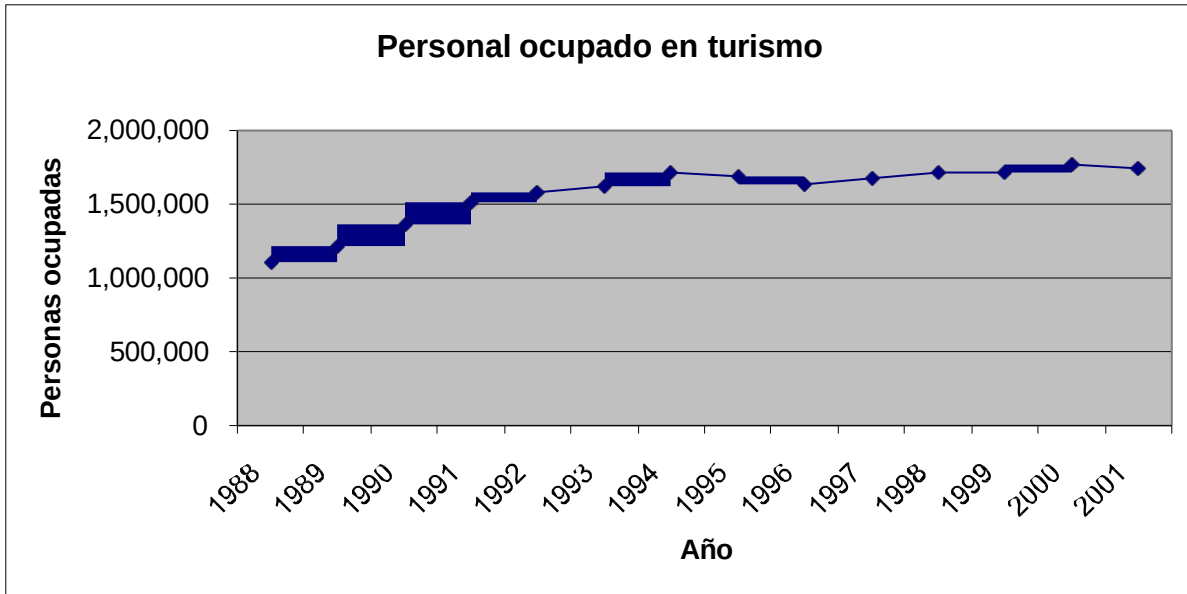
⁵ De acuerdo al último informe sobre Desarrollo Humano 2005, resulta relevante la observación de Luis Felipe López Calva acerca del “...fracaso de México para mejorar el desarrollo humano de sus habitantes y destaca que los niveles de concentración de riqueza han llegado a tal extremo que 5% del ingreso de la quinta parte de los hogares más ricos serviría para sacar de la pobreza a 12 millones de mexicanos”, esta alta desigualdad del país ha llevado a que México “...pase del nivel 53 al 55 en desarrollo humano los últimos 15 años” -período en el que se agudizan las medidas neoliberales en términos económicos. (La Jornada, Sábado 11 de septiembre de 2005, pág. 11)

En lo relacionado al sector turístico en particular se observa que la productividad se ha mantenido por encima de la tasa nacional de 1994 al 2000 y con esto la generación de empleos en el sector la cual, sólo en tiempos recientes empieza a experimentar una dinámica de estancamiento. Asimismo, se observa un crecimiento económico en este renglón sobre todo para el sector hotelero (Ver Capítulo 3 apartado 3.II.1.b). Sin embargo, aparecen datos deficitarios que bien pueden leerse como signos de depresión en la dinámica económica turística, todos estos relacionados con el descenso de México del lugar 10º al 12º en cuanto a ingreso por visitante a escala mundial y el descenso de la estadía promedio de 2.57 días a 2.32 de 1992 a 2000.

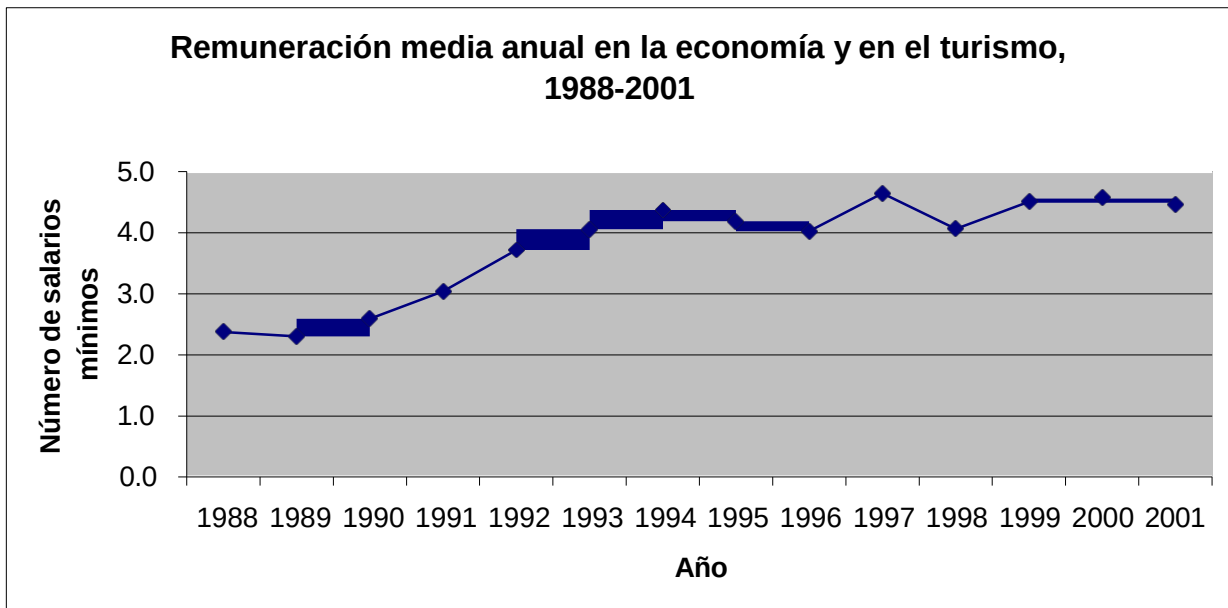
A nivel del sector, el comportamiento de los indicadores sigue una trayectoria semejante a la de la economía en general; aunque, como se mencionó en párrafos anteriores, en términos de productividad ésta ha sido normalmente mayor en el sector servicios con respecto a la nacional; al mismo tiempo se observa que cuando han habido caídas, éstas han sido más pronunciadas para el caso de los servicios (Ver tabla 3.4 , 3.7 y 3.9; en el capítulo 3) .

El empleo en turismo siguió de 1988 a 1994 una tendencia de franco crecimiento; sin embargo, en 1994 se localiza el punto de inflexión que alcanzaría su valor mínimo en 1996 y una lenta recuperación que nuevamente en 2000 alcanza su valor máximo para volver a descender. Ello pese a que según las cifras oficiales se espera un crecimiento de 2,173,000 en 2006 a 3,581,000 para el 2025 ⁶ (Capítulo 3).

⁶ SECTUR, Programa Nacional de Turismo, 2001-2006 (p 77).



Por último, el salario promedio en turismo se mantuvo con una tendencia de incremento de 1988 a 1994, después de este último año cayó alcanzando su mínimo histórico en 1996, posteriormente volvió a subir en 1997 para caer el siguiente año y mantener una lenta recuperación desde mediados de 1998 a la fecha.



Remuneración media en turismo medida en número de salarios mínimos

Por otro lado, en cuanto al bienestar social, el Índice Refinado de Desarrollo con Medias Generalizadas (IRD-MG) construido por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, arrojó que la pérdida de desarrollo atribuible a la desigualdad entre individuos en nuestro país, puede ser hasta de 26% y que las

remuneraciones al trabajo son la principal fuente de desigualdad del ingresos total. A lo anterior se suman referencias de altibajos en cuanto a la población ocupada sin prestaciones o con prestaciones mínimas.

Todo esto conforma un panorama económico en el que se reconoce que si bien es cierto existe una dinámica de crecimiento en el empleo turístico, los salarios - aunque aparentemente muestran cierta recuperación al incorporar en el cálculo tanto las categorías de personal directivo como operativo- presentan un esquema de distribución sumamente inequitativo y desigual. En este sentido se observa que sólo el 14% son puestos directivos en la hotelería pero que éstos concentran, respecto a la masa salarial y prestaciones, el 88.25% de sueldos y salarios y el 87.67% de prestaciones y bonificaciones. Así el 86% del resto de los trabajadores hoteleros operativos viven con el 11.75% de sueldos y el 12.33 de prestaciones (Capítulo 3, Elementos para la configuración del empleo turístico).

Adicionalmente, el marco jurídico laboral que se caracteriza por la ineficiencia del proceso y de las autoridades del trabajo que deriva en una política de resarcir a la baja las violaciones a los derechos laborales –recuérdense los “estándares de la JLCA” de los que hablábamos en el capítulo 3- y en relaciones laborales que se establecen en este contexto en el que la correlación de fuerzas no le es propicia a los trabajadores, ha llevado a que algunos analistas concluyan que el 75.60% de los trabajadores viva algún tipo de violación a sus derechos laborales fundamentales.

Para el caso de la hotelería las principales violaciones laborales consistieron en la evasión del pago de utilidades, pago de aguinaldo, pago de horas extras y pago adecuado de días de descanso laborados. A nivel de las relaciones laborales en la hotelería se observa *grosso modo*, la tensión entre elementos vinculados a la gestión de la mano de obra, los tiempos máximos de jornada laboral, la disputa por la capacitación y, de manera central, los salarios y compensaciones económicas general.

Todo lo anterior nos ubica en un contexto sumamente difícil para los trabajadores del país y del cual, como pudo reconocerse, los de hotelería en particular no se encuentran exentos. Contexto fuertemente marcado por el desempleo, los bajos salarios y la violación de derechos laborales que constituyen diversas formas de precariedad laboral. Al mismo tiempo se observan deficientes esfuerzos para incrementar la productividad bajo el modelo económico actual ante un sistema globalizado que exige altos niveles de competitividad y productividad; aspecto que constituye una verdadera paradoja. Por otro lado, los trabajadores padecen un sistema de seguridad social en crisis que desde hace varias décadas ha emprendido la retirada paulatina bajo las políticas de ajuste de los modelos económicos neoliberales que han comprendido como uno de sus principales objetivos el desmantelamiento de este sistema.

Aunado a todo lo anterior, observamos que los trabajadores no cuentan con un sistema de representación sindical apropiado pues existe un fuerte déficit de democracia y cultura sindicales en el contexto laboral general y particularmente en la hotelería. Los datos ofrecidos en cuanto a la evaluación de sus sindicatos y las representaciones sindicales monopólicas para el caso de la hotelería (Capítulos 3 y 4) ejemplifican la escasa democracia sindical en este sector.

Con todo lo anterior, los trabajadores empiezan a ver el trabajo enriquecido de los años 70's como una utopía que nunca logró consolidarse del todo y que lejos de reafirmarse tiende a desaparecer; asimismo asocian de manera muy generalizada la baja productividad con la sindicalización y; lo más lamentable, es que asocian de manera muy determinante ese trabajo utópico con privilegios inexplicables e inmerecidos; así, la inequidad social en los espacios laborales tiende a consolidarse culturalmente en el imaginario de los trabajadores como forma de relacionarse. De ahí que los trabajadores se enfrenten a una nueva paradoja: cómo comprometerse con el trabajo si quien lo emplea no se compromete con él y cómo producir con calidad cuando su entorno laboral y en particular sus CDT no

son de calidad; en este sentido todo parece apuntar hacia un estado de ambivalencia y contradicción permanente que vivirá el trabajador y que sólo es sostenible por el contexto social adverso y las condiciones de sobrevivencia que se sobrellevan a través de mecanismos discursivos evasivos o defensivos que analizaremos en el siguiente apartado.

Los trabajadores hoteleros además de reconocer los factores anteriormente citados, están sometidos adicionalmente al reconocimiento de que sus empresas, en tanto empresas *sui generis*, esto es, empresas que “no pueden parar”, requieren de una flexibilidad total en términos de horarios; multi habilidades⁷ e inestabilidad laboral derivada de los ciclos de contracción-expansión en el mercado laboral hotelero. Por otro lado, el trabajador hotelero operativo y “de contacto” deberá aceptar que mínimamente el cliente aportará las dos terceras partes de su salario a través de las propinas y que estas no impactarán favorablemente sus prestaciones sociales derivadas de su empleo. Para el caso de los trabajadores eventuales, además deberán estar sometido a menores prestaciones y a un tiempo de trabajo insuficiente.

En contraste con los trabajadores en general, el trabajador hotelero sabe que en su sector laboral, el empleo crece pero al mismo tiempo permanentemente ingresan nuevos trabajadores desplazados de otros sectores de la economía que o están dispuestos a aceptar peores CDT o compiten con una escolaridad o calificación laboral más alta.

El reconocimiento colectivo entre los trabajadores de la condición social del trabajo caracterizada, a nivel estructural, por una creciente precarización que comprende todas las anteriores observaciones e incertidumbres que la acompañan; soporta en gran medida y explica la permanencia de los trabajadores hoteleros a este nivel de *mundo de cosas* (Berger y Luckman: 1999). Mundo de cosas que se le impone

⁷ Sobre todo en los puestos de estatus bajo: la camarera deberá ser también niñera, el mesero deberá desempeñar tareas de cajero y así sucesivamente.

al trabajador como férreas realidades económicas y productivas y que constituye para él “lo que es” y no “lo que quisiera fuera” este mundo laboral.

6.II.2 La configuración del trabajo turístico hotelero

Los principales hallazgos en cuanto a características del sector turístico y principalmente el subsector hotelero mostraron que la actividad turística que más ha crecido es la del subsector hotelero la cual ha pasado de 237, 000 cuartos reportados en 1980 a 421,850 en el 2000 y el notorio ascenso de la demanda internacional y nacional que, sólo para citar el primer caso, pasó de 13 millones en 1980 a 20.6 millones de turistas internacionales en el año 2000. Sin embargo, también hay datos que señalan aspectos económicos vulnerables de la actividad turística, por ejemplo, el descenso del lugar, en cuanto a ingresos por visitante a escala mundial, así como el ocupar el lugar 40 por el gasto medio por turista, dato que ha sido fuertemente impactado por el gasto promedio del turismo receptivo y la reducción del tiempo de estadía promedio por turista. Y, finalmente, existen aspectos muy importantes en la actividad turística como la entrega del producto y las condiciones de higiene que han sido evaluados negativamente por consultorías expertas en los servicios turísticos a nivel internacional.

De igual forma, las empresas turísticas reconocieron además una crisis en el modelo económico nacional una crisis propia del modelo turístico, debido al predominio de un servicio turístico masificado que empieza a reconocer los diferentes segmentos que componen su mercado y que, en lo general, aún carecen de la infraestructura turística y los recursos humanos calificados para ofrecer productos turísticos diferenciados y demandados por los diversos segmentos de su mercado.

Otro elemento importante para tomar en consideración es que el trabajo turístico directo comprende casi a 2 millones de personas, este se concentra sobre todo en la hotelería y en las industrias turísticas no características; este trabajo se caracteriza por estar contenido en una dinámica productiva estacional; sin

embargo, el personal contratado ocupa en su mayoría jornadas de tiempo completo y cuenta por con un trabajo por tiempo indefinido⁸.

Por otra parte, a diferencia del trabajo convencional de la manufactura, encontramos que un segmento del mercado de trabajo turístico está aún más determinado por las fluctuaciones de demandas de sus consumidores o “temporadas”; esto varía según la vocación hotelera y resulta ser una tendencia más agudizada para el caso de hoteles de sol y playa. Sobre este mismo punto cabe destacar que existe una fuerte segmentación del mercado turístico que distingue entre trabajadores de base (de casa) y trabajadores temporales (de brigadas); segmentación bajo la cual contrastan de manera determinante las CDT, según nos mostró nuestro análisis comparativo de los estudios de caso hotelero.

Otro elemento característico lo constituyó la figura del “cliente” pues dentro de la relación laboral en turismo media un tercero que es el cliente y que viene a complejizar aún más las determinaciones laborales en este sentido.

Por último, dentro de las distintas unidades que componen la actividad turística y particularmente en los hoteles, coexisten de forma más directa el trabajo y el no trabajo, de ahí que todo deberá estar arreglado para que el consumidor o cliente disfrute de un ambiente de no trabajo, y el trabajo de los múltiples servicios que componen el fenómeno turístico queda por tanto la mayoría de las veces velado y llega a resultar un objeto huidizo para el investigador que incursiona en este terreno. Este último elemento más que contener repercusiones de orden empírico las tiene en el terreno teórico y explica en gran parte, a nuestro juicio, la tardía llegada del análisis social al terreno turístico.

⁸ Al respecto consideramos que el predominio de la contratación laboral por tiempo indefinido realmente constituye un rasgo sumamente distintivo de nuestro país y sólo es posible explicarlo por los bajos salarios

En el terreno productivo, la empresa turística depende fundamentalmente del factor humano en la prestación de sus diversos servicios, y en este sentido, las empresas turísticas absorben cantidades importantes y fundamentales para su buen desempeño de tiempo de trabajo, esto es de horas-hombre. Destaca particularmente para el caso del sector hotelero, el hecho de que estos establecimientos permanezcan abiertos las 24 horas del día pues demandan una cantidad considerable de tiempo de trabajo.

En este mismo terreno se observó, a través de una caracterización de los trabajadores mediante variables laborales y sociodemográficas, la morfología de sus CDT y sus CDV y la forma en cómo ellos las califican. Ello sólo fue posible mediante la construcción, en un primer momento de las dimensiones analíticas de las CDT y, en un segundo momento, del análisis para entender la forma como definen sus CDT y les dan significado mediante atributos positivos y negativos. Mediante este último análisis fue posible determinar cuáles son los elementos que intervienen en las razones que ellos manifiestan como principales para permanecer en un trabajo que tiende a la precarización sobre todo en los puestos de trabajo de estatus inferiores o con contratación temporal.

De los datos más relevantes que arrojaron en conjunto los estudios de caso que comprendieron 118 trabajadores⁹, para cada una de las dimensiones, tenemos que los trabajadores hoteleros cuentan con un salario base promedio aproximado de \$2, 960 y un salario integrado de \$5,562; así como con una jornada laboral de 8.7 horas diarias, una antigüedad laboral promedio de 3.5 años. Asimismo, de un total de 118 trabajadores estudiados, el 32% son trabajadores eventuales y el resto tienen contratos laborales de base o de confianza.

⁹ Cantidad que resulta menor ante las dimensiones de la población total de trabajadores hoteleros pero que sólo así, manteniendo esta muestra significativa, pudo ganar en cuanto a profundidad analítica por lo extenso del cuestionario y la combinatoria de otros instrumentos empíricos como las entrevistas a familiares y a otros actores que influyen en el terreno de las CDT: abogados, sindicalistas, gerentes de recursos humanos, etc..

Por otro lado, en cuanto a sus características sociodemográficas encontramos que mayoritariamente son trabajadores hombres, jóvenes y solteros, provenientes en su mayoría del Distrito Federal, con escolaridad que va de la secundaria incompleta al bachillerato completo, con un promedio de los 10.8 años de escolaridad; de religión católica y de no preferencia partidista; con un tipo de familia mayoritariamente nuclear y que en promedio tienen dos dependientes económicos.

Para el caso del trabajo turístico hotelero, es importante señalar que en el grueso de los trabajadores operativos pertenecientes a las categorías laborales más bajas y con cargas de trabajo más intensas, *la permanencia* sólo es transitoria y no alcanza los 4 años de antigüedad laboral -3.5 años en promedio mostró la encuesta aplicada para este estudio- pues como observamos en el Capítulo 4, los bajos salarios aunados a cambios de horarios permanentes, cargas de trabajo intensas y una categoría laboral baja en la hotelería, no genera arraigo laboral y esta corta estancia productiva sólo es utilizada por el trabajador como una oportunidad para acumular experiencia o prestigio que posteriormente le servirá de carta de presentación en sus futuros trabajos. Asimismo, es importante señalar que de acuerdo a los datos sociodemográficos, revisados en este mismo Capítulo 4, el trabajo hotelero operativo se inscribe dentro de la trayectoria laboral y personal de los sujetos en la etapa de juventud o de edades que se concentran en la década de los veinte años, particularmente de los 22 a los 26. En este mismo sentido, también se observa que las empresas hoteleras modernas, como es el caso del Hotel Four Seasons, tienden a conservar a una quinta parte de su personal como núcleo productivo estratégico para garantizar la operatividad del hotel. De ahí que la permanencia laboral es un valor buscado por la empresa sólo para el 20% de su personal y el resto se reconoce como sustituible, no indispensable y transitorio. Esto último junto con los altos índices de desempleo que se observan en el contexto social actual, es muy probable que no sólo posibilite sino que induzca a que las empresas hoteleras ofrezcan trabajos precarios en aquellos puestos no claves como mecanismo estratégico para

garantizar un reciclaje permanente de personal joven capaz de soportar las intensas cargas laborales. De ahí que las cadenas hoteleras cuenten con programas de capacitación laboral permanentes para soportar el ritmo de rotación entre trabajadores operativos y poco calificados como parte de *modos operandi*.

6.II.3 El tipo de precariedad laboral en la hotelería

En segundo término, y dado que la misma pregunta principal sugiere un estado de precariedad laboral en el terreno de la hotelería, habría que reconocer que la valoración no deriva de un presupuesto sino de información surgida a partir de estudios de caso precedentes (Guevara, 2000), valoración que se constató una vez estudiadas las CDT en esta investigación (Capítulo 3 y 4). Sin embargo, cabe señalar que la configuración bajo la cual toma sentido esta precariedad laboral para el caso de los trabajadores hoteleros está determinada por varios aspectos; primeramente hay que reconocer que se trata de una precarización segmentada que no sólo se agudiza para el caso de los “trabajadores temporales o de brigadas” sino que toma dimensiones distintas con respecto a los trabajadores con contrato o “de casa”, al grado tal que sugiere la existencia de dos segmentos en este mercado de trabajo, los cuales responden a diferentes reglas del juego o lógicas. Segmentos que terminan complementándose con el propósito de dar soporte a la dinámica de la actividad hotelera y turística de este país.

Dentro de las principales violaciones laborales en hotelería, como mencionamos, éstas tienen que ver con el pago de utilidades, de aguinaldo, pagos de horas extras, de día de descanso laborado y la equidad en salarios y prestaciones en general.

En este mismo sentido se observan elementos en común y de contraste que a continuación enmarcaremos; en cuanto a elementos de contraste observamos de manera general que en el segmento de trabajadores temporales: **a.** existe un mayor involucramiento del sindicato en la gestión de la fuerza de trabajo -el cual termina convirtiéndose en una especie de segunda gerencia de recursos

humanos- que organiza y distribuye el trabajo en los eventos que organiza el hotel; **b.** se advierte una prevaleciente concentración de los trabajadores que cuentan con mayor edad y menor escolaridad en este segmento; **c.** se reconocen fuertes diferencias en lo que a CDT se refiere - pues de acuerdo a lo observado en la matriz del Capítulo 4 si bien es cierto que ambos sectores se quejaron por las prestaciones laborales en general, la seguridad social, los salarios y los tiempos de trabajo-, para el caso del segmento de trabajadores temporales resultaron más recurrentes las quejas relacionadas con la seguridad e higiene en el lugar de trabajo y la correspondiente dimensión trabajo – salud y, por supuesto, los aspectos vinculados a la estabilidad laboral. Así, de acuerdo a esto último, un punto clave diferenciador de ambos segmentos de trabajadores lo conformó la dimensión del tiempo de trabajo, pues mientras los trabajadores contratados se quejaron por el exceso de tiempos extras; los trabajadores temporales manifestaron estar inconformes por lo irregular de sus contrataciones –muchas en temporadas altas y muy pocas en temporadas bajas- y, en sí, por el tiempo insuficiente de trabajo que lo anterior representa.

De manera general, es decir incluyendo a trabajadores de casa y de brigadas, cuando hablamos de precariedad laboral en la hotelería esta categoría incluye una gran inconformidad con los salarios nominales, las prestaciones laborales, la seguridad social y el tiempo de trabajo pero, de manera particular, los trabajadores hoteleros observan en esta última dimensión que *el tiempo de trabajo* es el factor que más les afecta sea por su extensión –para el caso de los trabajadores contratados- o por su escasez y variabilidad -para el caso de los trabajadores temporales. En cuanto a la cotidianidad laboral las CDT que identificaron como más insatisfactorias ambos segmentos de trabajadores fueron la presión excesiva de los jefes, los horarios, los cambios de turno, la prepotencia de algunos clientes, las injusticias en la distribución del trabajo y de las horas extras, la falta de compañerismo, los chismes y las preferencias o favoritismos. Por tanto, todos los elementos identificados y enlistados en los tres párrafos anteriores, son considerados componentes de la precariedad laboral en la hotelería.

Así, en cuanto a la primera parte de la pregunta central de la investigación *¿Cómo podemos explicarnos la permanencia de los trabajadores de hotelería ante la precariedad laboral?* Con todo lo observado anteriormente y desde el ángulo objetivo fáctico es posible responder de la siguiente forma: Los trabajadores hoteleros soportan sus CDT dado que se encuentran inmersos y reconocen un contexto social adverso con altos índices de desempleo, bajos salarios y un sistema de justicia laboral ineficiente que está acompañado por la deficiente representación sindical y la casi nula democracia laboral. El sistema social ha establecido condiciones económicas y políticas estructurales que derivan en una reproducción constante de parámetros a la baja de las CDT en general; todo esto enmarcado en el cambio de un estado de bienestar a un estado neoliberal y de un modelo de desarrollo industrial a un modelo de servicios y maquilador, que tienen como condición *sine qua non* la precarización de las CDT y la baja calificación laboral entre la gran mayoría del personal operativo. En complemento a lo anterior los trabajadores *permanecen*¹⁰ laborando en la hotelería porque también ubican dentro de los factores objetivos positivos las propinas en particular combinadas con estrategias laborales que se estructuran de manera recurrente, estas estrategias tienen que ver con el aprendizaje “*mientras se permanece en el hotel*”; el prestigio laboral que adquieren al trabajar en cadenas hoteleras importantes; la compatibilidad del trabajo hotelero con otra actividad productiva – para el caso sobre todo de los trabajadores temporales-, el pago de horas extras y los arreglos internos para cubrir turnos o doblar jornadas de trabajo así como el reconocimiento del ascenso de estatus laboral real con respecto a la ocupación de los padres.

6.II.4 La condición social del trabajo y su ángulo subjetivo significativo

La construcción de razones de permanencia en hotel se hizo mediante un análisis que primeramente identificó los diferentes “elementos constitutivos” que están

¹⁰ Recuérdese que su permanencia por empresa es en promedio para los hoteles analizados en este trabajo de 3.5 años aunque la antigüedad laboral en el sector turístico en general asciende a 5.5 años y la experiencia laboral a 18 años según la Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo, INEGI-STPS analizada en el Capítulo 3.

presentes en la construcción de razones y que se encuentra en los diferentes niveles de análisis que, para efectos de ordenamiento, podríamos señalar como macro, meso y micro sociales; en segundo término, se intentó reconocer distintas lógicas de estructuración de razones o configuraciones sociales diferenciadas en torno a las CDT. Detrás de esto subyacería la lógica que sostiene Bourdieu (Bourdieu: 1980) de que las CDT, al igual que cualquier otra construcción social, supone el otorgamiento individual y colectivo de un sentido o, dicho en otras palabras, de un significado generado en el marco de un sistema completo de significantes “donde cada uno de ellos tiene un valor relacional en un contexto específico”.

Así, tratando de integrar los elementos que se generan en esos múltiples terrenos podemos esbozar que los trabajadores de hotelería que permanecen en estas empresas lo hacen porque están y logran reconocerlo a través de imaginario colectivo, en un contexto económico y laboral adverso con altas tasas de desempleo que continúan incrementándose, con bajos salarios en general y con fuertes embates a la seguridad social y a los derechos laborales y sindicales (Ver capítulo 3): “*No hay mejores opciones*” o “*a donde vayas es lo mismo o están aún peores*”; son expresiones recurrentes en la población entrevistada que demuestran tal percepción pesimista aunque realista y que, por otra parte, los conduce a un “*ajuste de expectativas*” que se conjunta con una ausencia de cultura laboral en torno a las CDT de los mismos trabajadores. Esto último, los lleva a “sentirse satisfechos” con el mismo hecho de tener trabajo o las condiciones de trabajo mínimas. Sobre este último punto destacó la concepción de CDT más asociada a una disposición disciplinaria que a un marco de derechos y obligaciones (Capítulo 4).

Por otro lado, los trabajadores hoteleros permanecen ahí porque identifican en las empresas hoteleras factores compensatorios de las CDT, mecanismos que están relacionados con dimensiones objetivas y subjetivas.

Además de los elementos objetivos que analizamos en los apartados anteriores de este capítulo, observamos una serie de elementos en cuanto a las dimensiones subjetivas de los cuales destacan aquellos relacionados con el lugar de trabajo y los grupos de referencia. La mediación que logra establecer el lugar de trabajo, por ejemplo, y que justifica en parte la permanencia de los trabajadores en el hotel, radica en la seducción o atraktividad que logra la imagen corporativa del hotel y que se asocia con un sentimiento de protección, de pertenencia a la cadena hotelera y de prestigio laboral; por otra parte, se encuentra la existencia de un tercer actor llamado cliente que facilita los “contactos” con las clases sociales altas y *los famosos* aunque esto no disminuya la distancia social entre el trabajador y el huésped (como analizamos en el capítulo 5).

En este mismo sentido, sólo en algunos casos, el lugar de trabajo jugó un papel estético y significativo en términos de seguridad, pues no fue sino una minoría con mayor escolaridad normalmente y un estatus laboral medio o alto, la que asoció el hotel con tranquilidad, seguridad y buen gusto; mientras que la gran mayoría indicó que “*sólo era un lugar de trabajo más*” con lo que manifestó el distanciamiento estético al que hace referencia Bourdieu en sus criterios y bases sociales del gusto (1988).

Finalmente, el o los grupos de referencia mostraron tener un papel activo en la valoración de las CDT en la medida en que validan la elección de *permanecer* en el hotel –con todos los juicios favorables que encierra esta elección- porque perciben que se trata de una “buena empresa”; porque ofrecen una serie de mecanismos de adaptación como la postergación vicaria y de transferencia a los hijos para mejorar el empleo –mecanismo que descubre Susan Eckstein en 1999 en su estudio de marginados -, las ilusiones, las fantasías y las evasiones y porque también brindan una serie de estrategias o de CDV apropiadas, para sobrellevar los ritmos de trabajo y la variación de los ingresos que genera el hotel (aspectos analizados en el capítulo 4). Aquí también se observó, entre los miembros de la familia o amigos, un profundo *sentido común entrenado* de

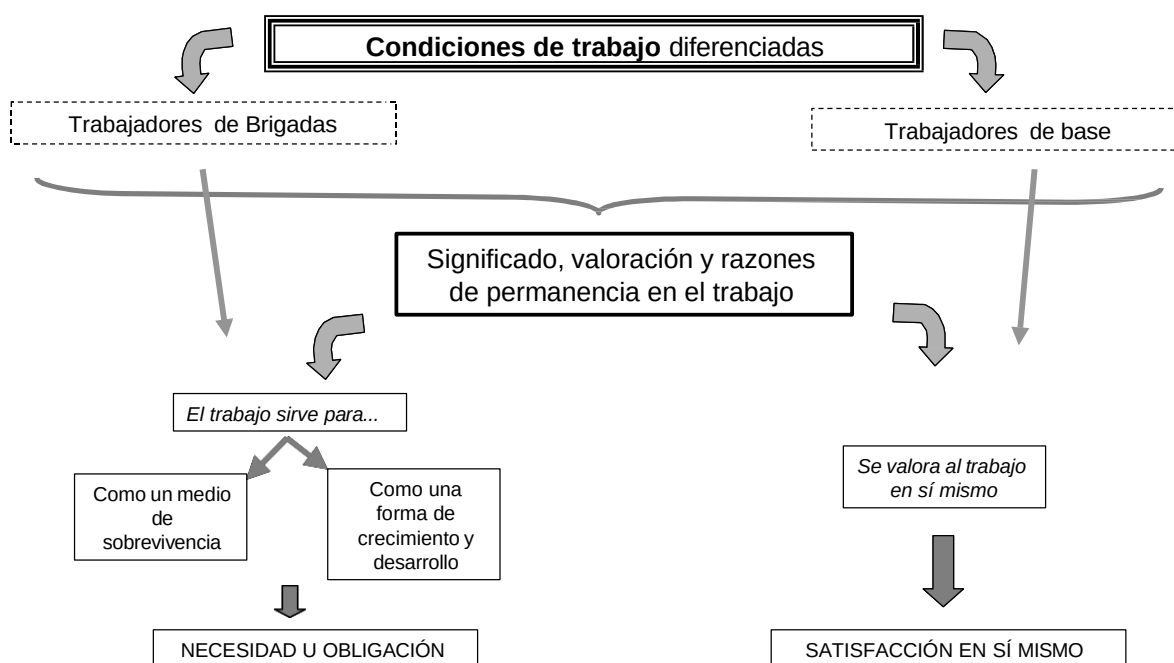
adaptación a “lo que es” -semejante al que describe Bourdieu en su obra de sentido práctico (1991)- en el cual, bajo argumentos deterministas y fatalistas, negaba la posibilidad ya no de cambiar la situación sino de pensar en que podría ser diferente. Esto último constituye un mecanismo de adaptación efectivo pero grave en la medida en que comprende síntomas de conformismo social en el terreno laboral bajo el cual, a base de castigar pensar en lo deseable, se pierde de vista el cambio individual y social, permitiendo así que las estructuras terminen por imponérsele al sujeto y por determinarlo (Capítulo 4 y 5). En todo caso, lo único que vislumbra una esperanza de cambio social es el predominante descontento que se observa entre los trabajadores, quienes pese a todos los programas de incentivos simbólicos de las empresas –empleo del mes, paseos, comidas con su familias, etc.- no dejan de reconocer y manifestar que sus CDT son tan injustas que no las consideran un patrimonio heredable a los hijos (Capítulo 5). Asimismo reconocen su deseo por una mejoría salarial, un mejor puesto o categoría laboral, el no maltrato o falta de respeto, la erradicación de presión innecesaria, la valoración de su trabajo y posibilidades de ascenso.

Inicialmente habría que reconocer que existen diferentes valoraciones de las CDT porque existen diferentes expectativas en torno al trabajo que se basa en las concepciones mismas de este último; así, en el ámbito de las significaciones, respecto a la concepción del trabajo existe una gran diversidad de respuestas aunque una vez ordenadas bajo ciertos criterios de agrupamiento prevalece una visión en la que el trabajo es visto como medio de sobrevivencia¹¹; otra donde el trabajo es visto como medio de crecimiento o desarrollo y una última en la que esa parte de los trabajadores se identifica de tal manera que es difícil separar entre el trabajo y él mismo. En las dos primeras existe una construcción del significado basado en un razonamiento instrumentalista “*el trabajo sirve para..*”, en la última, esa construcción se hace valorando al trabajo en sí mismo “*el trabajo es bueno, es una bendición, lo que nos mantiene vivos*”. En este mismo sentido el

¹¹ A grado tal que en entrevistas algunos trabajadores vieron como un aspecto positivo de su trabajo “la comida” a la cual tenían acceso por laborar en un hotel.

trabajo, bajo las dos primeras concepciones se vive como una necesidad u obligación para lograr satisfactores mientras en la última se vive como una satisfacción en sí misma.

Sobre el significado del trabajo existe una gran diversidad de respuestas, sin embargo, destaca entre los puestos de trabajo inferiores que para ellos es “un medio de sobrevivencia, crecimiento y desarrollo” lo cual apunta a una concepción que combina valores racionales instrumentalistas con valoraciones de realización y satisfacción; adicionalmente apareció una minoría, mencionada en el párrafo anterior, que llegó a considerar el trabajo como un valor en sí mismo y que normalmente pertenecía a los puesto de trabajo de mayor estatus.



En cuanto a la concepción propiamente de las CDT destacó entre los trabajadores de hotelería aquella bajo la cual los trabajadores la asocian más con la disciplina laboral que con un conjunto de derechos para desempeñar mejor su trabajo, con ello se observa una cultura de trabajo sumamente limitada y basada en la subordinación. Así a la hora de preguntarle al trabajador hotelero por sus CDT obtuvimos que piensa más en mecanismos de sometimiento que en el goce de derechos acompañado de obligaciones, lo cual, desde nuestro punto de vista,

arroja interrogantes serias en cuanto al tema de la nueva cultura laboral en la hotelería y en nuestro país en general.

En lo referente a la satisfacción con su trabajo, la gran mayoría dijo estar satisfecho (Capítulo 4) pese a algunos problemas como la presión de los jefes, los horarios, los cambios de turno, etc. Sin embargo, la respuesta negativa ante la pregunta de que si desearía que su hijo tuviera el mismo trabajo de él (Capítulo 5); nos hace pensar más en un mecanismo de ajuste de expectativas de satisfacción laboral que el trabajador hotelero ha hecho ante un entorno de precariedad laboral generalizada; ante la conciencia de sus limitaciones educativas y de la condiciones estructurales del empleo que observa en su contexto social actual. La respuesta en este sentido queda estructurada bajo el siguiente argumento: “*dadas las circunstancias* si está conforme con su trabajo actual”¹² y, pasando al terreno objetivo, las propinas constituyen un elemento altamente compensador que los retiene en la hotelería como ya veíamos en el ámbito objetivo.

En este mismo orden de cosas, la permanencia en el empleo hotelero se analiza también a través de las razones argumentadas al respecto que señalan una serie de expresiones poco explícitas que bien podríamos clasificar en términos de argumentos subjetivos y objetivos. Así, tenemos que en el ámbito de los argumentos subjetivos los trabajadores mencionan que permanecen en su empleo hotelero: “porque les gusta”, “ven futuro en este trabajo” y “porque es buena empresa”. Por el lado de los argumentos más objetivos se hace mención de que conservan su empleo en hotelería: “por necesidad (no sabe hacer otra cosa o no tiene estudios suficientes)”; “porque se obtienen ingresos extra (propinas)”, “por falta de alternativas u oportunidades”; “por la obtención de beneficios laborales”; “por la posibilidad de atender a la familia”¹³, “porque no tienen tiempo de buscar otro empleo” y “porque les permite aprender nuevas cosas”.

¹² A ello hay que sumarle el miedo que se observa entre los trabajadores a ser despedidos; aspecto que limita altamente su expresividad al respecto.

¹³ Esto lo argumentó sobre todo el segmento de trabajadores de brigadas o temporales.

Por otra parte en el terreno de las mediaciones para entender la decisión de permanencia en el trabajo se analizó la influencia de los grupos primarios de referencia, el lugar mismo de trabajo y el imaginario colectivo. De esta forma, las razones de permanencia se explican, además de las situaciones concretas de necesidad, baja escolaridad, la compensación con propinas etc. por una serie de “mandatos”, “consignas” y “apreciaciones” que emergen de los grupos de referencia; los cuales pueden ser positivos, negativos o despectivos con respecto al empleo del trabajador hotelero.

En ese marco de mediaciones el trabajador considera además de las opiniones de su familia con respecto a su trabajo, los contrastes con respecto a sus amigos o vecinos, mediante los cuales, los trabajadores permanentemente se comparan con ellos y confirman su decisión de permanecer ahí en la medida en que consideran estar igual o mejor que ellos. En este comportamiento la categoría de *habitus* de Bourdieu encuentra pertinencia dentro de la explicación y nos ayuda a revelar el siguiente hallazgo: en el terreno de la valoración de las CDT los trabajadores no toman como parámetro principal los niveles de bienestar social alcanzados en el contexto social ampliado –el cual incluye todo los grupos sociales- y mucho menos los niveles que en este mismo sentido se observan en otros países, si acaso reconocen que hay diferentes niveles y calidades de vida que le son ajenos y distantes. Así, el trabajador analiza y valora sólo en su campo identitario o *habitus* el estatus de CDT. De ahí que propongamos la idea de que las CDT y las CDV implícitas son valoradas a través de un ejercicio de comparación en un campo identitario que opera como marco de contención. A manera gráfica podríamos decir que, ante la crisis de paradigmas ideológicos que “contenían” a la clase trabajadora en la medida en que sostenían principios que permearon en gran parte de los trabajadores a través de los sindicatos, se operó una fragmentación que derivó en el desarrollo de múltiples campos identitarios que se estructuran de manera semejante a un “panal” y que constituyen el marco de referencia en el cual los diferentes trabajadores estructura expectativas laborales y evalúan sus CDT en función de la interacción social ahí sostenida

principalmente (Blumer:1982). En esta nueva estructura social aún más fragmentada y diferenciada, la categoría de clases sociales resulta sumamente amplia y general y demanda del sociólogo el estudio de nuevos agrupamientos que para el caso de trabajadores hoteleros están muy asociados al estatus laboral, como observamos en el párrafo siguiente. De ahí que el mecanismo de ajuste de expectativas se de principalmente bajo este marco del “*nosotros*”.

Las explicaciones en cuanto al trabajo varían cuando se integran nuevas variables de agrupamiento en el estudio, como el sexo, los grupos de edad y el estatus laboral; donde ésta última variable es la que explica en mayor medida principalmente las diferentes opiniones en cuanto a los problemas más importantes del país, lo que significa el trabajo, los atributos de un buen trabajo y la opinión a cerca de los nuevos trabajos en la sociedad mexicana. Lo anterior sugiere que es el espacio que el trabajador ocupa en la estructura sociotécnica en donde se constituyen principalmente los elementos que componen su *habitus* bajo el cual le otorga sentido a su trabajo y a sus CDT y; a su vez, es su *habitus* en el que él genera las expectativas respecto al trabajo.

Lo anterior nos conduce a explicaciones potencialmente determinista que se basan en comportamientos que efectivamente tiende a desarrollarse en los sistemas económicos neoliberales y con democracias poco consolidadas – como en el caso de nuestro país- dado que, por una parte, la “resistencia obrera” no encuentra soportes sociales en términos ideológicos, económicos y culturales y, por la otra, los grupos y redes de poder tienden a fortalecerse en esos mismos terrenos dentro de las economías con alta desigualdad social.

Finalmente en el estudio desarrollado desde el ángulo subjetivo significativo se contempló la posibilidad de analizar una serie de configuraciones discursivas que son características en el grupo de trabajadores estudiados para explicar la permanencia en su trabajo: lo más sobresaliente, mencionado en el Capítulo 5, fue: la sensación de realización profesional aunada a expectativas de

mejoramiento y de desarrollo – en donde de manera recurrente los trabajadores hoteleros dicen tener fuertes posibilidades de realización profesional y personal que satisfarán sus expectativas de mejoramiento y de desarrollo, cabe señalar, que ambos razonamientos tienen su grado de ilusión y de objetividad; la identificación del ambiente de precariedad laboral generalizado y derivado principalmente del desempleo, bajo el cual se mencionan elementos como los bajos salarios, las pocas oportunidades de empleo y la latente posibilidad de quedarse sin empleo; la cobertura de necesidades económicas básicas para la sobrevivencia, pues gran parte de los trabajadores se acerca al trabajo con la expectativa fundamental de cubrir necesidades básicas que la mayoría de las veces se concentran prioritariamente en la alimentación, el vestido, el calzado y la salud; la estrategia laboral temporal o permanente bajo la cual ven el trabajo como un medio y no como un fin en sí mismo; las limitaciones educativas, de tiempo y de edad en tanto factores determinantes que los atan al trabajo hotelero en la medida en que constituyen desventajas para incorporarse en el mercado laboral de otra manera; la generación de buenos ingresos a pesar de los bajos niveles educativos como principal ventaja en un mercado laboral más abierto; los intentos fallidos de lograr otro empleo dado que realmente no han podido encontrar –ellos mismos o sus compañeros- otro lugar para trabajar; el reconocimiento de ventajas concretas relacionadas con el ingreso, las prestaciones laborales y la estabilidad laboral; la percepción estética favorable del ambiente y el lugar de trabajo que despertó en los trabajadores sensaciones de seguridad, lujo y confort; el “*buen trato*” fue una de las razones expresadas.; el prestigio de la empresa que impacta al trabajador a través de la imagen corporativa de la empresa asociada con impactantes hoteles de gran turismo; con la idea de una gran compañía que posibilidades de “crecimiento” o desarrollo laboral –pese a que esto preexista como una aislada realidad y mito frente a la precarización laboral que se ha observado; el gusto por el trabajo desempeñado, existe un orgullo gremial, principalmente de los trabajadores de la cocina en contraste con las ocupaciones de apoyo; la flexibilidad laboral en los tiempos de trabajo, pues de forma marginal aparecieron algunos argumentos relacionados con el reconocimiento de que lo *sui*

generis del trabajo hotelero se traduce en flexibilidad laboral (principalmente en los trabajadores de brigadas dado que era posible combinar este empleo con otras actividades relacionadas con la responsabilidades familiares u otra actividad laboral; el trabajo en tanto medio de ocupación y entretenimiento, discurso principalmente de la gente de edad avanzada que ven su trabajo en el hotel como una forma de no aburrirse y; por último, el contacto social logrado a partir del trabajo fue un elemento recurrente mencionado por los trabajadores hoteleros a través del discurso “*se relaciona uno con personas o conoce mucha gente*”.

Por último, otro de los hallazgos lo constituyó el hecho de que ante la precariedad laboral, en el trabajador parece haberse activado un mecanismo evasión o de reorientación de fuentes de satisfacción que radican, por una lado, cada vez menos en el trabajo y desarrollo profesional y, por el otro, cada vez más en sus roles familiares que incluyen la relación con su pareja, la relación con los hijos, la convivencia con amigos, el gastar su dinero en cosas que le agradan, la religión y prácticas religiosas, las fiestas a las que asiste, el ver por T.V. su deporte preferido, el tomarse unos tragos o fumar, el dar paseos y el ver T.V. en general. Así, podemos concluir que el rol que el trabajador juega en su familia, con su pareja; con sus amigos y en su grupo religioso y, por otra parte, su papel como consumidor de mercancías y de entretenimiento televisivo, le dota de los satisfactores que está dejando de buscar en el trabajo (Zygmunt Bauman :2000). Así tenemos a una sociedad menos centrada en el valor trabajo y más centrada en papeles familiares y comunitarios o en actividades frívolas como el consumo.

Por ello en cuanto a la primera parte de la pregunta central de la investigación abordada desde el enfoque subjetivo significativo *¿Cómo podemos explicarnos la permanencia de los trabajadores de hotelería ante la precariedad laboral?* Nos encontramos primeramente con una mayor diversidad de agrupamientos sociales y con expectativas y valoraciones sociales diferenciadas. En todo esto destaca la influencia del *habitus* o *campo identitario* que influye directamente en la

estructuración de las expectativas y de los juicios valorativos en torno al trabajo; en el *habitus* actuaba como mecanismos mediadores o de significación el imaginario colectivo, los grupos primarios y el lugar de trabajo. A través del imaginario colectivo los sujetos lograron identificar el contexto social adverso que –en este trabajo se reconstruyó desde el ángulo objetivo–; la aprobación o reprobación de su familia o amigos respecto a su trabajo y, por último, sólo una parte de los trabajadores hoteleros mostró ser susceptible a los símbolos de su lugar de trabajo.

Por todo lo anterior, tenemos que quienes buscan en el trabajo hotelero un medio de *sobrevivencia* y su impulso principal es la *necesidad*, deciden permanecer en el hotel en la medida en que éste les brinde esa gama de satisfactores básicos – comida, salario, prestaciones mínimas–; los que buscan en el trabajo crecimiento y desarrollo profesional están más atentos a las posibilidades que realmente les ofrece el hotel en el sistema de ascensos o de “hacer carrera” para permanecer o desarrollar estrategias que los lleven a mejorar su condición laboral actual permaneciendo tal vez sólo temporalmente en la misma empresa y de manera más definitiva en el sector hotelero; por último hay quienes le otorgan el valor en sí mismo al trabajo hotelero y valoran más su vocación de servicio junto con todos los símbolos que le ofrece el hotel en cuanto al lugar y a los contactos sociales que ahí se desarrollan, para este grupo las expectativas laborales son menores y el “servir” y “estar en el hotel” constituyen unas de las razones principales de permanencia. Lo anterior muestra tipologías predominantes aunque estas no son excluyentes de combinaciones posibles, de ahí que es viable considerar al que quiere satisfacer necesidades fundamentales y crecer o quien valora los símbolos del hotel y busca satisfacer necesidades. Sin embargo, la información analizada nos indicó que de estos tres elementos normalmente hay uno que predomina. Para todo lo anterior se desarrolla entre los trabajadores un conjunto de discursos disímbolos y encontrados algunas veces que se enlistan en párrafo anteriores.

6.II. 5 Vínculos y conexiones de los ángulos objetivo fáctico y subjetivo significativo

En principio habría que reconocer como Berger P.L. y Luckmann, T. lo hacen que “lo objetivo fáctico” y lo “subjetivo significativo” son sólo dos niveles de discurso mediante los cuales se construye socialmente la realidad, el primero sustentado en datos normalmente cuantitativos o documentales del entorno institucional , económico y social y; por otra parte, el segundo, basado en las percepciones personales -que en la medida en que se socializan conforman campos de identidades-; percepciones individuales y colectivas que cobran importancia en la medida en que son la base del comportamiento individual y social.

En este mismo sentido, el estudio mostró, y es ahí donde consideramos existe una modesta contribución, que las *razones de permanencia* sólo pueden observarse mediante la reconstrucción de la condición social del trabajo ya que éstas se construyen socialmente en distintos terrenos: el del contexto social ampliado – objetivo fáctico- y el de los actores que experimentan e inciden en las CDT – subjetivo significativo- y cuyas determinaciones se redefinen en el marco de tres principales dimensiones sociales: el imaginario colectivo, el de los lugares de trabajo y el de los grupos de referencia. Sólo para efectos del análisis se tuvo que separar lo objetivo de lo subjetivo aunque en la realidad social estos dos ámbitos no se encuentran separados.

Por ello la línea de vinculación fue la estructuración de discursos que componían el prisma explicativo; por una parte el discurso se conformó con los principales aspectos cuantitativos, normativos y discursivo institucional¹⁴, procedentes de las dimensiones de empleo, salarios, sistemas de seguridad social y sistema de justicia laboral y, a nivel de los sujetos, se observó cómo los aspectos anteriores se habían fijado en lo esencial dentro del discurso del imaginario colectivo; a esto

¹⁴ Ello principalmente en la medida en que se integraron las principales concepciones en torno a las CDT vertidas por gerentes de recursos humanos, autoridades laborales, representantes sindicales (en el Capítulo 3).

se le agregaron juicios y valoraciones formadas el lugar de trabajo y los grupos de referencia tratando de recuperar una visión de los actores intervinientes en las CDT y el sujeto trabajador.

6.III Implicaciones conceptuales y metodológicas para la *reconstrucción de la condición social del trabajo*

Todo lo observado en este estudio relacionado con la condición social del trabajo nos conduce a concluir que los comportamientos de los trabajadores se tendrán que explicar más a partir de nuevos agrupamientos que se constituyen en torno a campos identitarios y que, para el caso de los trabajadores, se ven fuertemente afectados por un fenómeno creciente de pobreza urbana. De ahí que establecer vínculos culturales entre “trabajo y pobreza” es cada vez más necesario dentro de la sociología del trabajo para no limitarse a los planteamientos marxistas de enajenación y fetichismo, generando explicaciones mucho más comprensivas de las formas de resistencia y de no resistencia ante la precariedad laboral en el marco de la globalización y con los signos de modernidad que ésta implica.

En el intento de lo anterior planteábamos en el Capítulo 2, que encontrábamos en la historia social, la antropología de la pobreza y los desarrollos teóricos inscritos en la perspectiva cultural de la sociología en general, principalmente los planteados por Bordieu, Bruyn; Berger y Luckman, recursos teóricos, conceptuales y metodológicos que bien podrían retomarse para proponer la construcción de una perspectiva conceptual y metodológica *sui generis* en los estudios de CDT, cuyos principios esbozamos en ese mismo capítulo.

Así, con el propósito de incluir dimensiones analíticas que permitieran la concepción o valoración de las CDT, se integraron al estudio como dimensiones significantes, los imaginarios colectivos, el espacio de trabajo y los grupos de referencia. En este orden de cosas, se supuso que la concepción o valoración –

en otros términos “la significación” operada en las dimensiones antes mencionadas, se daba mediante un proceso que debíamos recuperar a través de la perspectiva teórica del interaccionismo simbólico. Tal teoría, supone que el sujeto, significa progresivamente sus concepciones en la interacción social mediante un proceso que inicia con la selección de lo significativo para él, esta selección de elementos significativos se asimila, en principio, en tanto conceptos concretos (no reflexionados) y continua con “un proceso interpretativo “desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso”(Blumer:1982), el sujeto, diría Blumer, los significa a través de la interacción social que cada cual mantiene con su prójimo hasta llegar a construir “conceptos no concretos” o “conceptos reflexionados”. La significación comprende el proceso de selección, verificación subjetiva e individualizada, eliminación, reagrupación y relación; ejercicios que elabora el sujeto y que lo llevan necesariamente a la transformación de esos primeros conceptos concretos¹⁵. Estos conceptos reflexionados o no concretos, pueden recuperarse mediante el análisis del lenguaje que toma como elementos de estudio: el discurso dominante, los códigos, los mandatos o imperativos, las líneas discursivas identitarias o los argumentos individuales.

Por ello, el análisis anterior supuso una tarea construccionista basada en la teoría fundamentada que en términos metodológicos mantiene una tensión entre el paradigma positivista y el naturalista en la medida en que el primer paradigma nos permitió en este estudio conocer y caracterizar el contexto de las CDT en términos de sus diferentes niveles macro y meso sociales y, por otro lado, el segundo paradigma, ayudó en la recuperación de “*la voz de los sujetos*” en el sentido de sus propias discursividades o interpretaciones; esta tensión permitió recuperar, en otras palabras, la dimensión objetiva y subjetiva¹⁶ subyacentes ambas en el estudio de las CDT.

¹⁵ He ahí la importancia de estudiar los propios discursos de los sujetos; que en forma económica para este estudio intentamos recuperar a través de los que denominamos líneas discursiva.

¹⁶ En el sentido al que hace referencia Berger y Luckman cuando hablar de la significatividad subjetiva y objetividad fáctica en la construcción social del conocimiento.

Esta nueva perspectiva transformó la base de la estrategia metodológica de la investigación de CDT, pues suponía la necesidad de recurrir a una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos de recolección y análisis de datos, a partir de la información macro y el análisis estructural; por un lado, y la recuperación de la voz tanto de abogados laborales y patronales como de la familia y el trabajador mismo, por el otro, dando lugar a una estrategia reconstructiva de la condición social del trabajo desde distintos ángulos sociales.

No obstante, al final de esta investigación quedan una serie de asignaturas pendientes que deberán atender posteriores estudios de CDT y que tienen que ver con el cómo relacionar pobreza y trabajo en un escenario social cada vez más compuesto por fuertes contrastes sociales en los que coexisten pobres y ricos. Por otra parte, se considera que no se logró articular del todo el prisma explicativo por el desgaste que significó la reconstrucción de las CDT de ahí que los vínculos que se propusieron fueron básicamente de carácter discursivo. Asimismo, las características de la muestra de la encuesta no fueron las idóneas en términos estadísticos aunque se complementaron con información de empleo en este sector productivo. Por último, el trabajo antropológico principalmente el relacionado con metodologías etnográficas fue limitado y sólo mostró ciertas características indicativas de lo que pasaba al interior de este grupo de trabajadores.

Por otro lado, creemos que para avanzar en términos teóricos y conceptuales, es necesario hacer investigación sobre y conocer los distintos estadios históricos de los estudios de CDT que permita reconocer la línea de evolución e insertar la estrategia de investigación que se plantea en el capítulo 2. Del mismo modo se requiere trabajar más en perspectivas de análisis de trayectorias laborales longitudinales que den cuenta de las estrategias de permanencia en el sector y no sólo en ciertas empresas. Por último, es necesario sumar una perspectiva de análisis culturalista que sea capaz de reconocer a los nuevos sujetos obreros con sus nuevas incertidumbres y encrucijadas.

6.IV Comentarios finales

A manera de comentario final podemos decir, que las condiciones de trabajo en la hotelería no distan mucho a la de los trabajadores en general pero, los filtros por los cuales se pasan para analizarlas, a excepción del imaginario colectivo, si constituyen nuevos campos de significación: a saber el lugar de trabajo, los grupos de referencia y los nuevos agrupamientos laborales cohesionados en función del género, la edad y el estatus laboral.

Por último, el proceso de precarización laboral que experimentan los trabajadores hoteleros apunta hacia el incremento de la rotación laboral y, derivado de lo anterior al descenso de la antigüedad laboral promedio por empresa; en este orden de cosas las propinas junto con otras prestaciones mínimas y el reconocimiento de superación en las ocupaciones de los padres son los elementos objetivos que justifican en gran medida la permanencia en el hotel y a esto se le suman juicios y valoraciones que provienen principalmente del *habitus* o campos identitarios y que tienen que ver con la imagen corporativa del hotel, con una serie de símbolos que en este lugar se reconocen, así como con un conjunto de mandatos familiares, de ilusiones y de negaciones o evasiones.

El proceso de precarización real constatado en este estudio, nos hace cuestionar, en términos sociológicos la inconsistencia de un orden social y económico que aspira al desarrollo, a la competitividad y a la productividad a partir del incremento de la pobreza y la precarización laboral. Es indispensable reconocer que las sociedades se estructuran a partir de sistemas en los que los sujetos buscan el equilibrio en la distribución de ingresos, compensaciones, recursos de poder, representación y derechos civiles y laborales. Romper con los equilibrios reduce las posibilidades de contar con un orden social sostenible y duradero. Los desequilibrios en el ámbito productivo, representado principalmente por la inequitativa distribución de la riqueza a partir de las bajas remuneraciones, hacen

del todo vulnerable el sistema económico y engendra descontentos sociales incontenibles.

El enriquecimiento de las CDT y las CDV a partir de una mejor calificación y profesionalización laboral, es la única vía para lograr la competitividad, el desarrollo y la sustentabilidad del orden social. Como iniciamos este trabajo concluiríamos reconociendo que si se pierde de vista que el bienestar social es el objetivo último de toda actividad económica, se corre el riesgo de equivocar el rumbo que deberá tomar un país con todas las decisiones que esto implica. Por todo ello la sociología del trabajo, al igual que todas las disciplinas sociales, no puede perder de vista su compromiso social en este sentido.

SIGLAS UTILIZADAS

A. L.	América Latina
ANACT	Agencia Nacional para la mejora de las condiciones de trabajo.
ANEPC	Acuerdo Nacional para la Elevación de la Productividad y la Calidad
BM	Banco Mundial
CCT	Contrato Colectivo de Trabajo
CDT	Condiciones de Trabajo
CDV	Condiciones de Vida
CIP	Centros Integralmente Planeados
CNTE	Confederación Nacional de Trabajadores de la Educación
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
CROC	Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos
CSTM	Cuenta Satélite de Turismo en México
CT	Congreso del Trabajo
CTM	Confederación de Trabajadores de México
D.F.	Distrito Federal
ENE- INEGI	Encuesta Nacional de Empleo
ENEU	Encuesta Nacional de Empleo Urbano
ET's	Empresas Transnacionales
FSTSE	Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado
GATT	Por sus siglas en Inglés, Agreement on tariffs and Trade
IDH	Índice de Desarrollo Humano
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
INEGI	Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática
IPN	Instituto Politécnico Nacional
IRD	Índice Refinado de Desarrollo
IRD-MG	Índice Refinado de Desarrollo con Medias Generalizadas
ITC	Industrias Turísticas Características
ITNC	Industrias Turísticas no Características
JAL	Japan Air Lines
JFCA	Junta Federal de Conciliación y Arbitraje
LEST	Laboratorio de Economía y Sociología del Trabajo en Francia
LFT	Ley Federal del Trabajo
LPE	Líneas de pobreza extrema
MB	Manual de Bienvenida
ME	Módulo de Empleo
MO	Manual de Orientación
Nd	Información no disponible
NFTA	Tratado de Libre Comercio
NOMS	Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización No Gubernamentales
OSHA	Organización para la Administración de Seguridad e Higiene en el Trabajo de Estados Unidos
PAN	Partido Acción Nacional
PEA	Población Económicamente Activa

PI	Producto Interno
PN	Producto Nacional
PIACT	Programa Internacional para Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo
PIB	Producto Interno Bruto
PNT	Programa Nacional de Turismo 2001-2006
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PRI	Partido Revolucionario Institucional
PRD	Partido de la Revolución Democrática
Profedet	Procuraduría Federal para la Defensa del Trabajo
PT	Partido del Trabajo
PTIT	Procuraduría del Trabajo y la Inspección del Trabajo
RIT	Reglamento Interior de Trabajo
SCN	Sistema de Cuentas Nacionales
SECTUR	Secretaría de Turismo
STyPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
TKJ y TGN	Formas de organización del trabajo denominadas así por sus creadores
UAM-X	Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco
UAM-I	Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa
UNT	Unión Nacional de Trabajadores
UOM	Universidad Obrera de México

Bibliografía

Capítulo 1

- 1) Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, “*Legislación y normas técnicas*, OSHA (*sine data*)”, <http://es.osha.eu.int/legislation>.
- 2) ANTÓN, Antonio (Coord.) *Trabajo, derechos sociales y globalización. Algunos retos para el siglo XXI*, 1ª ed, Talasa; Madrid, 2000.
- 3) ARCHON, Fung, *et al.* *Can we put an end to sweatshops?*, 1a ed, Joshua Cohen and Joel Rogers, Boston Massachusetts, 2001.
- 4) BASAGLIA, Franco, *et al.* *La salud de los trabajadores, aportes para una política de la salud*, 4ª ed (en español, en italiano, 1974); Editorial Nueva Imagen, México, 1984.
- 5) BERGER L. y T. LUCKMAN, *La construcción social de la realidad*. 1ª ed (en español, 1968), Amorrortu, Argentina, 1999.
- 6) BERMAN, Daniel. M. *Muerte en el trabajo. Luchas por la salud y seguridad laborales en Estados Unidos*; 1ª ed; Siglo XXI; México, 1983.
- 7) BIZBERG, Ilán. *La clase obrera mexicana*, SEP, Foro 2000, México, (s.a).
- 8) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*, 1ª ed (en español); F.C.E., Argentina, 1999.
- 9) BRUYN, Severyn , *La perspectiva humana en sociología*, 1ª ed (en español, 1966); Amorrortu, Argentina, 1972.
- 10) BROWN, J.A.C., *La psicología social en la industria*, 1ª ed (en español 1958), F.C.E., México, 1990.
- 11) CASTILLO, Juan José y PRIETO, Carlos, *Condiciones de trabajo un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, 1ª. ed.; Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), Núm. 66; Madrid, 1983.
- 12) CASTILLO Juan José, *En busca del trabajo perdido y de una sociología capaz de encontrarlo*. En Rev. Estudios sociológicos XV: 44; 1997.
- 13) DE LA GARZA, Enrique (Coord.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo* F.C.E. México, 2000.
- 14) Dy, J., “*Humanizar el trabajo gracias a la tecnología*” en Revista Internacional del Trabajo, Ginebra, Vol. 97, Núm. 4, 1978.

- 15) ENGELS, Frederick, *La situación de la clase obrera en Inglaterra*, 1ªed, Ediciones de Cultura Popular; México, 1974.
- 16) FRIEDMANN, Georges y NAVILLE, Pierre, *Tratado de sociología del trabajo*, Tomo I y II; 1ª. ed. en francés 1961, 1ª. ed. (en español) Editorial FCE, México; 1963.
- 17) GAYON CORDOVA, María. *Condiciones de vida y de trabajo en la ciudad de México en el siglo XX*. INAH, México, 1988.
- 18) GARCÍA, Brígida y DE OLIVEIRA, Orlandina. *Trabajo femenino y vida familiar en México*, 1ª ed , El Colegio de México, México, 1994.
- 19) GUELAUD, Francois, et al, *Para un análisis de las condiciones de trabajo obrero en la empresa*, (versión en español), París, 1981.
- 20) GUADARRAMA, Rocío (Coord.), *Cultura y trabajo en México. Estereotipos, prácticas y representaciones*, 1ª ed ; Coedición Juan Pablos, Universidad Autónoma Metropolitana, Friedrich Ebert Stiftung, México 1998.
- 21) HIRIGOYEN, Marie France; *El acoso moral en el trabajo*, (1ª ed en español, 2001); Barcelona, 2001.
- 22) HOBSBAWM, E.J., *Trabajadores. Estudios de historia de la clase obrera*, 1ª ed; Editorial Crítica, Barcelona, 1979.
- 23) JARDILLIER Pierre, *Les Conditions du Travail*. Presses Universitaires de France, 1979.
- 24) KAPSTEIN, Ethan B., *Sharing the wealth, workers and the world economy*, 1ª ed; W.W. Norton; Minnesota, 2001.
- 25) KLEIN, Naomi. *No logo. El poder de las marcas*. 1ª ed (en español); Paidós, Barcelona, 2001.
- 26) KUCZYNSKI, Jürgen, *A short history of labour conditions under industrial capitalism en Great Britain and the empire*, 1ª ed., Frederick Muller LTD; Great Britain, 1944.
- 27) LACABANA, Miguel ; “*Trabajo y pobreza: la precariedad laboral en el mercado urbano*” en LACABANA, Miguel CARIOLA, Cecilia, (comp.), *Sobrevivir en la pobreza, el fin de la ilusión*; Cendes, Nueva Sociedad Venezuela, Venezuela (s.a.).
- 28) LAURELL, Asa Cristina. *El desgaste obrero en México. Proceso de producción y salud*; 1ª ed, Era, México, 1983.
- 29) ----- “*Condiciones de trabajo y desgaste obrero*” en Asa Cristina Laurell, et al (Comp.), *El Obrero Mexicano*, 1ª ed; Siglo XXI, Instituto de Investigaciones Sociales , UNAM; México, 1984.

- 30) ----- y NORIEGA, Mariano. *La salud en la fábrica*. Estudio sobre la industria siderúrgica en México, 1ª ed , Era; México, 1989.
- 31) LINHART, Robert. *De cadenas y de hombres*. 14 ed ,Siglo XXI; México, 2000.
- 32) LUCENA, Héctor *et al*; “*Condiciones y medio ambiente de trabajo*”, en *Rev. Relaciones de Trabajo*, Núm. 9, Junio de 1987; Art Venezuela, 1987.
- 33) MARTÍN, Ramón, *El estándar social SA8000; con dirección electrónica http://debate.iteso.mx/numero_2/articulos/standarsocial.htm*.
- 34) MAYO, Elton. *Problemas humanos de una civilización industrial*, 1a ed. Nueva Visión, Bs. As., 1972.
- 35) NEFFA, Julio Cesar, *Los métodos de análisis de las condiciones de trabajo*, en *Revista Mexicana del Trabajo*, México. (1989).
- 36) ----- *Procesos de trabajo, nuevas tecnologías informatizadas y condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina*; 1ª ed ; Coeditan Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL) – Hvmánitas; Bs.As. 1987.
- 37) NOVICK, Martha, “*Problemas teórico metodológicos de la aplicación del método LEST en América Latina*” en *Revista Mexicana del Trabajo*, México. (1989,año??).
- 38) NOVICK, Martha, VASILACHIS, Irene. *Calidad de Vida y Condiciones de Trabajo para el proyecto Paraná Medio*, (pp 32-40), *sine data*.
- 39) NOVICK, *et al*, *Condiciones de trabajo en América Latina. Tecnología, empleo precario y salud ocupacional*, CLACSO, 1ª ed, Argentina, 1987.
- 40) NUSSBAAUM, Martha C.; SEN Amartya, *La calidad de vida*; FCE; 1ª. ed. ; México 1996.
- 41) OFFE, Claus, *La sociedad del trabajo: Problemas estructurales y perspectivas de futuro*, 1ª ed en español. : Alianza Editorial, S.A. ,Madrid, 1992.
- 42) Oficina Internacional del Trabajo (OIT); “*¿Cómo se aplican las normas internacionales de trabajo?*”; (*sine data*); Dirección electrónica: <http://www.ilo.org/public/spanish/standrars/norm/enforced/index.htm>
- 43) ----- *Por un trabajo más humano*, Ginebra, 1975.
- 44) ----- *Las condiciones y el medio ambiente de trabajo*, Ginebra, 1983.
- 45) ----- *Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo*, 1ª ed; Ginebra, 1987.

- 46) ----- *Convenio 149;” Convenio sobre el empleo y condiciones de trabajo y de vida del personal de enfermería”, (sine data) http://www.satse.es/secret_gral/satse_europa_condiciones_laborales.htm*
- 47) ----- *Cuadro comparativo de Condiciones de Trabajo prevalecientes en Centroamérica y la República Dominicana; (sine data). Dirección electrónica: (<http://www.oit.or.cr/mdtsanjo/papers/cuadro2.htm>)*
- 48) ----- *PIACT, El Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: un Programa Internacional*, Ginebra, 1984.
- 49) ----- *Trabajo decente. Memoria del director general (87ª reunión 1999) 1ª ed*, Ginebra, 1999.
- 50) ----- *Introducción al estudio del trabajo*, 3ª ed, Ginebra, 1980.
- 51) REYNA, Maria del Carmen. *Las condiciones del trabajo en las panaderías de la ciudad de México durante la segunda mitad del siglo XIX*. en: *Historia mexicana*. v.31, no.3 [123] enero.-marzo., 1982.
- 52) RICCHI, Renzo; *La muerte obrero. Investigación sobre homicidios blancos y los accidentes de trabajo*. 1 ed (en español, 1ª ed en italiano, 1974), ; Editorial Nueva Imagen, México, 1981.
- 53) RIFKIN, Jeremy; *El fin del trabajo*; Paidós, Barcelona, 1997.
- 54) SENNETT, Richard. *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Anagrama, Barcelona 1998.
- 55) SINGLETON, W.T., *Introduction to ergonomics*; University of Aston; Inglaterra, Edit. World Health Organizador, Geneve, 1972.
- 56) SOTELO, Adrián, *Globalización y precariedad del trabajo en México*. El Caballito; 1ª. Ed; México, 1999.
- 57) Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STyPS), *Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo*; México, 2003.
- 58) THOMPSON, E.P., *La formación de la clase obrera en Inglaterra*, Tomo I y II; 1ª ed. en inglés 1963, 1ª ed (en español); Editorial Crítica Grijalbo Barcelona; 1989.
- 59) TOKMAN, Víctor E., “*Condiciones de Trabajo en América Latina* ” Colaboración especial para la revista trabajo; dirección electrónica: <http://www.mtps.gob.pe/principal/revista/num7-98/rev732.htm> ; 1998.

- 60) WISNER, Alain, *Ergonomía y Condiciones de Trabajo*, 1ª ed. Edit. Humanitas; Argentina 1988.
- 61) WEBER, Max *Sociología del trabajo industrial*, edición en español 1994 (ediciones en alemán 1924, 1988); Trotta; Madrid 1994.

Capítulo 2

- 1) ANTÓN, Antonio (Coord.) *Trabajo, derechos sociales y globalización. Algunos retos para el siglo XXI*, 1ª ed, Talasa; Madrid, 2000.
- 2) AUGÉ, Marc. *El viaje imposible*. 1ª .ed (en español) 1998, Editorial Gedisa, Barcelona, España.
- 3) AUGÉ, Marc. *Los “no lugares” espacios del anonimato*. 1ª .ed (en español) 2000, Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- 4) AMUCHASTEGUI, Ana. “El significado de la virginidad y la iniciación sexual. Un relato de investigación” en SZAS, I.; LERNER, S. (com) Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad, *sine data*.
- 5) BALAN, Jorge et al. *El uso de historias de vida en encuestas y sus análisis mediante computadoras*.
- 6) BARNEY G. Glaser y Anselm L. Strauss; *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*; Aldine Publishing Company, 1967.
- 7) BARTRA, Roger. *Anatomía del mexicano*. Plaza y Janés Editores, Barcelona 2000.
- 8) BARTRA; Roger. *La jaula de la melancolía*. Editorial Grijalbo. México 1996.
- 9) BAUMAN, Zygmunt. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. 1ª.ed en español 2000, Editorial Gedisa, Barcelona, España.
- 10) BERGER, P.L.; Luckmann, T. *La construcción social de la realidad*, 1ª. ed en castellano 1968, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1999.
- 11) BERMAN, Marshall. *Todo lo sólido se desvanece en el aire*. 13ª .ed (en español) 2001, Siglo XXI editores, México.
- 12) BLUMER, Herbert. *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. 1ª. Edición. Hora. Barcelona, (1982)

- 13) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*; F.C.E., México, 1999.
- 14) -----, *El sentido práctico*, 1ª ed (en español) 1991; Taurus Humanidades, España.
- 15) BRUYN, Severyn, *La perspectiva humana en sociología*. 1ª ed (en español), Amorrortu, Argentina, 1972.
- 16) CARRETERO, Angel Enrique. *Postmodernidad e imaginario. Una aproximación teórica*; en Rev. A parte Rei. Revista de Filosofía; dirección electrónica: <http://aparterei.com/carretero26.htm>.
- 17) CASTILLO, Juan José y PRIETO, Carlos, *Condiciones de trabajo un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, 1ª. ed.; Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), Núm. 66; Madrid, 1983.
- 18) CASTRO, Roberto. “*En busca del significado: Supuestos, alcances y limitaciones del análisis cualitativo*” en SZAS, I.; LERNER, S. (com) Para comprender la subjetividad. Investigación cualitativa en salud reproductiva y sexualidad, *sine data*.
- 19) DE LA GARZA, Enrique. SALAS, Carlos. *La situación del trabajo en México, 2003*. Editorial Plaza y Valdés, México 2003.
- 20) Denzin, K. Norman *Un punto de vista interpretativo* en Denman y Haro (comps.) *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social*, El Colegio de Sonora, México, 2000
- 22) DE PABLOS, Juan Carlos et al. “*El dominio de lo cotidiano: La búsqueda de la calidad de vida*” en Rev. Reis, Núm 86, Año 1999
- 23) DUBY, Georges. *Hombres y estructuras de la Edad Media*. 8ª .ed (en español) 2000, siglo XXI editores, México.
- 24) ECKSTEIN, Susan. *El estado y la pobreza urbana en México*. 1ª. Edición. Siglo XXI Editores; México, 1999.
- 25) ELIAS, Norbert. *La sociedad cortesana*. 1ª .ed (en español) 1982, Fondo de Cultura Económica, México.
- 26) ELDER, Glen. *Historia y trayectoria vital* en, *sine data*
- 27) Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el Sector Turismo; INEGI-STPS, 1993
- 28) FORRESTER, Viviane. *El horror económico*. 2ª . ed en español 2000, Fondo de Cultura Económica, México.

- 29) GARCÍA, Canclini Néstor. *La globalización imaginada..* Editorial Paidós, México 1999.
- 30) GARCÍA, Brígida y DE OLIVEIRA, Orlandina. *El trabajo femenino y vida familiar en México.* COLMEX, México 1994.
- 31) GIDDENS Anthony, *Consecuencias de la modernidad.* 1ª .ed (en español) 1993. Alianza Editorial. Madrid.
- 32) GUADARRAMA, Rocío (Coord.). *Cultura y trabajo en México. Estereotipo, prácticas y representaciones,* 1ª.ed; UAM, Friedrich Ebert Stiftung, Juan Pablos; México, 1998
- 33) GUERRA, María Teresa. *El contrato colectivo de trabajo en México,* 1ª ed . Senado de la República, LVI Legislatura, Comisión de Trabajo y Previsión Social; México, 1997.
- 34) HAMMERSLEY, Martín y ATKINSON. *Etnografía, métodos de investigación,* 1ª ed,, Paidós, Barcelona, 1994
- 35) HELLER, Agnes. *Historia y vida cotidiana,* 1ed, Grijalbo, México, 1972
- 36) HOGGART, Richard. *La cultura obrera en la sociedad de masas.* 1ª .ed (en español) 1990, Editorial Grijalbo, México.
- 37) INEGI. *Sistemas de Cuentas Nacionales de México. Cuenta Satélite del Turismo de México,* (1993- 1998) 2000.
- 38) LAPLANTINE, François. *Mesianismo, posesión y utopía: las tres voces de la imaginación colectiva;* Granica Editor; Barcelona, 1977.
- 39) LEWIS, Oscar. *Antropología de la pobreza.* 1ª.ed (en español) 1961. Fondo de Cultura Económica, México.
- 40) LOMNITZ, Larissa Adler. *Cómo sobreviven los marginados.* 1ª. Edición. Siglo XXI Editores; México DF, 1998
- 41) LÓPEZ, Levi, Liliana. *Centros comerciales.* Editorial Nuestro tiempo, México.
- 42) MARTYN Hammersley y Paul Atkinson. *Etnografía. Métodos de investigación.* 1ª. Ed. Paidós Básica; Barcelona, 1994
- 43) MASSOLO, Alejandra. *Mujeres y ciudades.* COLMEX, México 1992.
- 44) MERTENS, Leonard. *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos.* Cinterfor, Montevideo, 1996.
- 45) MERTON, Robert K. *Teoría y estructura sociales.* 4ª .ed (en español) 2002. Fondo de Cultura Económica, México.

- 46) MISZTAL, Bronislaw. *Autobiografías, diarios, historias de vida e historias orales de trabajadores*: Fuentes de conocimiento socio histórico.
- 47) MONTGOMERY, David. *El ciudadano trabajador*. 1ª .ed en español 1997. Instituto Mora, México.
- 48) Movilidad, modernidad y lugar (*sine data*)
- 49) PERES, Wilson. *Políticas de competitividad industrial. América Latina y el Caribe en los años noventa*. Siglo XXI editores, México 1997.
- 50) PORTES, Alejandro. “*Las ciencias en conflicto: tipos y funciones de la trasgresión interdisciplinaria*” en Rev. Estudios Sociológicos XIV:42, COLMEX, México, 1996.
- 51) PRIETO, Carlos. *Trabajadores y condiciones de trabajo*, 1ª ed, Ediciones HOAC, Madrid 1994.
- 52) Revista de Comercio Exterior, *Pobreza: desarrollos conceptuales y metodológicos*, mayo de 2003.
- 53) SAMUEL, Raphaël. ¿*Qué es la historia social?* En: Historia Social, número 10 primavera - verano, Instituto Mora, México 1991.
- 54) SALAS DE LECUNA, Yolanda. *La dramatización social y política del imaginario popular: el fenómeno del bolivarismo en Venezuela*, Caracas 2000
- 55) SARASÚA, Carmen. *Criados, nodrizas y amos*, 1ª ed, Siglo XXI, Madrid, 1994.
- 56) SZAS, Ivonne y LERNER, Susana (Com). *Para comprender la subjetividad* ; 1ª, ed, El Colegio de México, México, (s.a.).
- 57) ----- “*Nuevas subjetividades en el estudio de la memoria colectiva*”, en Primer Simposio sobre Cultura Popular “Venezuela: tradición en la modernidad”; Caracas Equinoccio-Ediciones de la Universidad Simón Bolívar y Fundación Bigott; Caracas, 1998
- 58) SENNETT; Richard. *Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*; 1 ed. en inglés 1998; Anagrama, Barcelona, 2000.
- 59) SENGENDERGER, Werner. *Lecturas sobre el mercado de trabajo en la República Federal de Alemania*, Ministerios del trabajo y Seguridad Social. Madrid, 1988.
- 60) SILVA, Rosario. *Dimensiones psicosociales de la pobreza: percepción de una realidad recuperada*. 1ª. Edición. Escuela nacional de trabajo social-UNAM; México, 2000

- 61) STEDMAN, Jones, Gareth. *Lenguajes de clase*. 1ª.ed (en castellano) 1989. Siglo XXI editores, España.
- 62) TARRES, Ma. Luisa. *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*; 1ª. ed ;FLACSO, COLMEX, Miguel Angel Porrúa, México, 2001.
- 63) TOURAINE, Alain. *Crítica de la modernidad*. 2ª .ed (en español) 2000. Fondo de Cultura Económica, México.
- 64) TASHAKKORI y Charles Teddlie en su texto *Mixed Metodology: Combining qualitative and quantitative approaches 1988*.
- 65) VASILACHIS, Irene. “Trabajo e identidad: reflexiones epistemológicas a partir de la investigación empírica” en Rev. Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 44, invierno de 2001 – 2002, pp 3-39.

Capítulo 3

- 1) ALZAGA, Oscar. *La reforma laboral de la Secretaría del Trabajo: la consulta pública discrecional y el contenido regresivo* en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, mayo-junio, 2002
- 2) AGUILERA, Alejandro, *Tercer Foro Nacional para la Capacitación Hotelera*; Comité Nacional de Capacitación, Adiestramiento y Productividad de la Hotelería, (mimeo) México 1995
- 3) BARAJAS Montes de Oca, Santiago. *Sistemas para la formación de empresas de los trabajadores*, UNAM, México.1988.
- 4) BASAÑEZ Miguel; *El pulso de los sexenios* (Edit. Siglo XXI) ,1996.

<http://www.stps.gob.mx/312/publica/tematica.html>
<http://www.stps.gob.mx/estadisticas/1999/tabla5.html>
- 5) BOURDIEU, Pierre et al. *El oficio del sociólogo*. 1ª ed; Siglo XXI; México, 1975.
- 6) BOUVIER, Pierre. *Le travail au quotidien. Une démarche socio-antropologique*; 1ªed, Presses Universitaires de France, Paris 1989.
- 7) COMISIÓN para la cooperación laboral . Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte, *Ingresos y productividad en América del Norte: Ponencias del Seminario de 1997*; 1ª ed, Serie el Trabajo en América del Norte, Bernan Press y la Comisión para la Cooperación Laboral; México 1997

- 8) CONCLUSIONES finales de “*Jornadas de Crítica y Reflexión, “La Legislación Laboral a debate”*”; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, septiembre-octubre, 2002
- 9) CONTRATO colectivo de trabajo celebrado entre Hotel K Royal de México, S.A. de C.V. (Hotel Marquis Reforma) y la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha 30 de enero de 2001
- 10) CONTRATO colectivo de trabajo celebrado entre Operadora Nikko México, S.A. de C.V. Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha 11 de febrero de 2002
- 11) CONTRATO colectivo de trabajo celebrado entre Servicios Hoteleros Hamburgo S.A. de C.V. (operadora de servicio que subcontrata Hotel Four Seasons) y la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha de 1º. de mayo de 2002
- 12) CONTRATO colectivo de trabajo celebrado entre Polserv, S.A. de C.V. (operadora de servicio que subcontrata J.W. Marriott Hotel México City) y la Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera Gastronómica, Similares y Conexos con fecha 28 de marzo de 2000
- 13) DE LA GARZA, E. y SALAS, C. (Coor.) *La situación del trabajo en México*, 2003. 1ª ed; UAM, P y V, IET, Solidarity Center – AFL-CIO; México 2003.
- 14) Dip. Víctor Manuel Ochoa Camposeco, Dip. Hoertensia Aragón Castillo (Coor.) Foro: *Una reforma laboral para la transición democrática*. Grupo Parlamentario del PRD; Cámara de diputados; LVIII Legislatura; H. Congreso de la Unión
- 15) FRIEDMAN, Georges *¿A dónde va el trabajo humano?*; trabajo que forma parte de la Colección Máquina y humanismo; Editorial Sudamericana; Buenos Aires. 1961.
- 16) FONATUR. *Gran visión del turismo en México 2020*, México, 2000
- 17) GUEVARA, Rosana. *Modernización, flexibilidad, laboral y condiciones de trabajo en el sector turístico: un estudio de caso, Hotel Presidente Intercontinental de la Ciudad de México*; mimeo (tesis para obtener el grado de maestra en sociología del trabajo en la Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa) México, 2000.
- 18) HARRIBEY, Jean Marie. *Travail, emploi, activité: essai de clarification de quelques concepts en Economies et Sociétés*, Economie du travail Serie A.B. Núm. 20, 3/1998. (p 59).
- 19) INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta Satélite del Turismo de

México, 1993-1998; México, 2000.

- 20) JIMÉNEZ Lescas, Raúl. 5.3 millones de accidentes de trabajo, en Revista Trabajadores, año 6, núm 32, septiembre- octubre de 2002
- 21) *LEGISLACIÓN LABORAL: El debate sobre una propuesta* (Compilación de artículos especializados que analizan la propuesta de reforma a la LFT del PAN); 1ª ed.; Universidad Autónoma Metropolitana - Xochimilco y Fundación Friedrich Ebert Stiftung; México, 1996.
- 22) LÓYZAGA de la Cueva, Octavio *Análisis de la iniciativa de reforma laboral del PAN*, Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco y Fundación Friedrich Ebert
- 23) MALDONADO Ruiz; Francisco “*La postura del PRI ante las reformas a la Legislación Labora*”; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 31, Julio-agosto, 2002
- 24) MIDDLEBROOK, Kevin J, *Las organizaciones y el estado*, s.a.
- 25) MILLS, Wright, *La imaginación sociológica*, 1ª ed (en español), F C E, México, 1961.
- 26) NUSSBAUM, Martha y AMARTYA Sen (com); *La calidad de vida*, 1ª ed (en español) FCE, México, 1966
- 27) OFFE, Claus, *La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro*; 1ª ed, Alianza Universidad, Madrid 1984.
- 28) OIT. *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*. Ginebra 2-6 abril de 2001.
- 29) OIT. **New technologies and working conditions in the hotel, catering and tourism sector**. Genova. 1997
- 30) PROGRAMA de las Naciones Unidas para el Desarrollo; *Informe sobre desarrollo humano* , México 2002 ; Grupo Mundi Prensa; México, 2003
- 31) SAMANIEGO, Breach Norma; *Cambio tecnológico, apertura comercial y transformación en el entorno de la empresa en México en Ingresos y productividad en América del Norte*; Comisión para la cooperación laboral , Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte, ACLAN (Ponencias del Seminario de 1997); Secretariat of the Comisión for Labor Cooperation; Dallas, Texas. 1997.
- 32) SECTUR, *Análisis de las principales cadenas hoteleras en al país*, Cuaderno núm. 14 de la Unidad de Política Turística; México, 1994

- 33) SECTUR, *El empleo en el sector turístico de México*; 1ª ed. México, 2002
- 34) SECTUR. *Programa Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo: la fuerza que nos une*
- 35) UNT, “Por una nueva Ley Federal del Trabajo para la reestructuración productiva y la transición democrática”; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 32, mayo-junio, 2002.

Capítulo 4

- 1) BERGER L. y T. LUCKMAN, *La construcción social de la realidad*, 1ª ed. (en español 1968) Amorrortu, Argentina, 1999.
- 2) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*, 1ª ed (en español); F.C.E., Argentina, 1999.
- 3) BOURDIEU, Pierre. *El sentido práctico*. 1ª ed; Taurus Humanidades; Madrid 1991.
- 4) BRUYN, Severyn, *La perspectiva humana en sociología*. 1ª ed(en español), Amorrortu, Argentina, 1972.
- 5) CARRILLO, Jorge. *Condiciones de empleo y capacitación en las maquiladoras de exportación en México*. Secretaria del Trabajo y Previsión Social. México. 1993.
- 6) CASTILLO, Juan José y Prieto Carlos. *Condiciones de trabajo. Un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, 1ª ed. Centro de Investigaciones Sociológicas. (CIS), Núm. 66, Madrid, 1983.
- 7) Encuesta Nacional de Empleo y Capacitación en el sector turismo (INEGI, STPS), 1983.
- 8) Encuesta “Empleados turísticos 2003”. Universidad Autónoma Metropolitana; Unidad Iztapalapa; Depto de Sociología. Doctorado en Estudios Sociales. (Base de datos)
- 9) GOULDNER, Alvin W. *La sociología actual: renovación y crítica*. 1ª ed (en español); Alianza Universidad, Madrid 1979.
- 10) GUADARRAMA, Rocío (Coor). *Cultura y trabajo en México*, 1ª ed.; UAM, Fundación Friederich Ebert y JP; México 1998
- 11) INEGI. *Sistemas de Cuentas Nacionales de México. Cuenta Satélite del Turismo de México, 1983-1998*; México, 2000

- 12) JENCKS, Perman *et al*; *What is a good job? A new measure of labor –market success en American Journal of Sociology*, 1988 (AJS Volumen 93, Núm. 6; Mayo 1988).
- 13) PRIETO, Carlos. *Trabajadores y condiciones de trabajo*. 1ª ed. Ediciones HOAC, Madrid. 1994.
- 14) SENNETT, Richard. *La corrosión del carácter. Las consecuencias del trabajo en el nuevo capitalismo*. Anagrama, Barcelona 1998.
- 15) Reygadas Robles Gil Luis. “Estereotipos rotos. El debate sobre la cultura laboral Mexicana” en Guadarrama, Rocío (Coor). *Cultura y trabajo en México*. 1ª ed. UAM, F. Friedrich Ebert Stiftung, J.P.; México 1998.
- 16) Entrevistas consultadas, capítulo 4
 - 16.1 Entrevista a trabajador, Chef Ejecutivo Banquetes, base, Nikko.
 - 16.2 Entrevista a trabajador, Auxiliar de limpieza, base, Nikko.
 - 16.3 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Nikko.
 - 16.4 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Nikko.
 - 16.5 Entrevista a trabajador, mesero (room service), base, Nikko.
 - 16.6 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Nikko.
 - 16.7 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, base, Nikko.
 - 16.8 Entrevista a trabajador, Camarista, base, Nikko.
 - 16.9 Entrevista familia y guía de observación en el hogar, camarista, base, Nikko.
 - 16.10 Entrevista a trabajador, mesero, brigada, Nikko.
 - 16.11 Entrevista a trabajador, camarista, base, Nikko.
 - 16.12 Entrevista a trabajador, mesero, brigada, Nikko.
 - 16.13 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Nikko.
 - 16.14 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Nikko.
 - 16.15 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, ayudante de camarista, base, Marquis.
 - 16.16 Entrevista a trabajador, auxiliar de camarista, base, Marquis.
 - 16.17 Entrevista a trabajador, mesero, brigada, Marquis.
 - 16.18 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Marquis.
 - 16.19 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Marquis.
 - 16.20 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Marquis.
 - 16.21 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Marquis.

- 16.22 Entrevista a trabajador, Stward, base, Marquis.
- 16.23 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, steward, base, Marquis.
- 16.24 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, Marquis.
- 16.25 Entrevista a familia, mesero, brigada, Four Seasons.
- 16.26 Entrevista a trabajador y guía de observación en el hogar, camarista, base, Four Seasons.
- 16.27 Entrevista a familia, camarista, base, Four Seasons.
- 16.28 Entrevista a trabajador, mesero, base, Four Seasons.
- 16.29 Entrevista a familia, mesero, base, Four Seasons.
- 16.30 Entrevista a trabajador, mesero, brigada, Four Seasons.
- 16.31 Entrevista a trabajador, mesera, base, Four Seasons.
- 16.32 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesera, brigada, Four Seasons.
- 16.33 Entrevista a trabajador, cocinero "C", base, J.W. Marrito.
- 16.34 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, cocinero "C", base, J.W. Marriot.
- 16.35 Entrevista a trabajador, auxiliar de mesero, base, J.W. Marriot.
- 16.36 Entrevista a trabajador, mesero, J.W. Marriot.
- 16.37 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, mesero, brigada, J.W. Marriot
- 16.38 Entrevista a trabajador, steward, brigada, J.W. Marriot
- 16.39 Entrevista a familia y guía de observación en el hogar, steward, brigada, J.W. Marriot
- 16.40 Entrevista delegado de CROC, Marriot
- 16.41 Entrevistas en grupo a 10 delegados del sector (Sevilla Palace, Four Seasons, Nikko, Flamingos y Marquis)
- 16.42 Entrevista a asesor jurídico de CROC.
- 16.43 Entrevista a asesor jurídico de sindicatos.
- 16.44 Entrevista a asesor jurídico de CT.
- 16.45 Entrevista a Gtes. De R.H J.W Marriot
- 16.46 Entrevista a Gtes. De R.H Marquis.
- 16.47 Entrevista a Gtes. De R.H Nikko.
- 16.48 Entrevista a Gtes. De R.H (cuestionario) Four Seasons.
- 16.49 Entrevista a Presidentas de las juntas locales 1 y 2 de la STPS (sector gastronómico)
- 16.50 Entrevista a personal operativo de la junta local de la STPS.
- 16.51 Entrevista a Responsable del área de CCT de la junta local de la STPS.
- 16.52 Entrevista a Actuario del área de CCT de la junta local de la STPS.
- 16.53 Entrevista a Actuario judicial del área de CCT de la junta local de la STPS.

- 16.54 Entrevista a secretario de acuerdos del área de CCT de la junta local de la STPS.
- 16.55 Entrevista a Director de Inspección del Trabajo del D.F.
- 16.56 Entrevista a excoordinadora de la Dir. De Inspección Local del Trabajo del D.F.

Capítulo 5

- 1) ALZAGA, Oscar, “La reforma Laboral de la Secretaria del Trabajo: la consulta pública discrecional y el contenido regresivo”, en: Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México, Año 6, núm.32, mayo-junio. 2002
- 2) ANTÓN, Antonio (Coor), *Trabajo, derechos sociales y globalización*; Talasa Madrid, 2000.
- 3) AUGÉ, MARK. *Los “no lugares” espacios del anonimato*. 1ª ed (en español) 2000, Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- 4) BAUMAN, Zygmunt; *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*; 1ª ed Gedisa; Barcelona; 2000
- 5) BARTRA, Roger, *La jaula de la melancolía: identidad y metamorfosis del mexicano*. Grijalbo. México, 1996.
- 6) BERMAN, Marshall; *Todo lo sólido se desvanece en el aire: la experiencia de la modernidad*; 13ª ed. Siglo XXI; Editores; México, 2001
- 7) BLUMER, Herbert. *El interaccionismo simbólico*. 1ª ed en español, Editorial Hora, Barcelona, 1982
- 8) BOURDIEU, Pierre, *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. 1ª.ed Taurus Humanidades, España 1988.
- 9) BOURDIEU, Pierre. *El sentido práctico*, 1ª.ed Taurus Humanidades, España 1991
- 10) BOURDIEU, Pierre. *La miseria del mundo*. 1ª. ed en español, FCE, México 1999
- 11) DE LOMNITZ, Larissa A., *Cómo sobreviven los marginados*; 14 ed; Siglo XXI, México, 1998.
- 12) ECKSTEIN, Susan. *El estado y la pobreza urbana en México*, 2ª ed. Siglo XXI México, 1999.

- 13) ELIAS, Norbert. *La sociedad cortesana*. 1ª ed. (en español) 1982. Fondo de Cultura Económica México.
- 14) FREIDIN, Betina. *Trayectorias laborales, conceptos y valores sobre el trabajo de mujeres migrantes pobres*. Ponencia presentada en el 20 Congreso Internacional de Latin American Studies Association, Continental Plaza Hotel, Guadalajara, México, 17-19 de abril de 1996. <http://136.142.158.105/LASA97/freidin.pdf>
- 15) GUEVARA, Rosana. *Modernización, flexibilidad, laboral y condiciones de trabajo en el sector turístico: un estudio de caso, Hotel Presidente Intercontinental de la Ciudad de México*; mimeo (tesis para obtener el grado de maestra en sociología del trabajo en la Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa) México, 2000.
- 16) GARCÍA, Brígida et al, *Demografía y condiciones de vida*, en Colección El obrero Mexicano, Núm. 2 Siglo XXI, IIS-UNA; México, 1984.
- 17) HALL, Edward T., *La dimensión oculta*, 20ª ed., Siglo XXI Editores, México, 2001
- 18) KRAS, Eva S. De. *Cultura gerencial México-Estados Unidos*, Grupo Editorial Iberoamericana, México, 1990
- 19) LAUREL Assa Cristina et al. *Condiciones de trabajo y desgaste obrero*; en Colección El obrero mexicano núm. 2; Siglo XXI, IIS-UNAM; México, 1984
- 20) LEWIS, Oscar. *Antropología de la pobreza: cinco familias*; FCE, 1ª ed; México, 1961
- 21) LÓYZAGA de la Cueva, Octavio. *Análisis de la iniciativa de reforma laboral del PAN*, Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco y Fundación Friedrich Ebert.
- 22) LÓPEZ LEVI, Liliana, *Centros Comerciales: espacios que navegan entre la realidad y la ficción*, 1ª ed. Editorial Nuestro Tiempo; México, 1999
- 23) MALDONADO Ruiz; Francisco “*La postura del PRI ante las reformas a la Legislación Laboral*”; en Rev. Trabajadores Universidad Obrera de México; Año 6, Núm. 31, Julio-agosto, 2002
- 24) NUSSBAUM, Martha C., Amartya Sen (com). *La calidad de vida*; FCE; México, 1996
- 25) OFFE, Claus. *La sociedad del trabajo: Problemas estructurales y perspectivas del futuro*, 1ª ed en español. Alianza editorial, S.A. Madrid, 1992.
- 26) RODRÍGUEZ, Mauro y RAMÍREZ, Patricia. *Psicología del mexicano en el trabajo*, Mc Graw Hill, México, 1992
- 27) ROSOLATO, Guy. *Ensayos sobre lo simbólico*. 1ª ed en español, Anagrama, Barcelona, 1974.

- 28) PINTOS, Juan Luis. *Orden social e imaginarios sociales* (una propuesta de investigación. 1995. Dirección electrónica <http://web.usc.es/~jlpintos/articulos/ordensocial.htm>
- 29) ----- Los imaginarios sociales (la nueva construcción de la realidad social). Dirección electrónica <http://web.usc.es/~jlpintos/articulos/imaginarios.htm>
- 30) SBANDI, Pio, *Psicología de grupos*, 3ª ed. Editorial Herder S.A.; España, 1990.
- 31) OLMSTED, M. S., *El Pequeño Grupo*, 1ª Reimpresión, Paidós ; México, 1985.
- 32) VASILACHIS, Irene. "Trabajo e identidad: reflexiones epistemológicas a partir de la investigación empírica" en Rev. Sociología del Trabajo, nueva época, núm. 44, invierno de 2001-2002.

Capítulo 6

- 1) BAUMAN, Zygmunt; Trabajo, consumismo y nuevos pobres; 1ª ed Gedisa; Barcelona; 2000
- 2) BLUMER, Herbert. El interaccionismo simbólico: perspectiva y método. 1ª. Edición. Hora. Barcelona, (1982)
- 3) BOURDIEU, Pierre. La miseria del mundo, 1ª ed (en español); F.C.E., Argentina, 1999
- 4) BOURDIEU, Pierre. El sentido práctico. 1ª ed; Taurus Humanidades; Madrid 1991
- 5) BOURDIEU, Pierre. La distinción. Criterios y bases sociales del gusto. 1ª. ed Taurus Humanidades, España 1988
- 6) BRUYN, Severyn , La perspectiva humana en sociología, 1ª ed (en español, 1966); Amorrortu, Argentina, 1972.
- 7) GUEVARA, Rosana. Modernización, flexibilidad, laboral y condiciones de trabajo en el sector turístico: un estudio de caso, Hotel Presidente Intercontinental de la Ciudad de México ; mimeo (tesis para obtener el grado de maestra en sociología del trabajo en la Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa) México, 2000.

Índice 1

Índice de cuadros, tablas, recuadros y gráficas

Capítulo 1

- Cuadro 1.1 Tendencias analíticas predominante en los estudios sociales de CDT, p 6
- Cuadro 1.2 Esquema de análisis de los estudios de CDT, p 9
- Cuadro1.3 Acercamientos analíticos, enfoques y autores o instituciones revisadas, p 10
- Cuadro 1.4 Dimensiones e indicadores de los estudios en torno a las CDT en el acercamiento “histórico social”, p 13
- Cuadro 1.5 Dimensiones e indicadores en los estudios en torno a las CDT en la perspectiva ergonómica, p 17
- Cuadro1.6 Dimensiones e indicadores en los estudios de la salud ocupacional, p 21
- Cuadro 1.7 Enfoque de las CDT según actor laboral, p 22
- Cuadro 1.8 Dimensiones e indicadores considerados en el enfoque sociológico limitado, p 26
- Cuadro 1.9 Dimensiones de las CDT en el estudio mixto: biologicista – humanista, p 30
- Cuadro 1.10 Dimensiones e indicadores que establece la OIT para evaluar las CDT, p 35
- Cuadro 1.11 Componentes del concepto de CDT de las ONG’s: Dimensiones e indicadores, p 41
- Cuadro 1.11 (bis) Componentes del concepto de CDT de las ONG’s: Dimensiones e indicadores, p 42
- Cuadro 1.12 Dimensiones e indicadores en que basan su evaluación los organismos privados en materia de condiciones de seguridad en el trabajo en México, p 43
- Cuadro 1.13 Dimensiones e indicadores de CDT usados principalmente por Instituciones educativas y públicas en general, p 51

Capítulo 2

- Cuadro 2.1 Perspectiva “comprensiva” en el estudio de las CDT: ángulo teórico conceptual amplio, p 60
- Cuadro 2.2 Enfoque histórico social: condiciones de trabajo concepto integrado, 61
- Cuadro 2.3 Guía de indicadores para la evaluación de CDT, p 68-69
- Cuadro 2.4 Aproximaciones sucesivas que permiten el proceso dual de significación de las CDT: unidades de análisis, indicadores y fuentes de información por nivel de observación, p 80
- Tabla 2.1 Información de la empresa, p 82
- Cuadro 2.5 Acercamiento “multiactoral” en la conceptualización social de CDT, p 85
- Cuadro 2.6 Indicadores socio-productivos en el sector, p 86
- Cuadro 2.7 Dimensiones e indicadores sociales, p 91
- Cuadro 2.8 Instrumentos considerados por el actor laboral para la recuperación de la facticidad y de la significatividad, p 102- 103
- Gráfica 2.1 Trayectoria laboral y de vida, 104

Gráfica 2.1 (bis) Simbología de vida, escolaridad y estatus laboral del trabajador, p 105

Capítulo 3

Recuadro 3.1 Periodo de la economía mexicana y tasa promedio de crecimiento del PIB anual o del periodo, p 113

Gráfica 3.1 Producto Interno Bruto en el sector turismo, p 114

Gráfica 3.2 Participación del PIB Turístico en el PIB Nacional (1993 -2000), p 114

Recuadro 3.2 Tasa de crecimiento PIB per cápita, p 115

Gráfica 3.3 PIB per cápita 1991-2003, p 115

Gráfica 3.4 Productividad Turística Vs Nacional; 1993 =100, p 121

Gráfica 3.4 bis Productividad Turística vs. Nacional, p 121

Gráfica 3.5 Estadía en promedio en días del turismo en hoteles, 1992-2000, p 122

Recuadro 3.3 Estadía en promedio en días del turismo en hoteles, 1992-2000, p 122

Cuadro 3.1 Elementos que caracterizan las políticas de modernización en el sector turístico, p 123-124

Tabla 3.1 Población ocupada por tipo de prestaciones sociales, p 132

Tabla 3.2 Población ocupada por nivel de ingresos, p 133

Gráfica 3.6 Remuneración de asalariados en el sector servicios y salario mínimo general 1960-2003/e, p 134

Gráfica 3.7 Índice de productividad de la mano de obra 1960- 2003/e, p 134

Gráfica 3.8 Ocupaciones remuneradas en la economía y en el sector servicios 1960-2003, p 135

Gráfica 3.9 Evolución de producto interno bruto total y del sector servicios, p 136

Gráfica 3.10 Evolución del salario real en México 1960-2003/e, p 136

Recuadro 3.4 Lineamientos y variables propuestos por la OCDE para homogeneizar metodología para la medición de empleo que considera el módulo de empleo del sector, p 139

Tabla 3.3 Número de empleados en la Industria Turística Característica (ITC) en 2000, p140

Gráfica 3.11 Estructura de las remuneraciones promedio mensual del personal ocupado en el subsector hospedaje y posición en la ocupación, según conceptos devengados (porcentajes), p 141

Gráfica 3.11 (bis) Estructura de las remuneraciones promedio mensual del personal ocupado en establecimientos de gran turismo por categoría y posición en la ocupación según conceptos devengados (porcentajes), p 141

Gráfica 3.12 Frecuencia de medición de los principales puestos de trabajo de todas las categorías hoteleras, p 141

Tabla 3.4 Personal empleado en la actividad turística por edad en las industrias características y no características en 2000, p 142

Gráfico 3.13 Personal ocupado en los establecimientos de hospedaje por categoría, según estudios especializados en turismo, p 142

- Tabla 3.5 Horas trabajadas a la semana por trabajadores formales e informales en la ITC en 2000, p 143
- Tabla 3.6 Promedio semanal de horas para el personal empleado en 2000, p 143
- Tabla 3.7 Antigüedad promedio y experiencia laboral en la ITC, 2000, p 143
- Tabla 3.8 Niveles salariales mensuales esperados en función de la escolaridad para los trabajadores de la industria turística y porcentaje en esa situación en 2000, p 144
- Gráfica 3.14 Composición de los subsectores formal e informal por escolaridad en la ITC 2000, p 145
- Tabla 3.9 Clasificación según el IDH (2002), p 148
- Tabla 3.10 Evolución de México respecto al IDH en los últimos 4 años, p 149
- Cuadro 3.2 Índice de Desarrollo Humano para las regiones de México, p 149
- Tabla 3.11 Evolución de los salarios mínimos; de las remuneraciones promedio por persona ocupada, p 153
- Tabla 3.12 Condición de trabajo de la población empleada (Municipios de 100 mil o más habitantes), p 313
- Tabla 3.13 Costo de la canasta de alimentos, p 154
- Tabla 3.14 Empresas, trabajadores, riesgos de trabajo, Incapacidades permanentes y defunciones, según tipo de riesgo (1997-2001), p 155
- Tabla 3.15 Hoteles por pertenencia o no a cadenas de categoría tres estrellas o más, p 159
- Recuadro 3.5 Hoteles de gran turismo de la Zona Centro de la Cd. de México, p 160
- Cuadro 3.3 Plantilla de personal del hotel Marquis Reforma, p 161
- Tabla 3.16 Puesto de trabajo, antigüedad y salario promedio, p 162
- Tabla 3.17 Puestos de trabajo y salario del personal operativo sindicalizado del Hotel Nikko, p 167
- Cuadro 3.4 Plantilla de Personal del Hotel Four Seasons México, p 170
- Tabla 3.18 Estructura Salarial del Hotel Four Seasons México, p 171
- Tabla 3.19 Pirámide de antigüedad, p 172
- Tabla 3.20 Estructura Salarial del JW Marriot, p 175
- Cuadro 3.5 Ponderación de las dimensiones de las CDT en el corpus textual de los CCT: tema y porcentaje derivado del número de cláusulas, p 1739
- Cuadro 3.6 Comparativo de las cláusulas consideradas en cada contrato colectivo de trabajo p 181-184
- Cuadro 3.7 Principales problemáticas laborales encontradas en los hoteles, p 185
- Esquema 3.1 Ámbitos de problemáticas laborales y elementos de tensión en la hotelería, p 186
- Cuadro 3.8 Principales reformas a la LFT propuestas por los distintos actores, p 196-198

Capítulo 4

- Mapa 4.1 Participación del empleo turístico en la población económicamente activa por entidad, p 203
- Mapa 4.2 Región Turística en la que se localizan los cuatro estudios de caso, p 204

Tabla 4.1	Distribución del empleo turístico por subsectores, p 205
Tabla 4.2	Establecimientos turísticos por subsector, según principales características, p 205
Tabla 4.3	Capacidad de empleo de los establecimientos turísticos por subsector según modificaciones previstas en su plantilla de personal para 1992 porcentajes, p 205
Tabla 4.4	Establecimientos de hospedaje por categoría según principales características, p 206
Tabla 4.5	Selección de puestos de trabajo y participación de los mismos en el empleo hotelero, p 206
Tabla 4.6	Selección de los puestos analizados en la investigación empírica, p 207
Tabla 4.7	Población de trabajadores distribuida por hotel, p 209
Gráfica 4.1	Distribución de trabajadores por hotel, p 209
Tabla 4.8	Trabajadores por unidad de adscripción, p 211
Gráfica 4.2	Trabajadores por unidad de adscripción, p 211
Tabla 4.9	Trabajadores por puesto de trabajo, p 212
Gráfica 4.3	Trabajadores por puesto de trabajo, p 212
Tabla 4.10	Trabajadores por unidad de adscripción, p 212
Gráfica 4.4	Trabajadores por unidad de adscripción p 212
Gráfica 4.5	Trabajadores por categoría laboral, p 213
Tabla 4.11	Comparativo salarial de los puestos de trabajo sindicalizados, p 214
Tabla 4.12	Salarios integrados según puesto de trabajo en general, p 215
Tabla 4.13	Salarios integrados por puesto de trabajo y por hotel, p 215
Tabla 4.14	Número de trabajadores por hotel y por experiencia previa en el ramo, p 217
4.I	Tablas y gráficos de datos sociodemográficos, p 220
4.II	Tablas y gráficos de datos sociodemográficos, p 221
Gráfica 4.6	Trabajadores por grupo de edad, p 222
Tablas 4.15	Trabajadores por grupo de edad, p 222
Tabla 4. 16	Último grado de escolaridad en general y por empresa, p 223
Tabla 4.17	Años de escolaridad por empresa, p 224
Tabla 4.18	Valoración de sus CDT en términos cuantitativos, p 236
Tabla 4.19	Principales estadísticas del total de trabajadores que compusieron la muestra a partir de características sociodemográficas y laborales, p 236
Tabla 4.20	Promedios salariales percibidos por hotel y en general, p 241
Tabla 4.21	Puesto de trabajo y promedio salarial, p 243
Tabla 4.22	Evaluación promedio de prestaciones y seguridad social, p 245
Matriz 4.1	Evaluación sintética de las CDT en los 4 hoteles estudiados, p 258
Tabla 4.24	Tipo de familia, p 260
Gráfica 4.7	Tipo de familia, p 260
Tabla 4.24 (bis)	Estado civil, p 261
Gráfica 4.7(bis)	Estado civil, p 261
Tabla 4.25	Ocupación del padre, p 261
Gráfica 4.8	Ocupación del padre, p 261
Tabla 4.26	Ocupación de la madre, p 261
Gráfica 4.9	Ocupación de la madre, p 261
Tabla 4.27	Ocupación del cónyuge, p 262

Gráfica 4.10 Ocupación del cónyuge, p 262
 Tabla 4.28 En quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo, p 262
 Gráfica 4.11 En quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo, p 263
 Tabla 4.29 Estrategia para complementar gastos, p 264
 Gráfica 4.12 Estrategia para complementar gastos, p 265
 Tabla 4.30 Opiniones respecto al sindicato, p 270

Capítulo 5

Cuadro 5.1 Problema más grave del país, p 287
 Cuadro 5.2 Desempleo y vinculación con otros problemas sociales, p 288
 Cuadro 5.3 ¿Qué es para usted el trabajo y para qué sirve?, p 288
 Cuadro 5.4 ¿Qué es un "buen trabajo" para usted?, p 290
 Cuadro 5.5 ¿Qué es un "mal trabajo" para usted?, p 291
 Cuadro 5.6 Nuevos trabajo tipo Mc Donald's, p 292
 Cuadro 5.7 Asociaciones establecidas en torno al lugar de trabajo y los contactos sociales: sensaciones, pensamientos, p 297
 Cuadro 5.8 Lo que más le gusta al trabajador, p 298
 Cuadro 5.9 ¿Qué opina de esta empresa?, p 298
 Cuadro 5.10 ¿Cuáles eran las ocupaciones de su padre y madre y/o de familiares más cercanos?, p 300
 Cuadro 5.11 ¿Le gustaba alguna ocupación o profesión de algún familiar en particular, si es así, por qué le gustaba?, p 301
 Cuadro 5.12 ¿Quiénes, a parte de Ud. trabajan en su familia y, en qué consiste el trabajo de ellos?, p 301
 Cuadro 5.13 ¿De niño pensaba que esta iba a ser su ocupación?; ¿en qué pensaba trabajar entonces?, p 302
 Cuadro 5.14 ¿Le gustaría que sus hijos se dedicaran a la misma ocupación que tiene usted actualmente, ¿Por qué opina así?, p 303
 Cuadro 5.15 Comentarios de "familia" respecto al trabajo en el hotel a partir de su propia familia, p 304
 Cuadro 5.16 Comentarios de "familia" respecto a su trabajo a partir del trabajador, p 306
 Cuadro 5.17 Comentarios de "amigos" respecto a su trabajo, p 307
 Cuadro 5.18 El trabajo que realiza actualmente, ¿cubre sus expectativas?, p 308
 Cuadro 5.19 Progreso y futuro en el trabajo, p 309
 Cuadro 5.20 Actualmente ¿le gusta alguna otra ocupación, profesión o trabajo?, p 310
 Cuadro 5.21 ¿Que esperaría de ese nuevo trabajo?, p 311
 Cuadro 5.22 Asociación de las concepciones del trabajo con respecto a los nuevos agrupamientos, p 313
 Cuadro 5.23 Dimensiones de CDT evaluadas por nuevos agrupamientos, p 315
 Cuadro 5.24 Simbología utilizada en la reconstrucción de trayectorias laborales: CDV y CDT, p 317
 Cuadro 5.24 (bis) Sucesos importantes en la vida del trabajador (cambios y variaciones), p 317
 Cuadro 5.25 Trayectoria laboral de CDT y CDV, Juan, p 319
 Cuadro 5.26 Trayectoria laboral de CDT y CDV, Lola, p 323

Cuadro 5.27 Trayectoria laboral de CDT y CDV, Porfirio, p 327

Cuadro 5.28 Elementos constituidos o “conceptos concretos” que conforman las razones de permanencia ordenadas por codificaciones analíticas, p 330

Indice 2

Indice del anexo estadístico

Nota: Cuando en las tablas, informes estadísticos o gráficos, se indica “en general” se refiere a que están considerados todos los casos estudiados y, por tanto, no aparecen clasificados por hotel.

Estadísticos I: Características sociodemográficas del grupo de trabajadores estudiado

- I.1 Tabla de contingencia de hotel por sexo del trabajador, p 2
- I.2 Gráfica, de agrupamiento de hotel por sexo, p 3
- I.3 Tabla de frecuencia por sexo, en general, p 4
- I.4 Gráfico de barras de sexo en general, p 4
- I.5 Informe estadístico del promedio de edad en años por hotel, p 5
- I.6 Tabla de contingencia de hotel por estado civil, p 6
- I.7 Gráfico de agrupamiento de hotel por estado civil, p 7
- I.8 Tabla de frecuencia de estado civil, en general, p 8
- I.9 Gráfico de barras estado civil, en general, p 9
- I.10 Tabla de contingencia de hotel por lugar de procedencia, p 10
- I.11 Gráfica de agrupamiento de hotel por lugar de procedencia, p 11
- I.12 Tabla de contingencia de hotel por escolaridad del trabajador, p 12
- I.13 Gráfica de agrupamiento por hotel y nivel de escolaridad, p 13
- I.14 Informe estadístico del promedio de años de escolaridad por hotel, p 14
- I.15 Tabla de contingencia de hotel por religión de los trabajadores, p 15
- I.16 Gráfica de agrupamiento de hotel por religión, p 16
- I.17 Tabla de contingencia de hotel por partido político preferido por el trabajador, p 17
- I.18 Gráfica de agrupamiento de hotel por partido político preferido, p 18
- I.19 Tabla de contingencia hotel por tipo de familia, p 21
- I.20 Gráfica de agrupamiento de hotel por tipo de familia, p 22
- I.21 Informe estadístico de promedio del hotel y número de dependientes económicos por trabajador, p 23

Estadísticos II: Características laborales del grupo de trabajadores estudiado

- II.1 Tabla de contingencia de hotel por categoría laboral con base en calificación, p1
- II.2 Gráfica de agrupamiento de hotel por categoría laboral, p 2
- II.3 Tabla de frecuencia de categoría laboral en general, p 3
- II.4 Gráfica de proporciones de categoría laboral en general, p 3
- II.5 Informe estadístico del promedio del salario integrado por hotel: a) Marquis, b) Four Seasons, c) Nikko y d) J.W. Marriott, pp 4- 10
- II.6 Tabla de contingencia de hotel por proporción de puesto de trabajo, p 13
- II.7 Gráfica de hotel por proporción de puesto de trabajo, p 14
- II.8 Tabla de contingencia de hotel por proporción de puesto con propina, p 15
- II.9 Gráfica de hotel por proporción de puestos con propina, p 16
- II.10 Tabla de contingencia de hotel por experiencia laboral fuera del ramo, p 17
- II.11 Gráfica de hotel por experiencia laboral fuera del ramo, p 18
- II.12 Tabla de contingencia de hotel por experiencia labora en el ramo y Prueba Estadística de Ji Cuadrada, p 19
- II.13 Gráfica de de agrupamiento de hotel por experiencia laboral en el ramo, p 20

- II.14 Informe estadístico del promedio del número de cambios en el trabajo hotelero por hotel, p 21
- II.15 Informe estadístico del promedio de edad en la que inicio a trabajar en el ramo, p 22
- II.16 Tabla de contingencia de hotel por ¿tiene contrato colectivo de trabajo (CCT)?, p 24
- II.17 Gráfica de agrupamiento de hotel por ¿tiene CCT?, p 25
- II.18 Tabla de contingencia de hotel por ¿trabaja regularmente a lo largo del año?, p 26
- II.19 Gráfica de agrupamiento de hotel por ¿trabaja regularmente?, p 27
- II.20 Tabla de contingencia de hotel por ¿tiene copia de su CCT?, p 29
- II.21 Gráfica de agrupamiento de hotel por ¿tiene copia de su CCT?, p 30
- II.22 Tabla de contingencia de hotel por ¿está sindicalizado?, p 31
- II.23 Gráfica de agrupamiento de hotel por ¿está sindicalizado?, p 32
- II.24 Tabla de contingencia de hotel por fuentes de satisfacción adicionales al trabajo, p 33
- II.25 Gráfica de agrupamiento de hotel por fuente de satisfacción, p 34

Estadísticos III: Opiniones en cuanto a significado, función y valoración respecto al trabajo

- III.1 Tabla de contingencia de significado del trabajo por hotel, p 2
- III.2 Gráfica de significado del trabajo por hotel, p 3
- III.3 Tabla de contingencia de hotel por significado del trabajo, p 4
- III.4 Gráfica de hotel por significado del trabajo, p 5
- III.5 Tabla de contingencia de hotel por función del trabajo, p 6
- III.6 Gráfica de hotel por función del trabajo, p 7
- III.7 Tabla de contingencia de hotel por atributos de un buen trabajo, p 9
- III.8 Gráfica de hotel por atributos de un buen trabajo, p 10
- III.9 Tabla de contingencia de hotel por atributos de un buen trabajo, p 11
- III.10 Gráfica de hotel por atributos de un trabajo, p 12
- III.11 Tabla de contingencia de hotel por definición y atributos de un mal trabajo, p 14
- III.12 Gráfica de hotel por definición atributos de un mal trabajo, p 15
- III.13 Tabla de contingencia de hotel por definición y atributos de un mal trabajo, p 16
- III.14 Gráfica de hotel por definición y atributos de un mal trabajo, p 17
- III.15 Tabla de contingencia de hotel por aspectos que más le gustan de su trabajo, p 18
- III.16 Gráfica de hotel por aspectos que más le gustan de su trabajo, p 19
- III.17 Tabla de contingencia de hotel por aspectos que más le gustan de su trabajo, p 20
- III.18 Gráfica de hotel por aspectos que más le gustan de su trabajo, p 21
- III.19 Tabla de contingencia de hotel por aspectos que más le disgustan de su trabajo, p 23
- III.20 Gráfica de hotel por aspectos que más le disgustan de su trabajo, p 24
- III.21 Tabla de contingencia de hotel por razones de permanencia en el trabajo, p29
- III.22 Gráfica de hotel por razones de permanencia, p 30
- III.23 Tabla de contingencia hotel por razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos, p 35
- III.24 Gráfica de hotel por razones de permanencia en el trabajo pese a no cubrir gastos, p 36

Estadísticos IV: Concepción inicial de sus CDT y evaluaciones respecto a sus CDT

- IV.1 Tabla de contingencia de hotel por concepción inicial de condiciones de trabajo, p 2
- IV.2 Gráfica de hotel por concepción inicial de condiciones de trabajo, p 3
- IV.3 Tabla, estadísticos descriptivos de la calificación asignada por los trabajadores (en una escala de 0 a 10) a sus respectivas CDT: a) lugar de trabajo, b) seguridad e higiene, c) trabajo y salud, d) contratación laboral y seguridad en el empleo, e) prestaciones de Seguridad social, f) jornada laboral y g) casos de abuso – acoso, p 4
- IV.4 Tabla de contingencia de hotel por evaluación de salario, p 5
- IV.5 Gráfica de hotel por la evaluación de salario, p 6

- IV.6 Tabla de contingencia de hotel por mecanismos de disciplina, p 7
- IV.7 Gráfica de hotel por mecanismos de disciplina, p 8
- IV.8 Tabla de contingencia de hotel por contenido de tareas en el puesto de trabajo, p 9
- IV.9 Gráfica de hotel por contenido de tareas en su puesto de trabajo, p 10
- IV.10 Tabla de contingencia hotel por cuenta con la pregunta ¿cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)?, p 11
- IV.11 Gráfica de hotel por la pregunta “¿cuenta con la calificación laboral requerida?”, p 12
- IV.12 Tabla de contingencia de hotel por evaluación de posibilidades reales de ascenso, p 13
- IV.13 Gráfica hotel por evaluación de posibilidades reales de ascenso, p 14
- IV.14 Tabla de contingencia de hotel por identificación de los factores de ascenso, p 15
- IV.15 Gráfica de hotel por identificación de los factores de ascenso, p 16
- IV.16 Tabla de contingencia de hotel por deseo de un ascenso laboral, p 17
- IV.17 Gráfica de hotel por deseos de ascenso laboral, p 18
- IV.18 Tabla de contingencia de hotel por grado de movilidad en el lugar de trabajo, p 19
- IV.19 Gráfica de hotel por grado de movilidad, p 20
- IV.20 Tabla de contingencia de hotel por posición física más frecuente en el puesto, p 21
- IV.21 Gráfica de hotel por posición física más frecuente en el puesto, p 22
- IV.22 Tabla de contingencia de hotel por pregunta acerca de “derechos laborales vulnerados”, p 23
- IV.23 Gráfica de hotel por pregunta acerca de “derechos laborales vulnerados”, p 24
- IV.24 Tabla de contingencia hotel por tiene copia de su contrato colectivo de trabajo”, p 25
- IV.25 Gráfica de hotel por pregunta “tiene copia de so CCT”, p 6
- IV.26 Tabla de contingencia de hotel por pregunta “decidió libremente su ingreso al sindicato”, p 27
- IV.27 Gráfica de hotel por “decidió libremente su ingreso al sindicato”, p 28
- IV.28 Tabla contingencia de hotel por evaluación del sindicato: “considera que...”, p 29
- IV.29 Gráfica de hotel por evaluación del sindicato: “considera que...”, p 30
- IV.30 Tabla de contingencia de hotel por pregunta “al sindicato se le respeta en la empresa”, p31
- IV.31 Gráfica de hotel por pregunta “al sindicato se le respeta en la empresa”, p 32
- IV.32 Tabla de contingencia hotel por tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT “, p 33
- IV.32 Gráfica de hotel por pregunta “tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT”, p 34
- IV.33 Tabla de contingencia de hotel por pregunta “interviene el huésped-cliente en el disciplinamiento laboral”, p 35
- IV.34 Gráfica de hotel por pregunta “interviene el huésped-cliente en el disciplinamiento laboral”, p 36
- IV.35 Tabla de contingencia de hotel por pregunta ¿lo evalúa el cliente?, p37
- IV.36 Gráfica de hotel por pregunta lo evalúa el cliente, p 38

Estadísticos V: Características de las estrategias laborales adoptadas frente a sus CDT

- V.1 Tabla de contingencia de hotel por derechos humanos vulnerados, p 2
- V.2 Gráfica de hotel por derechos humanos vulnerados, p 3
- V.3 Tabla de contingencia estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, Despido o demandas, p 4
- V.4 Gráfica de hotel por mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demandas, p 5
- V.5 Tabla de contingencia de hotel por reacción frente a violaciones de CDT, p 6
- V.6 Tabla de contingencia hotel por pregunta de quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT, p 8
- V.7 Gráfica hotel por pregunta de quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus

CDT, p 9

- V.8 Tabla de contingencia hotel por de que depende el mejoramiento de sus CDT, p 10
- V.9 Gráfica hotel por pregunta de que depende el mejoramiento de sus CDT, p 11
- V.10 Tabla de contingencia hotel por tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT, p 12
- V.11 Gráfica de hotel por pregunta tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT, p 13

Estadísticos VI: Características salariales de los trabajadores estudiados

- VI.1 Informe estadístico del promedio del salario integrado por hotel, p 1
- VI.2 Informe estadístico del promedio del salario integrado por puesto, p 2
- VI.3 Informe estadístico del promedio del salario integrado por categoría laboral con base en calificación laboral y Prueba Estadística ANOVA, p 3
- VI.4 Informe estadístico del promedio del monto de propinas al mes por categoría laboral con base en calificación y Prueba Estadística ANOVA y Coeficiente Eta, p 5
- VI.5 Informe estadístico del promedio de propinas recibidas al mes y puesto de trabajo con Prueba Estadística ANOVA y Coeficiente Eta, p 8
- VI.6 Tabla de contingencia de Hotel por proporción de la población a la que se le pregunta si entiende cómo se calcula su salario y Prueba de Ji Cuadrada, p 10
- VI.7 Gráfica de agrupamiento por Hotel y proporción de la población a la que se le pregunta si entiende cómo se calcula su salario, p 11
- VI.8 Tabla de contingencia de Hotel por proporción de la población a la que se le pregunta si le extienden recibo de pago con percepciones y deducciones y Prueba Estadística de Ji Cuadrada, p 13
- VI.9 Gráfica de agrupamiento de Hotel y proporción de la población a la que se le pregunta si le extienden recibo de pago con percepciones y deducciones, p 14
- VI.10 Tabla de contingencia de Hotel por proporción de la población a la que se le pregunta si considera que su salario es suficiente y Prueba Estadística de Ji Cuadrada, p 14
- VI.11 Gráfica de agrupamiento por Hotel y por proporción de la población a la que se le pregunta si considera que su salario es suficiente, p 16
- VI.12 Tabla de contingencia por hotel y proporción de la población a la que se le pregunta por el tipo de gastos que no alcanza a cubrir (con su salario) y Prueba Estadística de Ji Cuadrada, p 17
- VI.13 Gráfica de agrupamiento por hotel y tipo de gastos que no alcanza a cubrir, p 18
- VI.12 Bis. Tabla de contingencia por proporción de la población a la que se le pregunta por el tipo de gastos que no alcanza a cubrir (con su salario) y hotel y Prueba Estadística de Ji Cuadrada (reordenando la variable independiente y la variable dependiente), p. 19
- VI.13. Bis Gráfica de agrupamiento por tipo de gastos que no alcanza a cubrir y hotel, p 20
- VI. 14 Informe del promedio del salario base mensual por puesto de trabajo y Prueba Estadística ANOVA con coeficiente Eta, p 21
- VI.15 Informe estadístico del promedio del salario base mensual y el hotel, Prueba de ANOVA con Coeficiente Eta, p 22

Estadísticos VII Estadísticas de estabilidad laboral

- VII.1 Tabla de contingencia hotel estabilidad laboral, p 2
- VII.2 Gráfica de estabilidad laboral, p 3
- VII.3 Tabla de contingencia hotel tipo de contratación laboral, p 4
- VII.4 Gráfica de tipo de contratación, p 5
- VII.5 Tabla de contingencia hotel duración de la contratación, p 6

- VII.6 Gráfica de duración de la contratación, p 7
- VII.7 Tabla de contingencia hotel modalidad de finiquito o rescisión, p 8
- VII.8 Gráfica de modalidad de finiquito o rescisión, p 9
- VII.9 Tabla de contingencia hotel plan de retiro, p 10
- VII.10 Gráfica de plan de retiro, p 11
- VII.11 Tabla de contingencia hotel tiempo transcurrido para definición de contrato (meses), p 12
- VII.12 Gráfica de tiempo transcurrido para definición de contrato (meses), p 12
- VII.13 Tabla de contingencia hotel conocimiento de causales de despido, p 14
- VII.14 Gráfica de conocimiento de causales de despido, p 15
- VII.15 Tabla de contingencia hotel opinión sobre causales de despido (le parecen justas), p 16
- VII.16 Gráfica de opinión sobre causales de despido (le parecen justas), p 17
- VII.17 Tabla de contingencia hotel existencia de despidos injustos, p 18
- VII.18 Gráfica de existencia de despidos injustos, p 19
- VII.19 Tabla de contingencia hotel temor a ser despedidos, p 20
- VII.20 Gráfica de temor a ser despedidos, p 21
- VII.21 Tabla de contingencia hotel sensación de estabilidad en el empleo, p 22
- VII.22 Gráfica de estabilidad en el empleo, p 23
- VII.23 Tabla de contingencia casos de despido por reestructuración, p24
- VII.24 Gráfica de casos de despido por reestructuración, p25
- VII.25 Tabla de frecuencia tiempo transcurrido para definición de contrato, p 1 bis
- VII.26 Informe estadístico de tiempo transcurrido para definición de contrato (meses)
- VII.27 Informe estadístico de tiempo transcurrido para definición de contrato (meses)
- VII.26 Gráfica de casos de despido por reestructuración, p 24

Estadísticos VIII Estadísticas de capacitación (contenido de las tareas en el puesto)

- VIII.1 Tabla de frecuencia aspecto en que tendría que capacitarse, p 1
- VIII.2 Gráfica de aspectos en que tendría que capacitarse, p2
- VIII.3 Tabla de frecuencia contenido de tareas en el puesto, p3
- VIII.4 Gráfica de frecuencias contenido de tareas en el puesto, p3
- VIII.5 Tabla de contingencia hotel tipo de jornada laboral, p3

Estadísticos IX Estadísticas de tiempo de trabajo y no trabajo.

- IX.1 Tabla de contingencia hotel por Evaluación del tiempo de trabajo, p 3
- IX.2 Gráfica de Evaluación del tiempo de trabajo, p 3
- IX.3 Tabla de contingencia hotel por evaluación del tiempo libre, p 4
- IX.4 Gráfica de evaluación del tiempo libre, p 4
- IX.5 Tabla de contingencia hotel tipo de jornada laboral, p 4
- IX.6 Gráfica de tipo de jornada laboral, p 4
- IX.7 Tabla de contingencia hotel respetan horarios, p 5
- IX.8 Gráfica de respetan horarios, p 5
- IX.9 Tabla de contingencia hotel con frecuencia los cambios de turno, p 7
- IX.10 Gráfica de cambios de turno, p 7
- IX.11 Tabla de contingencia hotel trabaja regularmente a lo largo del año, p 8
- IX.12 Gráfica de trabaja regularmente, p 8
- IX.13 Tabla de contingencia hotel evaluación del tiempo de trabajo ordinario, p 9
- IX.14 Gráfica de evaluación de tiempo ordinario, p 9
- IX.15 Tabla de contingencia hotel evaluación de horas extra, p 10

- IX.16 Gráfica de evaluación de horas extra, p 10
- IX.17 Tabla de contingencia hotel evaluación del doble turno, p 11
- IX.18 Gráfica de hotel evaluación del doble turno, p 11
- IX.19 Tabla de contingencia hotel evaluación del tiempo de traslado, p 12
- IX.20 Gráfica de evaluación del tiempo de traslado, p 12
- IX.21 Tabla de contingencia hotel evaluación del cambio de horarios y turnos, p 13
- IX.22 Gráfica de evaluación de cambios de horarios y turnos, p 13
- IX.23 Tabla de contingencia hotel evaluación de la frecuencia de vacaciones, p 14
- IX.24 Gráfica de evaluación de la frecuencia de vacaciones, p 14
- IX.25 Tabla de contingencia hotel evaluación de la duración de vacaciones, p 15
- IX.26 Gráfica de evaluación de la duración de vacaciones, p 15
- IX.27 Tabla de contingencia hotel días de descanso semanal, p 16
- IX.28 Gráfica de días de descanso semanal, p 16
- IX.29 Tabla de contingencias hotel días festivos anuales, p 17
- IX.30 Gráfica de días festivos anuales, p 17
- IX.31 Tabla de contingencia hotel evaluación del tiempo de convivencia con la familia, p 18
- IX.32 Gráfica de evaluación de tiempo de convivencia con la familia, p 18

Estadísticos X Estadísticas, de salud y de seguridad e higiene.

- X.1 Informe estadístico del promedio de evaluación de trabajo y salud en general y de la evaluación del lugar de trabajo y de seguridad e higiene en general, p 2
- X.2 Tabla de contingencia hotel entrenamiento de protección civil en el lugar de trabajo, p3
- X.3 Gráfica de entrenamiento de protección civil en el lugar de trabajo, p 4
- X.4 Tabla de contingencia de Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene, p 5
- X.5 Gráfica de eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene, p 6
- X.6 Tabla de contingencia hotel señalamiento de seguridad e higiene en el lugar de Trabajo, p 7
- X.7 Gráfica de hotel señalamiento de seguridad e higiene en el lugar de Trabajo, p 8
- X.8 Tabla de contingencia hotel seguimiento de la STy PS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel, p 9
- X.9 Gráfica de contingencia hotel seguimiento de la STy PS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel, p 10
- X.10 Tabla de contingencia hotel seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene, p 11
- X.11 Gráfica de hotel seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene, p 12
- X.12 Tabla de contingencia hotel tiempo de afiliación al IMSS, p 13
- X.13 Gráfica de tiempo de afiliación al IMSS14
- X.14 Tabla de contingencia hotel política de prevención de accidentes en la empresa, p 15
- X.15 Gráfica de política de prevención, p 16
- X.16 Tabla de contingencia hotel política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes, p17
- X.17 Gráfica de política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes, p 18
- X.18 Tabla de contingencia hotel seguimiento de sindicato en caso de enfermedad o accidente de trabajo, p 19
- X.19 Gráfica de hotel seguimiento de sindicato en caso de enfermedad, p 20
- X.20 Tabla de contingencia hotel seguimiento y atención de instituciones (IMSS), p 21

- X.21 Gráfica de seguimiento y atención de instituciones (IMSS), p 22
- X.22 Tabla de contingencia hotel ocurrencia de accidentes, p 23
- X.23 Gráfica de ocurrencia de accidentes, p 24
- X.24 Tabla de contingencia hotel ocurrencia de enfermedades, p 25
- X.25 Gráfica de ocurrencia de enfermedades, p 26
- X.26 Tabla de contingencia hotel nivel de estrés al que le someten, p 27
- X.27 Gráfica de nivel de estrés al que le someten, p 28
- X.28 Tabla de contingencia hotel tipo de adicciones frecuentes, p 29
- X.29 Gráfica de tipo de adicciones, p 30
- X.30 Tabla de contingencia hotel vinculo entre adicciones y trabajo, p 31
- X.31 Gráfica de vínculo entre adicciones y trabajo, p 32
- X.32 Tabla de contingencia hotel parte dolorida de frente, después de la jornada laboral, p 33
- X.33 Gráfica de parte dolorida de frente, después de la jornada laboral, p 34
- X.34 Tabla de contingencia hotel parte dolorida de la espalda; después de la jornada, p 35
- X.35 Gráfica de parte dolorida de la espalda, p 36
- X.36 Tabla de contingencia hotel vinculo entre trabajo y padecimientos, p 37
- X.37 Gráfica vinculo entre trabajo y padecimientos, p 38
- X.38 Tabla de contingencia hotel alteraciones nerviosas, p 39
- X.39 Gráfica alteraciones nerviosas, p 40

Estadísticos XI Satisfacción laboral.

- XI.1 Tabla de frecuencia En general, se siente satisfecho en su trabajo, p 1
- XI.2 Gráfica En general, se siente satisfecho en su trabajo, p 1
- XI.3 Tabla de contingencia hotel * En general se siente satisfecho en su trabajo, p2
- XI.4 Tabla de prueba de Chi cuadrado, p3
- XI.5 Gráfica En general, se siente satisfecho en su trabajo, p3

Estadísticos XII Familias de los trabajadores.

- XII.1 Tabla de frecuencia categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral, p1
- XII.2 Gráfica categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral, p2
- XII.3 Tabla de frecuencias por tipo de familia, p 1 bis
- XII.4 Gráfica tipo de familia, p 1 bis
- XII.5 Tabla de frecuencias ocupación padre, p 2
- XII.6 Gráfica ocupación padre, p 2
- XII.7 Tabla de frecuencia ocupación madre, p 3
- XII.8 Gráfica ocupación madre, p 3
- XII.9 Tabla de frecuencia ocupación cónyuge, p 4
- XII.10 Gráfica de ocupación cónyuge, p 4
- XII.11 Tabla de estado civil, p 5
- XII.12 Gráfica de estado civil, p 5
- XII.13 Tabla en quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo para sobrellevar sus CDT, p 6
- XII.14 Gráfica de quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo para sobrellevar sus CDT, p 6
- XII.15 Tabla de frecuencia estrategia para complementar gastos, p 7

Estadísticos XIII Estadísticos de agrupamiento e imaginario.

- XIII.1 Tabla de contingencia principal problema agrupado estatus laboral y prueba estadística de ji Cuadrada, p 1- 2
- XIII.2 Tabla de contingencia principal problema agrupado sexo y prueba estadística de Ji- Cuadrada, p 3-4
- XIII.3 Tabla de contingencia grupo de edad y prueba de estadística de Ji Cuadrada, p 5-6
- XIII.4 Tabla de contingencia significado resumido de trabajo, estatus laboral p 7-8
- XIII.5 Tabla de contingencia significado resumido de trabajo, sexo p 9-10
- XIII.6 Tabla de contingencia resumido del trabajo grupo y prueba Ji- cuadrado, p 11-12
- XIII.7 Tabla de contingencia atributo de un buen trabajo, estatus laboral y prueba Ji- cuadrado p 13-14
- XIII.8 Tabla de contingencia atributo de un buen trabajo, sexo, prueba estadística de Ji- cuadrada, p 15-16
- XIII.9 Tabla de contingencia atributo de un buen trabajo, grupo de edad, prueba Ji- cuadrada, p 17-18
- XIII.10 Tabla de contingencia opinión agrupada de los nuevos trabajos, estatus laboral prueba Ji- cuadrada, p 19-20
- XIII.11 Tabla de contingencia opinión agrupada de los nuevos trabajos, sexo prueba Ji- cuadrada, p 21- 22
- XIII.12 Tabla de contingencia opinión agrupada de los nuevos trabajos, grupo de edad, prueba de Ji- cuadra, p 23- 24

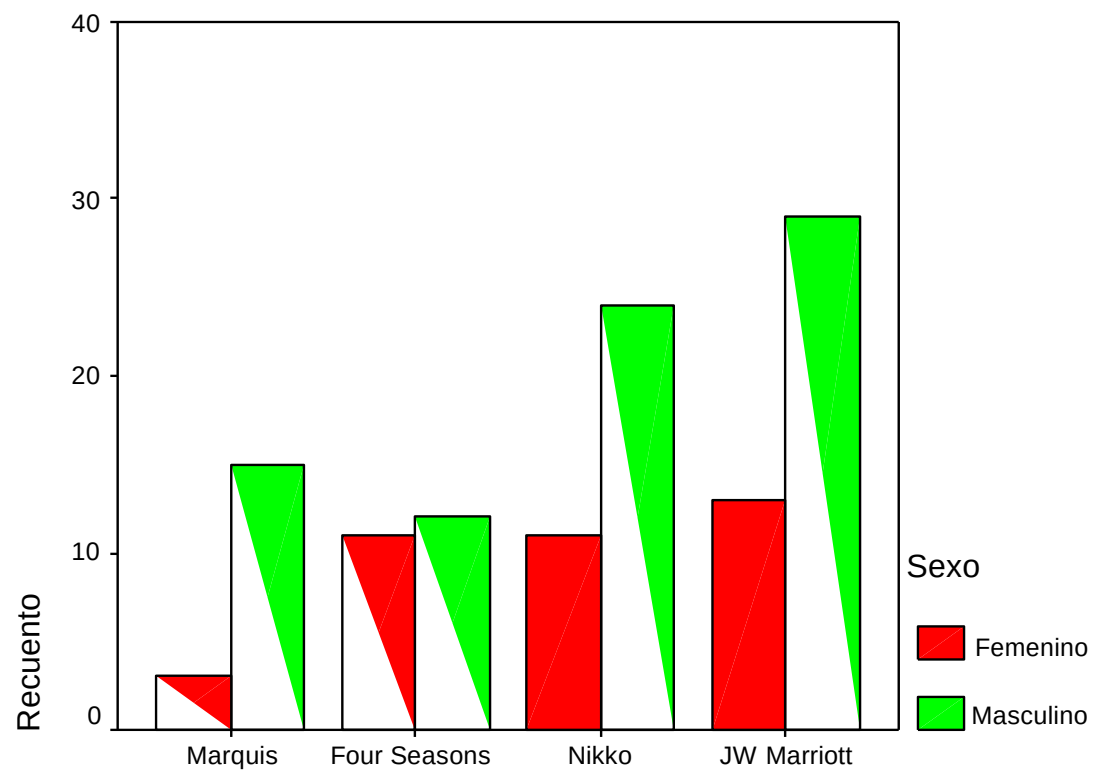
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Sexo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Sexo

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
HOTEL	Marquis	Recuento	3	15	18
		% de HOTEL	16.7%	83.3%	100.0%
		% de Sexo	7.9%	18.8%	15.3%
		% del total	2.5%	12.7%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	11	12	23
		% de HOTEL	47.8%	52.2%	100.0%
		% de Sexo	28.9%	15.0%	19.5%
		% del total	9.3%	10.2%	19.5%
	Nikko	Recuento	11	24	35
		% de HOTEL	31.4%	68.6%	100.0%
		% de Sexo	28.9%	30.0%	29.7%
		% del total	9.3%	20.3%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	13	29	42
		% de HOTEL	31.0%	69.0%	100.0%
		% de Sexo	34.2%	36.3%	35.6%
		% del total	11.0%	24.6%	35.6%
	Total	Recuento	38	80	118
		% de HOTEL	32.2%	67.8%	100.0%
		% de Sexo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	32.2%	67.8%	100.0%



HOTEL

Frecuencias

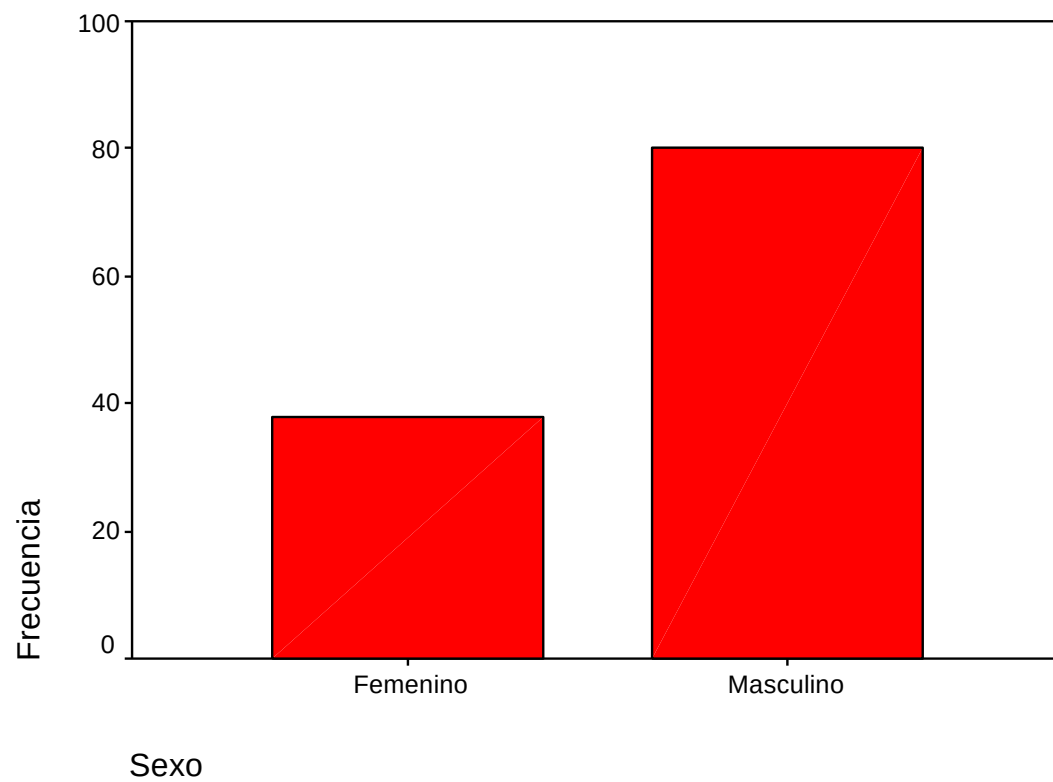
Estadísticos

	N	
	Válidos	Perdidos
Sexo	118	0

Tabla de frecuencia Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	38	32.2	32.2	32.2
	Masculino	80	67.8	67.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras



Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Edad (en años) * HOTEL	113	95.8%	5	4.2%	118	100.0%

Informe

Edad (en años)

Marquis	Media	29.35
	N	17
	Desv. típ.	11.85
Four Seasons	Media	32.77
	N	22
	Desv. típ.	10.53
Nikko	Media	32.18
	N	34
	Desv. típ.	7.92
JW Marriott	Media	30.85
	N	40
	Desv. típ.	7.25
Total	Media	31.40
	N	113
	Desv. típ.	8.89

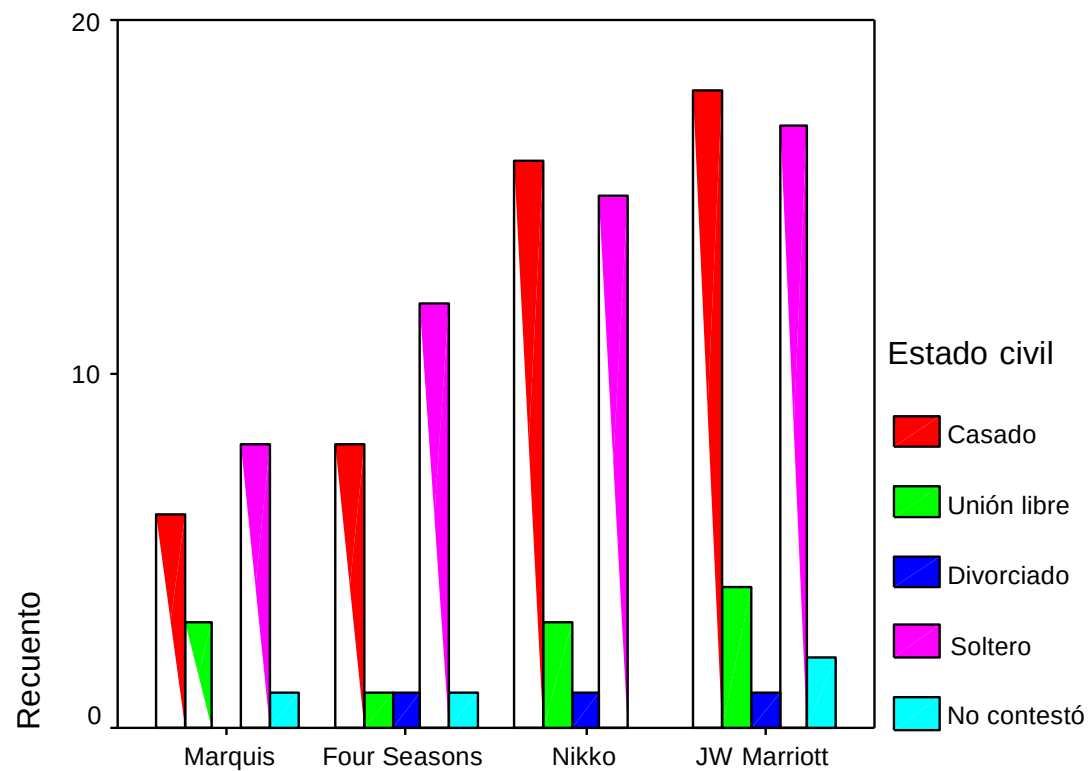
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Estado civil	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Estado civil

			Estado civil					Total
			Casado	Unión libre	Divorciado	Soltero	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	6	3		8	1	18
		% de HOTEL	33.3%	16.7%		44.4%	5.6%	100.0%
		% de Estado civil	12.5%	27.3%		15.4%	25.0%	15.3%
		% del total	5.1%	2.5%		6.8%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	8	1	1	12	1	23
		% de HOTEL	34.8%	4.3%	4.3%	52.2%	4.3%	100.0%
		% de Estado civil	16.7%	9.1%	33.3%	23.1%	25.0%	19.5%
		% del total	6.8%	.8%	.8%	10.2%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	16	3	1	15		35
		% de HOTEL	45.7%	8.6%	2.9%	42.9%		100.0%
		% de Estado civil	33.3%	27.3%	33.3%	28.8%		29.7%
		% del total	13.6%	2.5%	.8%	12.7%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	18	4	1	17	2	42
		% de HOTEL	42.9%	9.5%	2.4%	40.5%	4.8%	100.0%
		% de Estado civil	37.5%	36.4%	33.3%	32.7%	50.0%	35.6%
		% del total	15.3%	3.4%	.8%	14.4%	1.7%	35.6%
Total		Recuento	48	11	3	52	4	118
		% de HOTEL	40.7%	9.3%	2.5%	44.1%	3.4%	100.0%
		% de Estado civil	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	40.7%	9.3%	2.5%	44.1%	3.4%	100.0%



HOTEL

Frecuencias

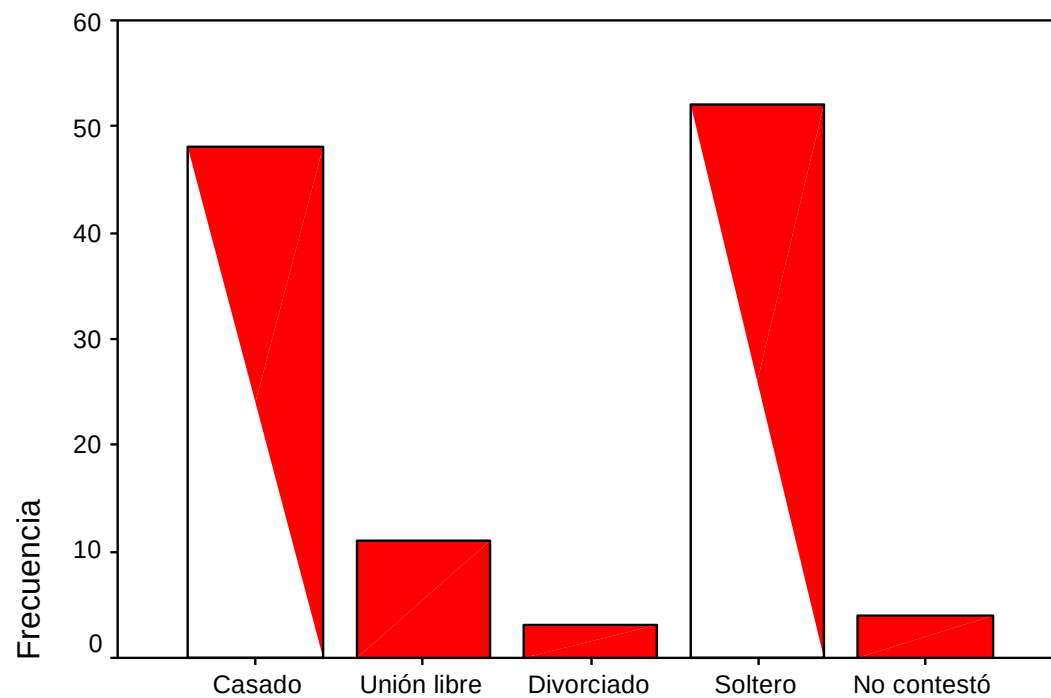
Estadísticos

	N	
	Válidos	Perdidos
Estado civil	118	0

Tabla de frecuencia Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	48	40.7	40.7	40.7
	Unión libre	11	9.3	9.3	50.0
	Divorciado	3	2.5	2.5	52.5
	Soltero	52	44.1	44.1	96.6
	No contestó	4	3.4	3.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras



Estado civil

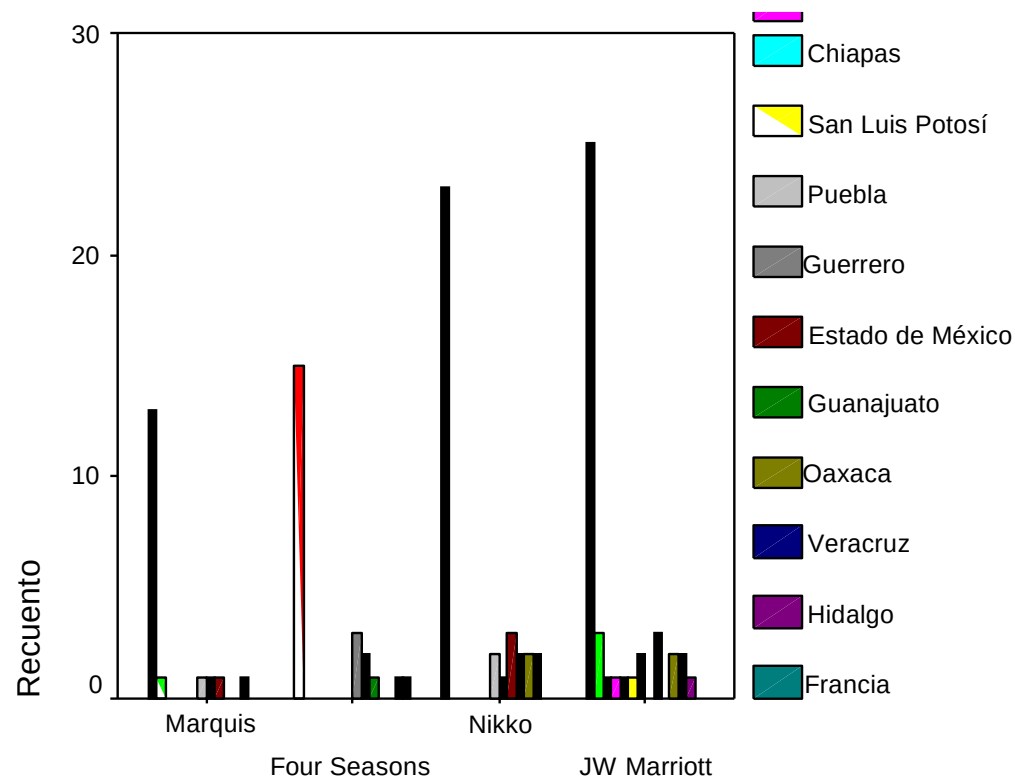
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Lugar de procedencia	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Lugar de procedencia

			Lugar de procedencia													Total	
			D.F.	No contestó	Alemania	República Dominicana	Chiapas	San Luis Potosí	Puebla	Guerrero	Estado de México	Guanajuato	Oaxaca	Veracruz	Hidalgo		Francia
HOTEL Marquis	Recuento	13	1					1	1	1			1			18	
	% de HOTEL	72.2%	5.6%					5.6%	5.6%	5.6%			5.6%			100.0%	
	% de Lugar de procedencia	17.1%	25.0%					20.0%	20.0%	11.1%			20.0%			15.3%	
	% del total	11.0%	.8%					.8%	.8%	.8%			.8%			15.3%	
	Four Seasons	Recuento	15							3	2	1			1	1	23
		% de HOTEL	65.2%							13.0%	8.7%	4.3%			4.3%	4.3%	100.0%
		% de Lugar de procedencia	19.7%							60.0%	22.2%	33.3%			50.0%	100.0%	19.5%
		% del total	12.7%							2.5%	1.7%	.8%			.8%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	23						2	1	3	2	2	2			35
		% de HOTEL	65.7%						5.7%	2.9%	8.6%	5.7%	5.7%	5.7%			100.0%
		% de Lugar de procedencia	30.3%						40.0%	20.0%	33.3%	66.7%	50.0%	40.0%			29.7%
		% del total	19.5%						1.7%	.8%	2.5%	1.7%	1.7%	1.7%			29.7%
JW Marriott	Recuento	25	3	1	1	1	1	2		3		2	2	1		42	
	% de HOTEL	59.5%	7.1%	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%	4.8%		7.1%		4.8%	4.8%	2.4%		100.0%	
	% de Lugar de procedencia	32.9%	75.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	40.0%		33.3%		50.0%	40.0%	50.0%		35.6%	
	% del total	21.2%	2.5%	.8%	.8%	.8%	.8%	1.7%		2.5%		1.7%	1.7%	.8%		35.6%	
Total	Recuento	76	4	1	1	1	1	5	5	9	3	4	5	2	1	118	
	% de HOTEL	64.4%	3.4%	.8%	.8%	.8%	.8%	4.2%	4.2%	7.6%	2.5%	3.4%	4.2%	1.7%	.8%	100.0%	
	% de Lugar de procedencia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	64.4%	3.4%	.8%	.8%	.8%	.8%	4.2%	4.2%	7.6%	2.5%	3.4%	4.2%	1.7%	.8%	100.0%	



HOTEL

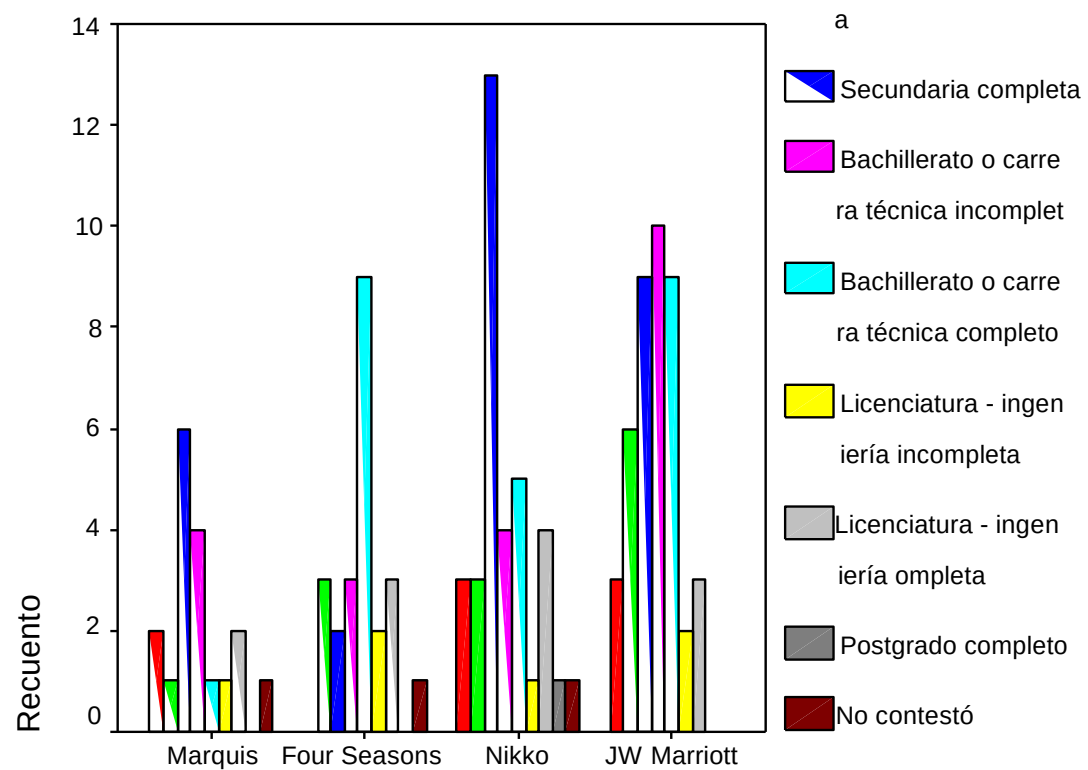
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Escolaridad del trabajador	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Escolaridad del trabajador

			Escolaridad del trabajador								Total	
			Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Bachillerato o carrera técnica incompleto	Bachillerato o carrera técnica completo	Licenciatura - ingeniería incompleta	Licenciatura - ingeniería ompleta	Postgrado completo		No contestó
HOTEL	Marquis	Recuento	2	1	6	4	1	1	2		1	18
		% de HOTEL	11.1%	5.6%	33.3%	22.2%	5.6%	5.6%	11.1%		5.6%	100.0%
		% de Escolaridad del trabajador	25.0%	7.7%	20.0%	19.0%	4.2%	16.7%	16.7%		33.3%	15.3%
		% del total	1.7%	.8%	5.1%	3.4%	.8%	.8%	1.7%		.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento		3	2	3	9	2	3		1	23
		% de HOTEL		13.0%	8.7%	13.0%	39.1%	8.7%	13.0%		4.3%	100.0%
		% de Escolaridad del trabajador		23.1%	6.7%	14.3%	37.5%	33.3%	25.0%		33.3%	19.5%
		% del total		2.5%	1.7%	2.5%	7.6%	1.7%	2.5%		.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	3	3	13	4	5	1	4	1	1	35
		% de HOTEL	8.6%	8.6%	37.1%	11.4%	14.3%	2.9%	11.4%	2.9%	2.9%	100.0%
		% de Escolaridad del trabajador	37.5%	23.1%	43.3%	19.0%	20.8%	16.7%	33.3%	100.0%	33.3%	29.7%
		% del total	2.5%	2.5%	11.0%	3.4%	4.2%	.8%	3.4%	.8%	.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	3	6	9	10	9	2	3			42
		% de HOTEL	7.1%	14.3%	21.4%	23.8%	21.4%	4.8%	7.1%			100.0%
		% de Escolaridad del trabajador	37.5%	46.2%	30.0%	47.6%	37.5%	33.3%	25.0%			35.6%
		% del total	2.5%	5.1%	7.6%	8.5%	7.6%	1.7%	2.5%			35.6%
Total	Recuento	8	13	30	21	24	6	12	1	3	118	
	% de HOTEL	6.8%	11.0%	25.4%	17.8%	20.3%	5.1%	10.2%	.8%	2.5%	100.0%	
	% de Escolaridad del trabajador	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	6.8%	11.0%	25.4%	17.8%	20.3%	5.1%	10.2%	.8%	2.5%	100.0%	



HOTEL

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Años de escolaridad * HOTEL	115	97.5%	3	2.5%	118	100.0%

Informe

Años de escolaridad

Marquis	Media	10.24
	N	17
	Desv. típ.	2.88
Four Seasons	Media	11.82
	N	22
	Desv. típ.	2.50
Nikko	Media	10.85
	N	34
	Desv. típ.	3.41
JW Marriott	Media	10.60
	N	42
	Desv. típ.	2.59
Total	Media	10.85
	N	115
	Desv. típ.	2.89

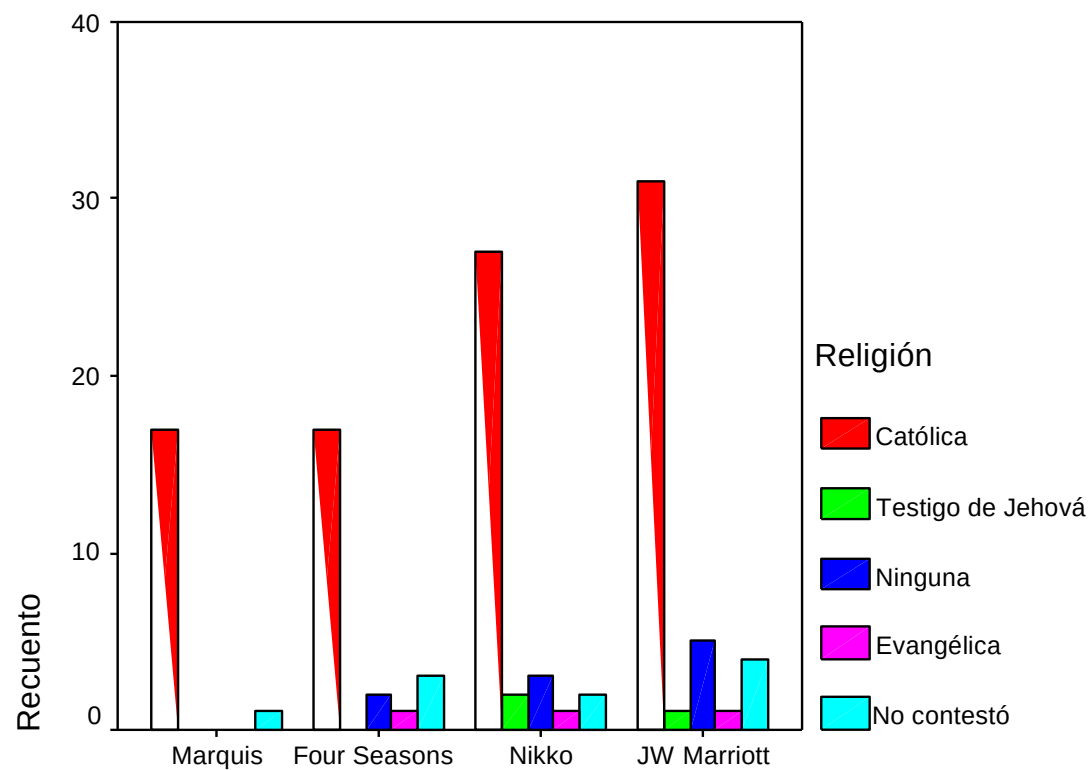
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Religión	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Religión

			Religión					Total
			Católica	Testigo de Jehová	Ninguna	Evangélica	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	17				1	18
		% de HOTEL	94.4%				5.6%	100.0%
		% de Religión	18.5%				10.0%	15.3%
		% del total	14.4%				.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	17		2	1	3	23
		% de HOTEL	73.9%		8.7%	4.3%	13.0%	100.0%
		% de Religión	18.5%		20.0%	33.3%	30.0%	19.5%
		% del total	14.4%		1.7%	.8%	2.5%	19.5%
	Nikko	Recuento	27	2	3	1	2	35
		% de HOTEL	77.1%	5.7%	8.6%	2.9%	5.7%	100.0%
		% de Religión	29.3%	66.7%	30.0%	33.3%	20.0%	29.7%
		% del total	22.9%	1.7%	2.5%	.8%	1.7%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	31	1	5	1	4	42
		% de HOTEL	73.8%	2.4%	11.9%	2.4%	9.5%	100.0%
		% de Religión	33.7%	33.3%	50.0%	33.3%	40.0%	35.6%
		% del total	26.3%	.8%	4.2%	.8%	3.4%	35.6%
	Total	Recuento	92	3	10	3	10	118
		% de HOTEL	78.0%	2.5%	8.5%	2.5%	8.5%	100.0%
		% de Religión	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	78.0%	2.5%	8.5%	2.5%	8.5%	100.0%



HOTEL

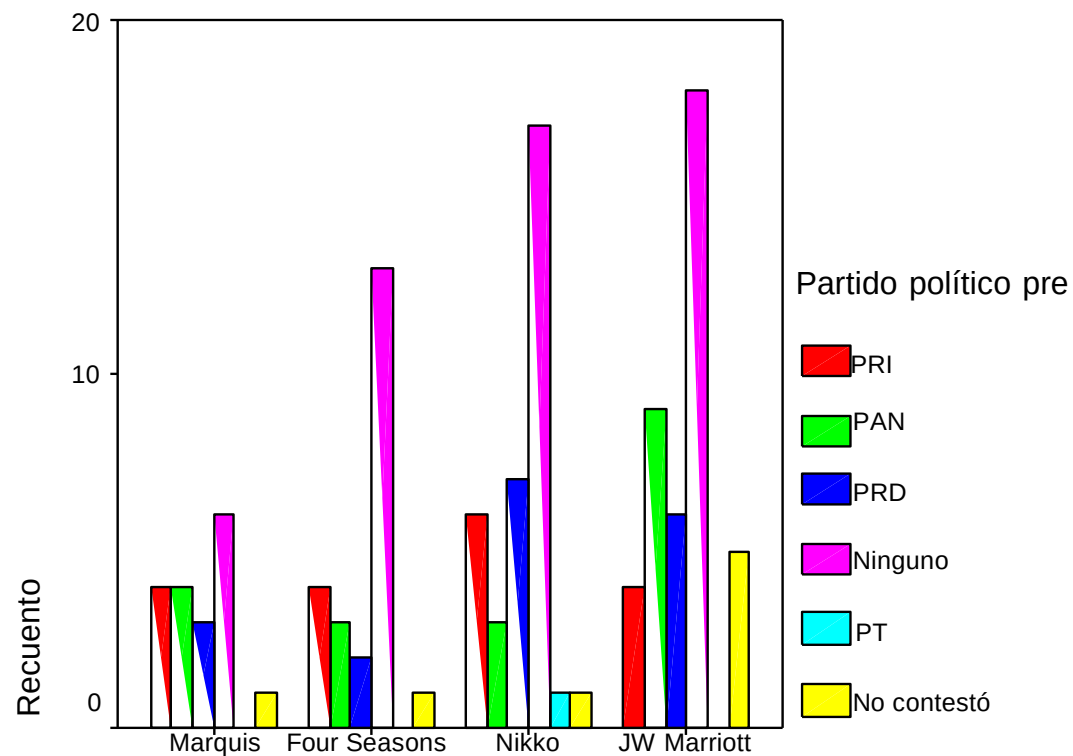
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Partido político preferido	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Partido político preferido

			Partido político preferido						Total
			PRI	PAN	PRD	Ninguno	PT	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	4	4	3	6		1	18
		% de HOTEL	22.2%	22.2%	16.7%	33.3%		5.6%	100.0%
		% de Partido político preferido	22.2%	21.1%	16.7%	11.1%		12.5%	15.3%
		% del total	3.4%	3.4%	2.5%	5.1%		.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	4	3	2	13		1	23
		% de HOTEL	17.4%	13.0%	8.7%	56.5%		4.3%	100.0%
		% de Partido político preferido	22.2%	15.8%	11.1%	24.1%		12.5%	19.5%
		% del total	3.4%	2.5%	1.7%	11.0%		.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	6	3	7	17	1	1	35
		% de HOTEL	17.1%	8.6%	20.0%	48.6%	2.9%	2.9%	100.0%
		% de Partido político preferido	33.3%	15.8%	38.9%	31.5%	100.0%	12.5%	29.7%
		% del total	5.1%	2.5%	5.9%	14.4%	.8%	.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	4	9	6	18		5	42
		% de HOTEL	9.5%	21.4%	14.3%	42.9%		11.9%	100.0%
		% de Partido político preferido	22.2%	47.4%	33.3%	33.3%		62.5%	35.6%
		% del total	3.4%	7.6%	5.1%	15.3%		4.2%	35.6%
Total	Recuento	18	19	18	54	1	8	118	
	% de HOTEL	15.3%	16.1%	15.3%	45.8%	.8%	6.8%	100.0%	
	% de Partido político preferido	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	15.3%	16.1%	15.3%	45.8%	.8%	6.8%	100.0%	



HOTEL

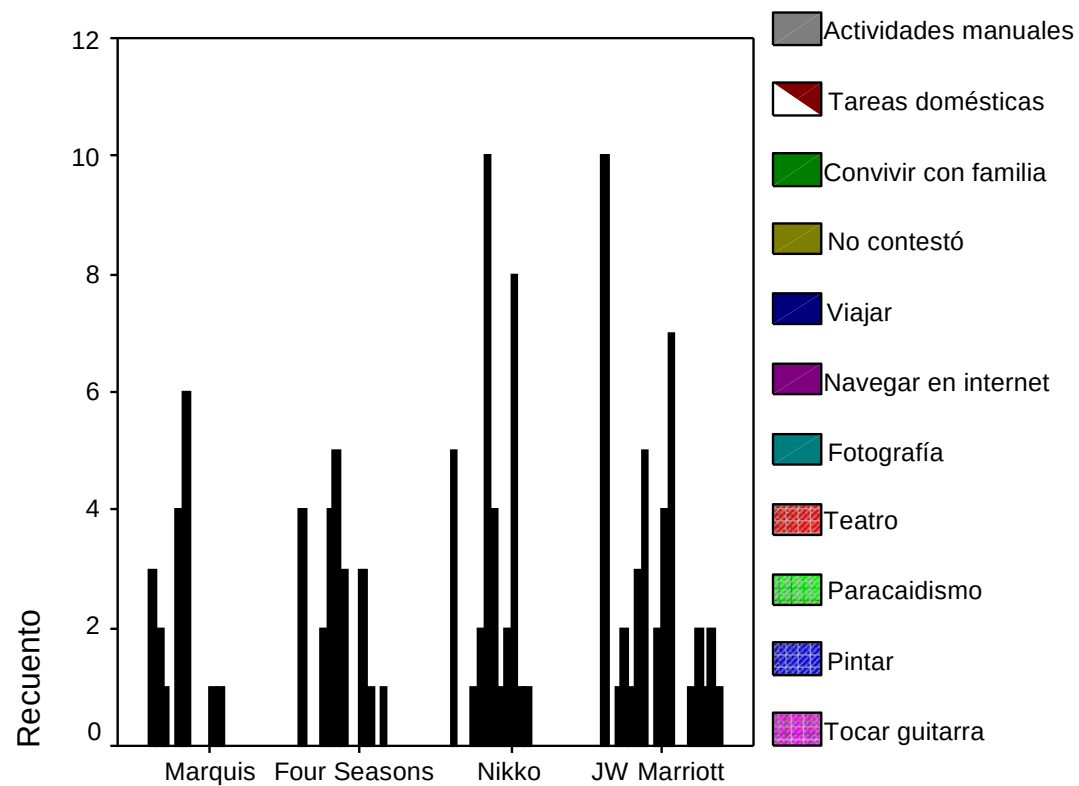
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Pasatiempo principal	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Pasatiempo principal

		Pasatiempo principal																		Total		
		Deporte	asear	minare	escans	Ver levisió	Cine	Lectura	música	Oír	ctividad	Tareas anuale	doméstica	Convivir con familia	No ontest	Viajar	Navega en internet	fotografía	Teatro		racaidis	Pintar
HOT Marqu Recuen % de HOTEL % de Pasatie principa % del to	3	2	1		4	6						1	1									18
	16.7%	11.1%	5.6%		22.2%	33.3%						5.6%	5.6%									00.0%
	13.6%	00.0%	50.0%		36.4%	25.0%						6.3%	10.0%									15.3%
	2.5%	1.7%	.8%		3.4%	5.1%						.8%	.8%									15.3%
	4			2	4	5	3					3	1		1							23
	17.4%			8.7%	17.4%	21.7%	13.0%					13.0%	4.3%		4.3%							00.0%
	18.2%			40.0%	36.4%	20.8%	25.0%					18.8%	10.0%		00.0%							19.5%
	3.4%			1.7%	3.4%	4.2%	2.5%					2.5%	.8%		.8%							19.5%
	5			1	2	10	4	1	2	8	1	1										35
	14.3%			2.9%	5.7%	28.6%	11.4%	2.9%	5.7%	22.9%	2.9%	2.9%										00.0%
	22.7%			20.0%	18.2%	41.7%	33.3%	100.0%	50.0%	50.0%	10.0%	00.0%										29.7%
	4.2%			.8%	1.7%	8.5%	3.4%	.8%	1.7%	6.8%	.8%	.8%										29.7%
10		1	2	1	3	5			2	4	7				1	2		1	2	1	42	
23.8%		2.4%	4.8%	2.4%	7.1%	11.9%			4.8%	9.5%	16.7%				2.4%	4.8%		2.4%	4.8%	2.4%	00.0%	
45.5%		50.0%	40.0%	9.1%	12.5%	41.7%			50.0%	25.0%	70.0%				00.0%	00.0%		100.0%	00.0%	00.0%	35.6%	
8.5%		.8%	1.7%	.8%	2.5%	4.2%			1.7%	3.4%	5.9%				.8%	1.7%		.8%	1.7%	.8%	35.6%	
Total	22	2	2	5	11	24	12	1	4	16	10	1	1	1	2	1	2	1	2	1	118	
% de HOTEL	18.6%	1.7%	1.7%	4.2%	9.3%	20.3%	10.2%	.8%	3.4%	13.6%	8.5%	.8%	.8%	.8%	1.7%	.8%	1.7%	.8%	1.7%	.8%	00.0%	
% de Pasatie principa	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	100.0%	100.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	100.0%	00.0%	00.0%	00.0%	00.0%	
% del to	18.6%	1.7%	1.7%	4.2%	9.3%	20.3%	10.2%	.8%	3.4%	13.6%	8.5%	.8%	.8%	.8%	1.7%	.8%	1.7%	.8%	1.7%	.8%	00.0%	



HOTEL

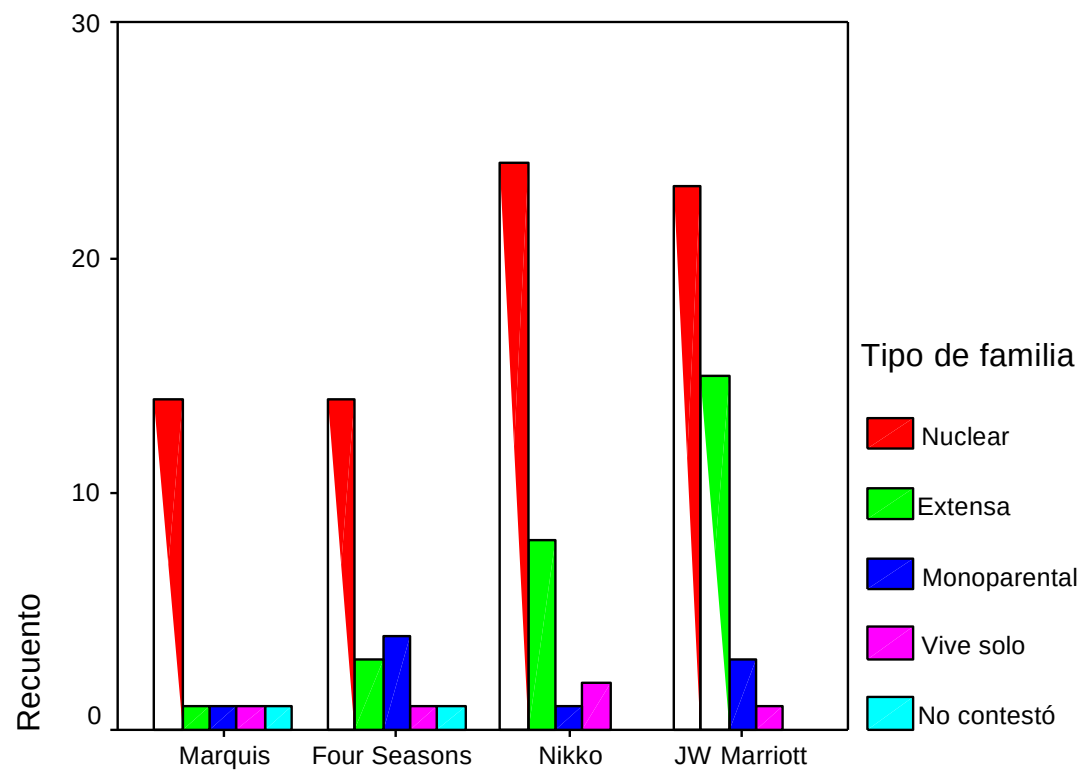
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Tipo de familia	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Tipo de familia

			Tipo de familia					Total
			Nuclear	Extensa	Monoparental	Vive solo	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	14	1	1	1	1	18
		% de HOTEL	77.8%	5.6%	5.6%	5.6%	5.6%	100.0%
		% de Tipo de familia	18.7%	3.7%	11.1%	20.0%	50.0%	15.3%
		% del total	11.9%	.8%	.8%	.8%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	14	3	4	1	1	23
		% de HOTEL	60.9%	13.0%	17.4%	4.3%	4.3%	100.0%
		% de Tipo de familia	18.7%	11.1%	44.4%	20.0%	50.0%	19.5%
		% del total	11.9%	2.5%	3.4%	.8%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	24	8	1	2		35
		% de HOTEL	68.6%	22.9%	2.9%	5.7%		100.0%
		% de Tipo de familia	32.0%	29.6%	11.1%	40.0%		29.7%
		% del total	20.3%	6.8%	.8%	1.7%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	23	15	3	1		42
		% de HOTEL	54.8%	35.7%	7.1%	2.4%		100.0%
		% de Tipo de familia	30.7%	55.6%	33.3%	20.0%		35.6%
		% del total	19.5%	12.7%	2.5%	.8%		35.6%
	Total	Recuento	75	27	9	5	2	118
		% de HOTEL	63.6%	22.9%	7.6%	4.2%	1.7%	100.0%
		% de Tipo de familia	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	63.6%	22.9%	7.6%	4.2%	1.7%	100.0%



HOTEL

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Número de dependientes económicos * HOTEL	114	96.6%	4	3.4%	118	100.0%

Informe

Número de dependientes
económicos

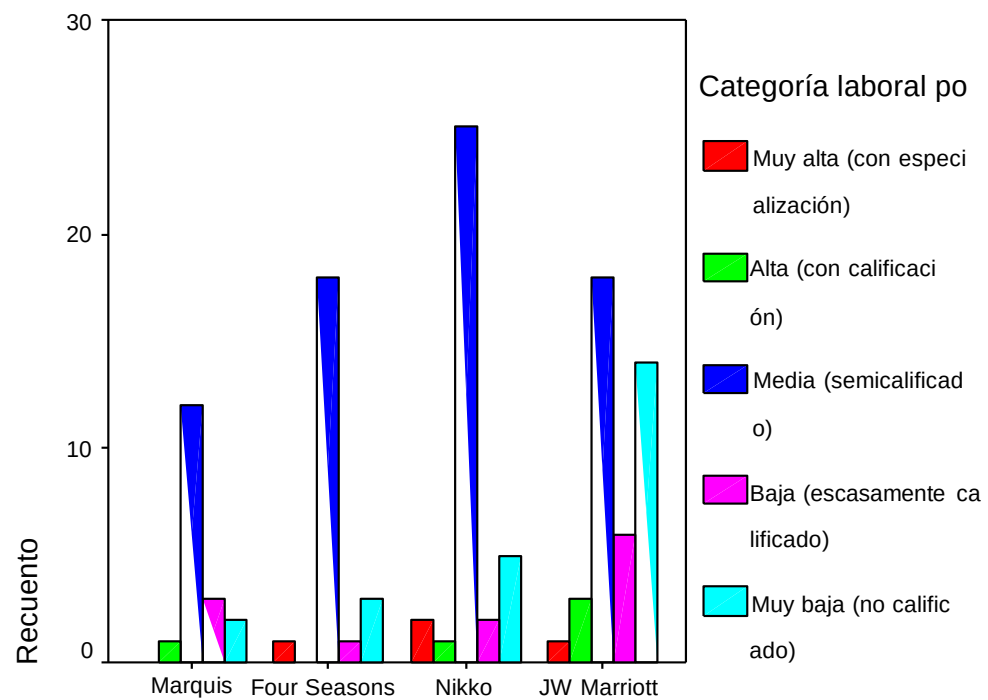
Marquis	Media	1.71
	N	17
	Desv. típ.	1.72
Four Seasons	Media	2.00
	N	22
	Desv. típ.	1.80
Nikko	Media	2.00
	N	35
	Desv. típ.	1.57
JW Marriott	Media	2.07
	N	40
	Desv. típ.	1.70
Total	Media	1.98
	N	114
	Desv. típ.	1.67

Tablas de contingencia

Tabla de contingencia HOTEL * Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral

Recuento

		Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral					Total
		Muy alta (con especialización)	Alta (con calificación)	Media (semicalificado)	Baja (escasamente calificado)	Muy baja (no calificado)	
HOTEL	Marquis		1	12	3	2	18
	Four Seasons	1		18	1	3	23
	Nikko	2	1	25	2	5	35
	JW Marriott	1	3	18	6	14	42
Total		4	5	73	12	24	118



HOTEL

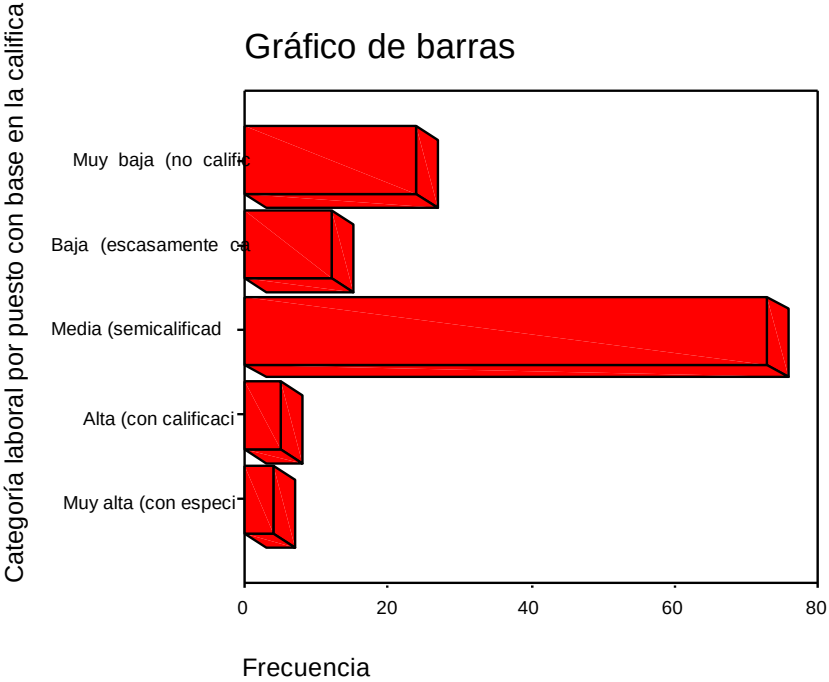
Frecuencias

Estadísticos

	N	
	Válidos	Perdidos
Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral	118	0

Tabla de frecuencia Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy baja (no calificado)	24	20.3	20.3	20.3
	Baja (escasamente calificado)	12	10.2	10.2	30.5
	Media (semicalificado)	73	61.9	61.9	92.4
	Alta (con calificación)	5	4.2	4.2	96.6
	Muy alta (con especialización)	4	3.4	3.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		



Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * HOTEL	84	71.2%	34	28.8%	118	100.0%

Informe

Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones)

Marquis	Media	5,465.30
	N	10
	Desv. típ.	1,309.52
Four Seasons	Media	5,764.50
	N	16
	Desv. típ.	2,099.55
Nikko	Media	5,614.00
	N	30
	Desv. típ.	2,429.94
JW Marriott	Media	5,427.36
	N	28
	Desv. típ.	5,317.94
Total	Media	5,562.75
	N	84
	Desv. típ.	3,501.63

Medias

HOTEL = Marquis

Resumen del procesamiento de los casos^a

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Puesto de trabajo	10	55.6%	8	44.4%	18	100.0%

a. HOTEL = Marquis

Informe^a

Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones)

Mesero	Media	5,814.29
	N	7
	Desv. típ.	1,069.94
Ayudante de cocina o steward	Media	2,703.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Reservacionista	Media	5,750.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Recepcionista	Media	5,500.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Total	Media	5,465.30
	N	10
	Desv. típ.	1,309.52

a. HOTEL = Marquis

HOTEL = Four Seasons

Resumen del procesamiento de los casos^a

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Puesto de trabajo	16	69.6%	7	30.4%	23	100.0%

a. HOTEL = Four Seasons

Informe^a

Salario integrado (incluye salario base,
propinas, prestaciones y deducciones)

Mesero	Media	6,012.00
	N	11
	Desv. típ.	1,835.15
Camarista	Media	3,100.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Cocinero	Media	7,000.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Ayudante de cocina o steward	Media	2,400.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Reservacionista	Media	9,000.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Ayudante de camaristas	Media	4,600.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Total	Media	5,764.50
	N	16
	Desv. típ.	2,099.55

a. HOTEL = Four Seasons

HOTEL = Nikko

Resumen del procesamiento de los casos^a

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Puesto de trabajo	30	85.7%	5	14.3%	35	100.0%

a. HOTEL = Nikko

Informe^a

Salario integrado (incluye salario base,
propinas, prestaciones y deducciones)

Mesero	Media	4,855.33
	N	12
	Desv. típ.	1,422.24
Ayudante de mesero	Media	5,600.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Capitán de mesas	Media	9,900.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Asistente de ama de llaves	Media	8,000.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Camarista	Media	3,050.00
	N	2
	Desv. típ.	636.40
Cheff	Media	13,566.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Cocinero	Media	5,446.00
	N	4
	Desv. típ.	1,744.84
Ayudante de cocina o steward	Media	3,034.00
	N	2
	Desv. típ.	704.28
Reservacionista	Media	7,166.67
	N	3
	Desv. típ.	288.68
Recepcionista	Media	7,100.00
	N	2
	Desv. típ.	1,272.79
Asistente de áreas públicas	Media	3,438.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Total	Media	5,614.00
	N	30
	Desv. típ.	2,429.94

a. HOTEL = Nikko

HOTEL = JW Marriott

Resumen del procesamiento de los casos^a

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Puesto de trabajo	28	66.7%	14	33.3%	42	100.0%

a. HOTEL = JW Marriott

Informe ^a

Salario integrado (incluye salario base,
propinas, prestaciones y deducciones)

Mesero	Media	2,800.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Ayudante de mesero	Media	4,600.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Capitán de mesas	Media	8,486.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Asistente de ama de llaves	Media	6,422.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Camarista	Media	3,466.50
	N	4
	Desv. típ.	743.57
Cheff	Media	30,000.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Cocinero	Media	4,587.39
	N	3
	Desv. típ.	1,174.36
Ayudante de cocina o steward	Media	3,250.00
	N	6
	Desv. típ.	480.62
Recepcionista	Media	5,826.67
	N	3
	Desv. típ.	46.19
Asistente de áreas públicas	Media	2,870.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Ayudante de camaristas	Media	2,360.00
	N	3
	Desv. típ.	262.30
Subcheff	Media	8,366.67
	N	3
	Desv. típ.	3,808.32
Total	Media	5,427.36
	N	28
	Desv. típ.	5,317.94

a. HOTEL = JW Marriott

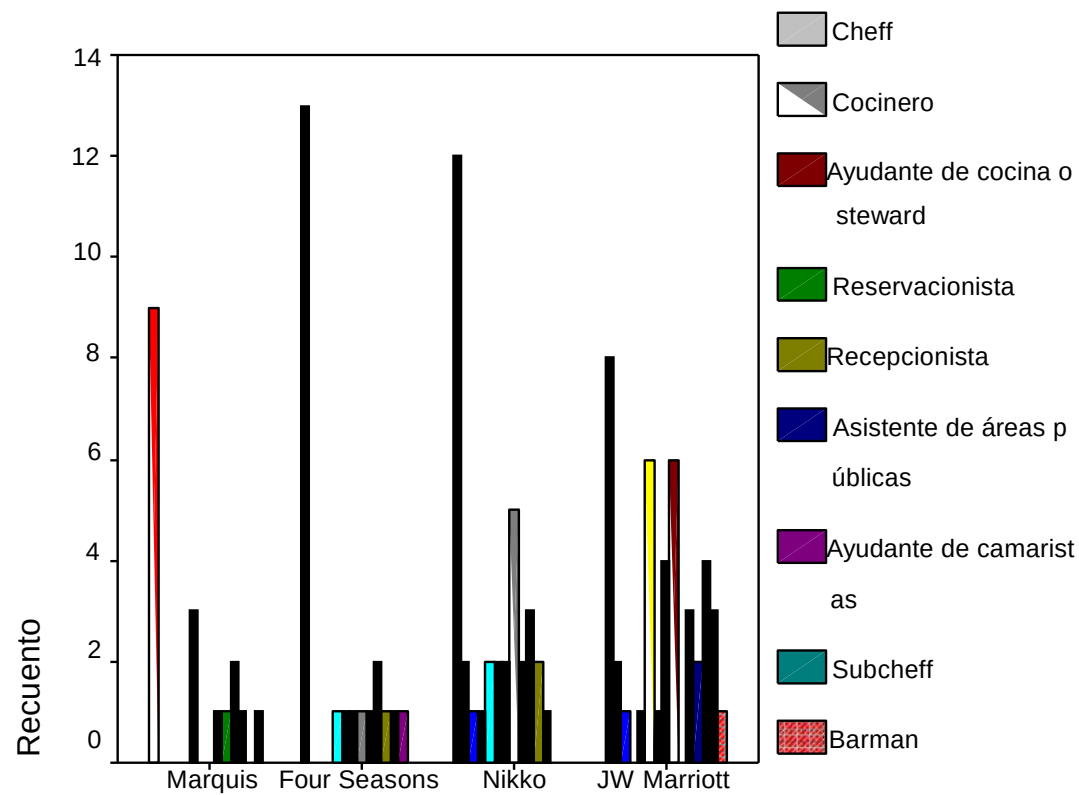
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Puesto de trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Puesto de trabajo

			Puesto de trabajo														Total	
			Mesero	Ayudante de mesero	Capitán de mesas	Ama de llaves	Asistente de ama de llaves	Camarista	Cheff	Cocinero	Ayudante de cocina o steward	Reservacionista	Recepcionista	Asistente de áreas públicas	Ayudante de camaristas	Subcheff		Barman
HOTEL	Marquis	Recuento	9					3			1	1	2	1		1		18
		% de HOTEL	50.0%					16.7%			5.6%	5.6%	11.1%	5.6%		5.6%		100.0%
		% de Puesto de trabajo	21.4%					25.0%			10.0%	16.7%	25.0%	20.0%		25.0%		15.3%
		% del total	7.6%					2.5%			.8%	.8%	1.7%	.8%		.8%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	13				1	1	1	1	1	2	1	1	1			23
		% de HOTEL	56.5%				4.3%	4.3%	4.3%	4.3%	4.3%	8.7%	4.3%	4.3%	4.3%			100.0%
		% de Puesto de trabajo	31.0%				25.0%	8.3%	25.0%	10.0%	10.0%	33.3%	12.5%	20.0%	20.0%			19.5%
		% del total	11.0%				.8%	.8%	.8%	.8%	.8%	1.7%	.8%	.8%	.8%			19.5%
	Nikko	Recuento	12	2	1	1	2	2	2	5	2	3	2	1				35
		% de HOTEL	34.3%	5.7%	2.9%	2.9%	5.7%	5.7%	5.7%	14.3%	5.7%	8.6%	5.7%	2.9%				100.0%
		% de Puesto de trabajo	28.6%	50.0%	50.0%	100.0%	50.0%	16.7%	50.0%	50.0%	20.0%	50.0%	25.0%	20.0%				29.7%
		% del total	10.2%	1.7%	.8%	.8%	1.7%	1.7%	1.7%	4.2%	1.7%	2.5%	1.7%	.8%				29.7%
	JW Marriott	Recuento	8	2	1		1	6	1	4	6		3	2	4	3	1	42
		% de HOTEL	19.0%	4.8%	2.4%		2.4%	14.3%	2.4%	9.5%	14.3%		7.1%	4.8%	9.5%	7.1%	2.4%	100.0%
		% de Puesto de trabajo	19.0%	50.0%	50.0%		25.0%	50.0%	25.0%	40.0%	60.0%		37.5%	40.0%	80.0%	75.0%	100.0%	35.6%
		% del total	6.8%	1.7%	.8%		.8%	5.1%	.8%	3.4%	5.1%		2.5%	1.7%	3.4%	2.5%	.8%	35.6%
Total	Recuento	42	4	2	1	4	12	4	10	10	6	8	5	5	4	1	118	
	% de HOTEL	35.6%	3.4%	1.7%	.8%	3.4%	10.2%	3.4%	8.5%	8.5%	5.1%	6.8%	4.2%	4.2%	3.4%	.8%	100.0%	
	% de Puesto de trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	35.6%	3.4%	1.7%	.8%	3.4%	10.2%	3.4%	8.5%	8.5%	5.1%	6.8%	4.2%	4.2%	3.4%	.8%	100.0%	



HOTEL

Tablas de contingencia

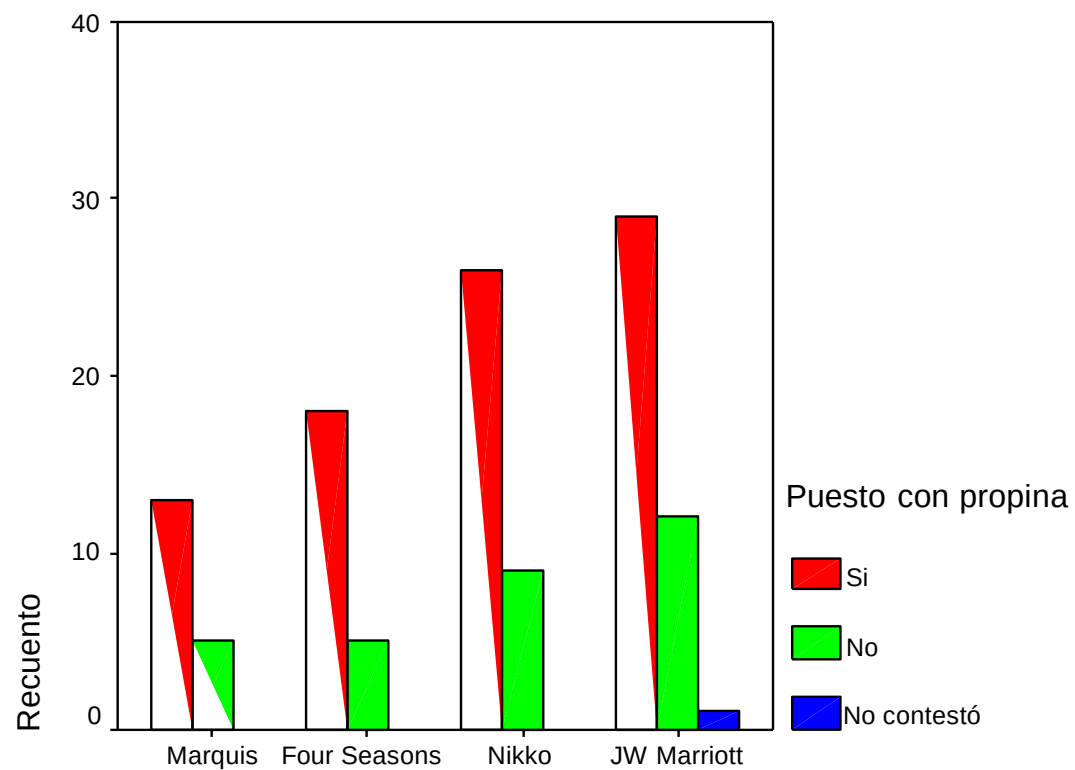
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Puesto con propina	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Puesto con propina

			Puesto con propina			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	13	5		18
		% de HOTEL	72.2%	27.8%		100.0%
		% de Puesto con propina	15.1%	16.1%		15.3%
		% del total	11.0%	4.2%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	18	5		23
		% de HOTEL	78.3%	21.7%		100.0%
		% de Puesto con propina	20.9%	16.1%		19.5%
		% del total	15.3%	4.2%		19.5%
	Nikko	Recuento	26	9		35
		% de HOTEL	74.3%	25.7%		100.0%
		% de Puesto con propina	30.2%	29.0%		29.7%
		% del total	22.0%	7.6%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	29	12	1	42
		% de HOTEL	69.0%	28.6%	2.4%	100.0%
		% de Puesto con propina	33.7%	38.7%	100.0%	35.6%
		% del total	24.6%	10.2%	.8%	35.6%

Total	Recuento	86	31	1	118
	% de HOTEL	72.9%	26.3%	.8%	100.0%
	% de Puesto con propina	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	72.9%	26.3%	.8%	100.0%



HOTEL

Tablas de contingencia

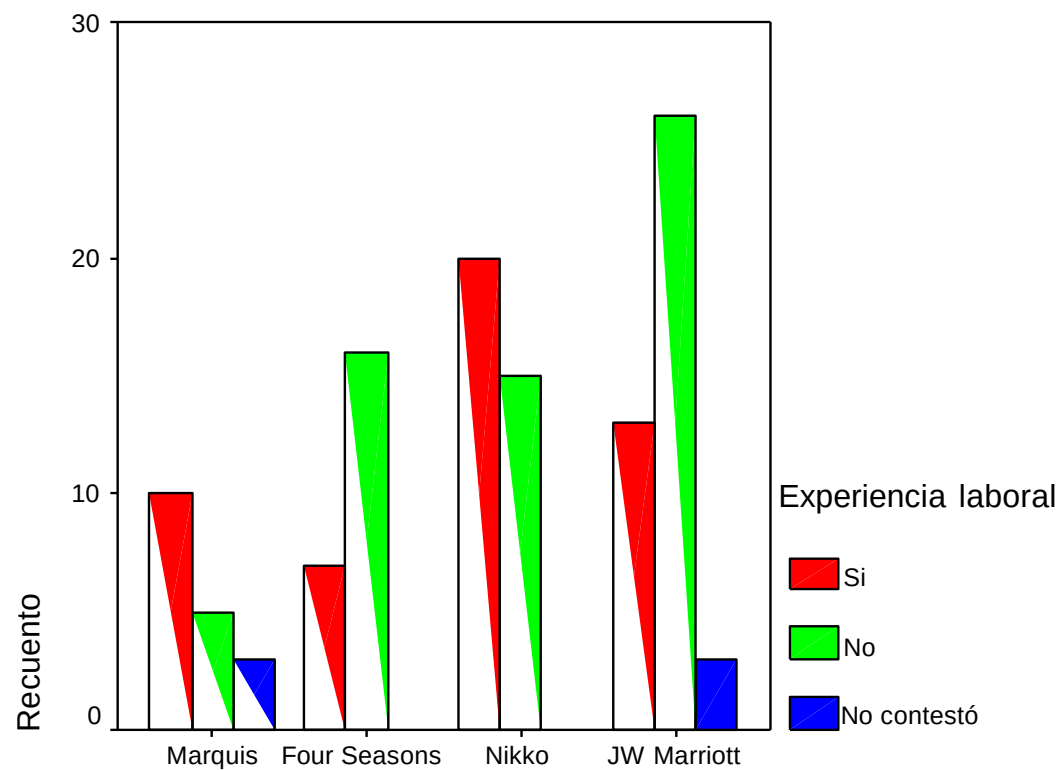
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Experiencia laboral fuera del ramo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Experiencia laboral fuera del ramo

			Experiencia laboral fuera del ramo			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	10	5	3	18
		% de HOTEL	55.6%	27.8%	16.7%	100.0%
		% de Experiencia laboral fuera del ramo	20.0%	8.1%	50.0%	15.3%
		% del total	8.5%	4.2%	2.5%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	7	16		23
		% de HOTEL	30.4%	69.6%		100.0%
		% de Experiencia laboral fuera del ramo	14.0%	25.8%		19.5%
		% del total	5.9%	13.6%		19.5%
	Nikko	Recuento	20	15		35
		% de HOTEL	57.1%	42.9%		100.0%
		% de Experiencia laboral fuera del ramo	40.0%	24.2%		29.7%
		% del total	16.9%	12.7%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	13	26	3	42
		% de HOTEL	31.0%	61.9%	7.1%	100.0%
		% de Experiencia laboral fuera del ramo	26.0%	41.9%	50.0%	35.6%
		% del total	11.0%	22.0%	2.5%	35.6%

Total	Recuento	50	62	6	118
	% de HOTEL	42.4%	52.5%	5.1%	100.0%
	% de				



HOTEL

Tablas de contingencia

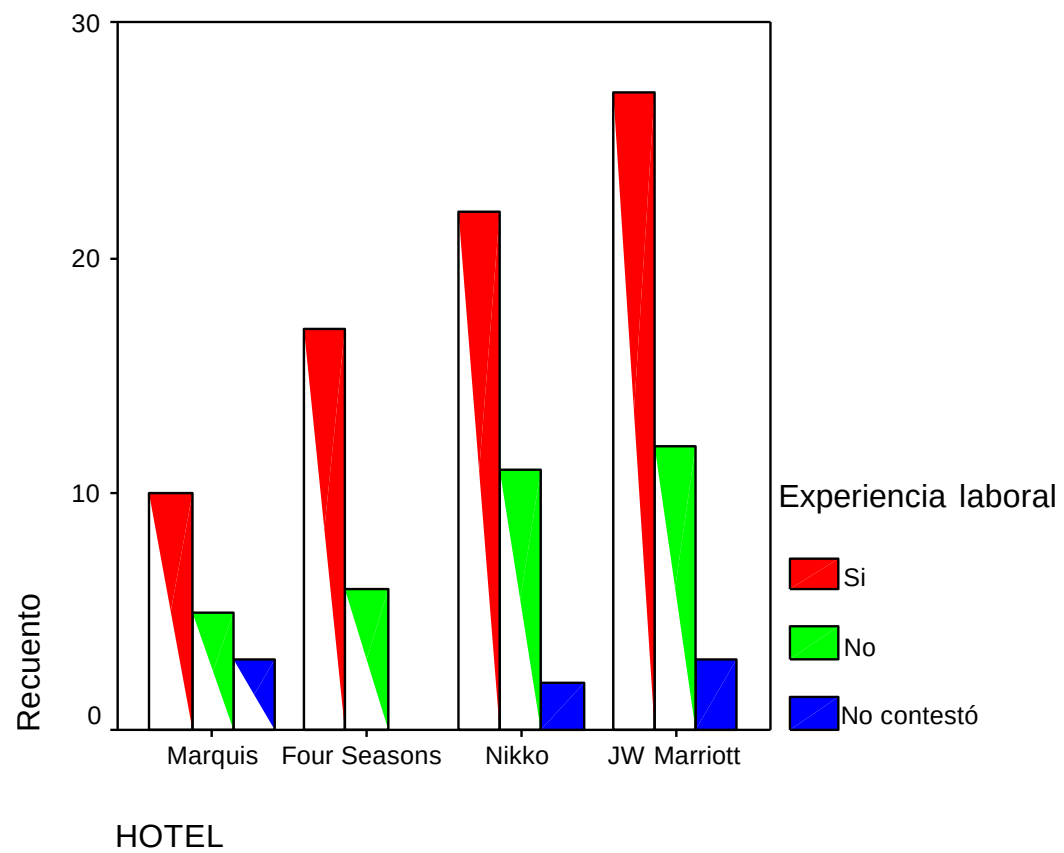
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Experiencia laboral en el ramo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Experiencia laboral en el ramo

			Experiencia laboral en el ramo			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	10	5	3	18
		% de HOTEL	55.6%	27.8%	16.7%	100.0%
		% de Experiencia laboral en el ramo	13.2%	14.7%	37.5%	15.3%
		% del total	8.5%	4.2%	2.5%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	17	6		23
		% de HOTEL	73.9%	26.1%		100.0%
		% de Experiencia laboral en el ramo	22.4%	17.6%		19.5%
		% del total	14.4%	5.1%		19.5%
	Nikko	Recuento	22	11	2	35
		% de HOTEL	62.9%	31.4%	5.7%	100.0%
		% de Experiencia laboral en el ramo	28.9%	32.4%	25.0%	29.7%
		% del total	18.6%	9.3%	1.7%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	27	12	3	42
		% de HOTEL	64.3%	28.6%	7.1%	100.0%
		% de Experiencia laboral en el ramo	35.5%	35.3%	37.5%	35.6%
		% del total	22.9%	10.2%	2.5%	35.6%

Total	Recuento	76	34	8	118
	% de HOTEL	64.4%	28.8%	6.8%	100.0%
	% de Experiencia laboral en el ramo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	64.4%	28.8%	6.8%	100.0%



Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Número de cambios en el trabajo hotelero * HOTEL	117	99.2%	1	.8%	118	100.0%

Informe

Número de cambios en el trabajo hotelero

Marquis	Media	.89
	N	18
	Desv. típ.	1.02
Four Seasons	Media	1.09
	N	23
	Desv. típ.	1.08
Nikko	Media	1.29
	N	35
	Desv. típ.	1.74
JW Marriott	Media	.66
	N	41
	Desv. típ.	1.46
Total	Media	.97
	N	117
	Desv. típ.	1.44

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Edad en la que inició a trabajar en el ramo * HOTEL	115	97.5%	3	2.5%	118	100.0%

Informe

Edad en la que inició a trabajar en el ramo

Marquis	Media	22.76
	N	17
	Desv. típ.	7.04
Four Seasons	Media	24.18
	N	22
	Desv. típ.	6.37
Nikko	Media	23.14
	N	35
	Desv. típ.	5.67
JW Marriott	Media	24.37
	N	41
	Desv. típ.	6.79
Total	Media	23.72
	N	115
	Desv. típ.	6.37

Tablas de contingencia

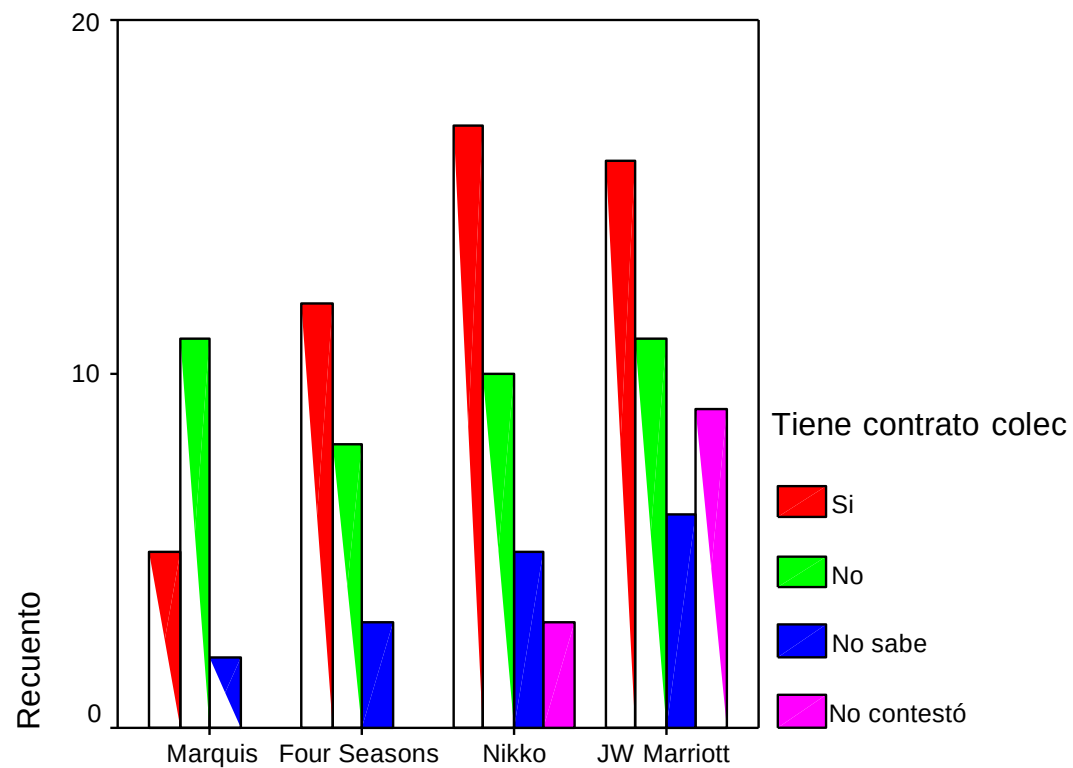
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Tiene contrato colectivo de trabajo (CCT)	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Tiene contrato colectivo de trabajo (CCT)

			Tiene contrato colectivo de trabajo (CCT)				Total
			Si	No	No sabe	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	5	11	2		18
		% de HOTEL	27.8%	61.1%	11.1%		100.0%
		% de Tiene contrato colectivo de trabajo (CCT)	10.0%	27.5%	12.5%		15.3%
		% del total	4.2%	9.3%	1.7%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	12	8	3		23
		% de HOTEL	52.2%	34.8%	13.0%		100.0%
		% de Tiene contrato colectivo de trabajo (CCT)	24.0%	20.0%	18.8%		19.5%
		% del total	10.2%	6.8%	2.5%		19.5%
	Nikko	Recuento	17	10	5	3	35
		% de HOTEL	48.6%	28.6%	14.3%	8.6%	100.0%
		% de Tiene contrato colectivo de trabajo (CCT)	34.0%	25.0%	31.3%	25.0%	29.7%
		% del total	14.4%	8.5%	4.2%	2.5%	29.7%

JW	Recuento	16	11	6	9	42
Marriott	% de HOTEL	38.1%	26.2%	14.3%	21.4%	100.0%
	% de Tiene					



HOTEL

Tablas de contingencia

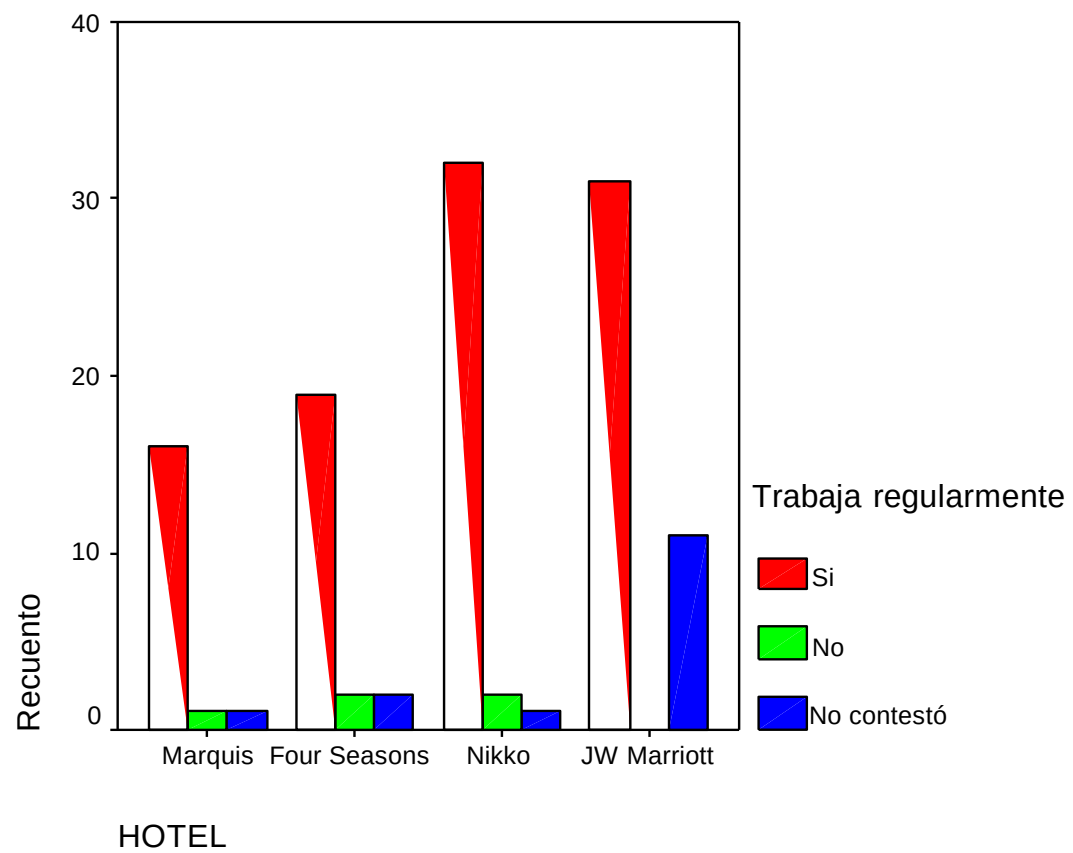
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Trabaja regularmente a lo largo del año	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Trabaja regularmente a lo largo del año

			Trabaja regularmente a lo largo del año			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	16	1	1	18
		% de HOTEL	88.9%	5.6%	5.6%	100.0%
		% de Trabaja regularmente a lo largo del año	16.3%	20.0%	6.7%	15.3%
		% del total	13.6%	.8%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	19	2	2	23
		% de HOTEL	82.6%	8.7%	8.7%	100.0%
		% de Trabaja regularmente a lo largo del año	19.4%	40.0%	13.3%	19.5%
		% del total	16.1%	1.7%	1.7%	19.5%
	Nikko	Recuento	32	2	1	35
		% de HOTEL	91.4%	5.7%	2.9%	100.0%
		% de Trabaja regularmente a lo largo del año	32.7%	40.0%	6.7%	29.7%
		% del total	27.1%	1.7%	.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	31		11	42
		% de HOTEL	73.8%		26.2%	100.0%
		% de Trabaja regularmente a lo largo del año	31.6%		73.3%	35.6%
		% del total	26.3%		9.3%	35.6%

Total	Recuento	98	5	15	118
	% de HOTEL	83.1%	4.2%	12.7%	100.0%
	% de Trabaja regularmente a lo largo del año	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	83.1%	4.2%	12.7%	100.0%



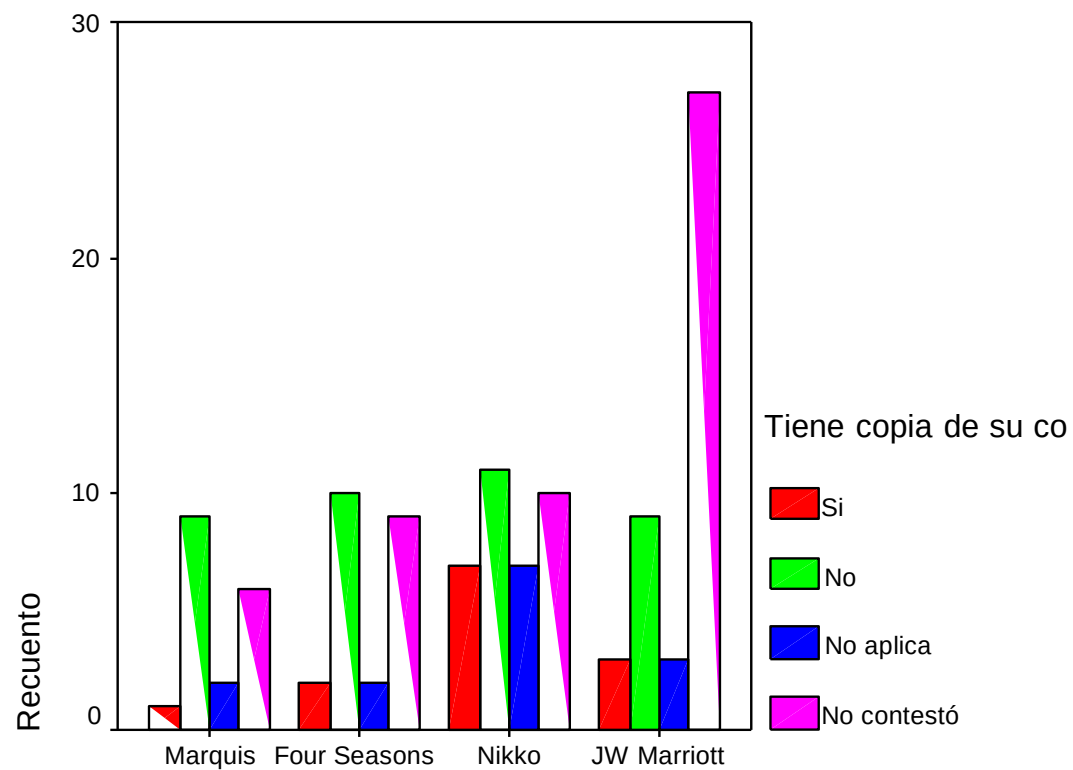
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo

			Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo				Total
			Si	No	No aplica	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	1	9	2	6	18
		% de HOTEL	5.6%	50.0%	11.1%	33.3%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	7.7%	23.1%	14.3%	11.5%	15.3%
		% del total	.8%	7.6%	1.7%	5.1%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	2	10	2	9	23
		% de HOTEL	8.7%	43.5%	8.7%	39.1%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	15.4%	25.6%	14.3%	17.3%	19.5%
		% del total	1.7%	8.5%	1.7%	7.6%	19.5%
	Nikko	Recuento	7	11	7	10	35
		% de HOTEL	20.0%	31.4%	20.0%	28.6%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	53.8%	28.2%	50.0%	19.2%	29.7%
		% del total	5.9%	9.3%	5.9%	8.5%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	3	9	3	27	42
		% de HOTEL	7.1%	21.4%	7.1%	64.3%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	23.1%	23.1%	21.4%	51.9%	35.6%
		% del total	2.5%	7.6%	2.5%	22.9%	35.6%
Total		Recuento	13	39	14	52	118
		% de HOTEL	11.0%	33.1%	11.9%	44.1%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	11.0%	33.1%	11.9%	44.1%	100.0%



HOTEL

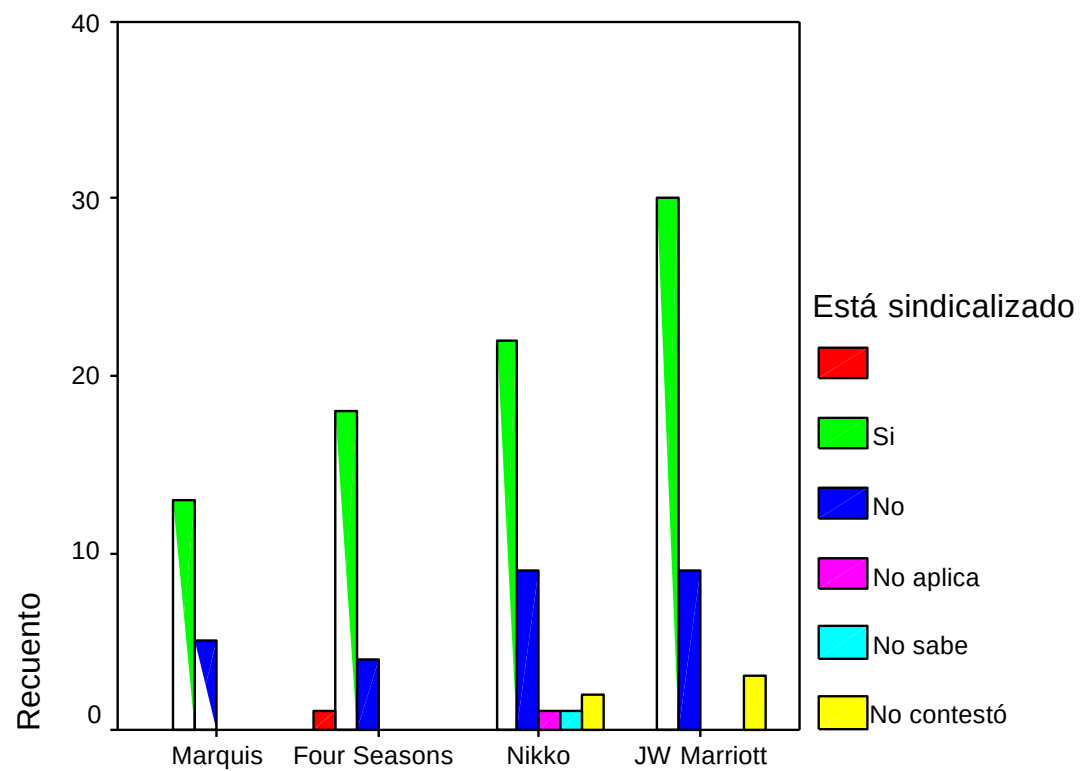
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Está sindicalizado	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Está sindicalizado

			Está sindicalizado						Total
			Si	No	No aplica	No sabe	No contestó		
HOTEL	Marquis	Recuento	13	5					18
		% de HOTEL	72.2%	27.8%					100.0%
		% de Está sindicalizado	15.7%	18.5%					15.3%
		% del total	11.0%	4.2%					15.3%
	Four Seasons	Recuento	18	4				1	23
		% de HOTEL	78.3%	17.4%				4.3%	100.0%
		% de Está sindicalizado	21.7%	14.8%				100.0%	19.5%
		% del total	15.3%	3.4%				.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	22	9	1	1	2		35
		% de HOTEL	62.9%	25.7%	2.9%	2.9%	5.7%		100.0%
		% de Está sindicalizado	26.5%	33.3%	100.0%	100.0%	40.0%		29.7%
		% del total	18.6%	7.6%	.8%	.8%	1.7%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	30	9			3		42
		% de HOTEL	71.4%	21.4%			7.1%		100.0%
		% de Está sindicalizado	36.1%	33.3%			60.0%		35.6%
		% del total	25.4%	7.6%			2.5%		35.6%
	Total	Recuento	83	27	1	1	5	1	118
		% de HOTEL	70.3%	22.9%	.8%	.8%	4.2%	.8%	100.0%
		% de Está sindicalizado	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	70.3%	22.9%	.8%	.8%	4.2%	.8%	100.0%



HOTEL

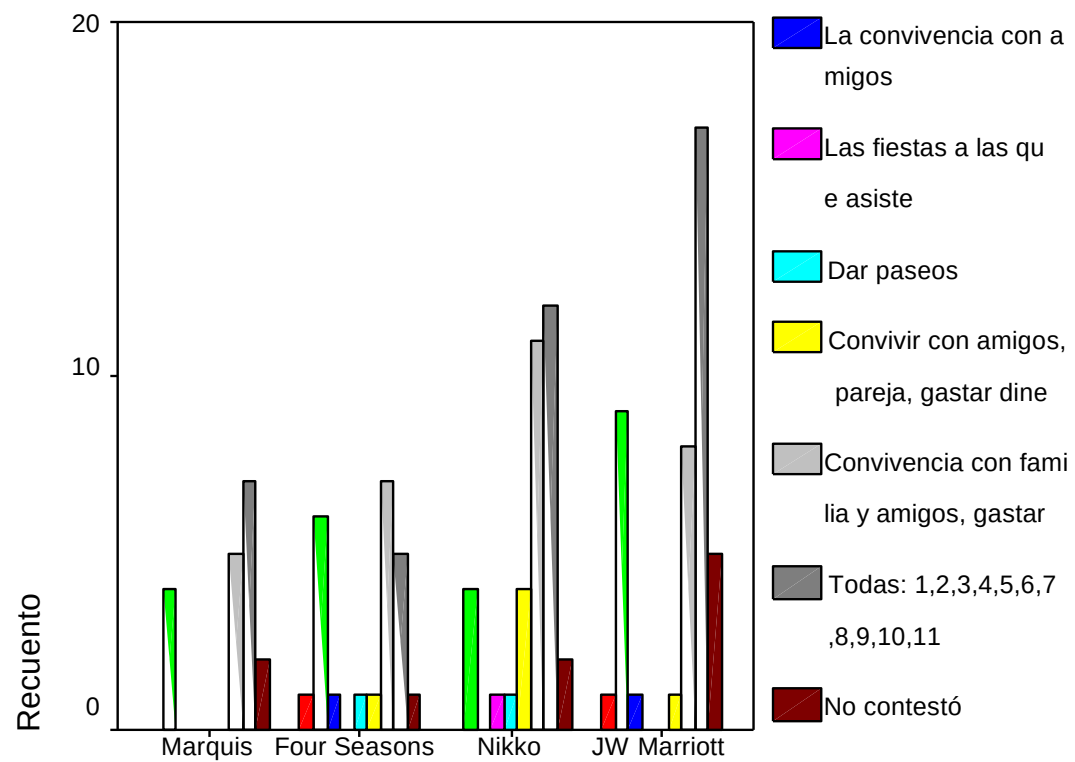
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo

			Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo									Total
			Relación con su pareja	Convivir con su familia en general	La convivencia con amigos	Las fiestas a las que asiste	Dar paseos	Convivir con amigos, pareja, gastar dinero y la religión	Convivencia con familia y amigos, gastar dinero y pasear	Todas: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento		4					5	7	2	18
		% de HOTEL		22.2%					27.8%	38.9%	11.1%	100.0%
		% de Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo		17.4%					16.1%	17.1%	20.0%	15.3%
	Four Seasons	% del total		3.4%					4.2%	5.9%	1.7%	15.3%
		Recuento	1	6	1		1	1	7	5	1	23
		% de HOTEL	4.3%	26.1%	4.3%		4.3%	4.3%	30.4%	21.7%	4.3%	100.0%
		% de Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo	50.0%	26.1%	50.0%		50.0%	16.7%	22.6%	12.2%	10.0%	19.5%
		% del total	.8%	5.1%	.8%		.8%	.8%	5.9%	4.2%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento		4		1	1	4	11	12	2	35
		% de HOTEL		11.4%		2.9%	2.9%	11.4%	31.4%	34.3%	5.7%	100.0%
		% de Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo		17.4%		100.0%	50.0%	66.7%	35.5%	29.3%	20.0%	29.7%
		% del total		3.4%		.8%	.8%	3.4%	9.3%	10.2%	1.7%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	1	9	1			1	8	17	5	42
		% de HOTEL	2.4%	21.4%	2.4%			2.4%	19.0%	40.5%	11.9%	100.0%
		% de Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo	50.0%	39.1%	50.0%			16.7%	25.8%	41.5%	50.0%	35.6%
		% del total	.8%	7.6%	.8%			.8%	6.8%	14.4%	4.2%	35.6%
Total		Recuento	2	23	2	1	2	6	31	41	10	118
		% de HOTEL	1.7%	19.5%	1.7%	.8%	1.7%	5.1%	26.3%	34.7%	8.5%	100.0%
		% de Fuentes de satisfacción adicionales al trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	1.7%	19.5%	1.7%	.8%	1.7%	5.1%	26.3%	34.7%	8.5%	100.0%



HOTEL

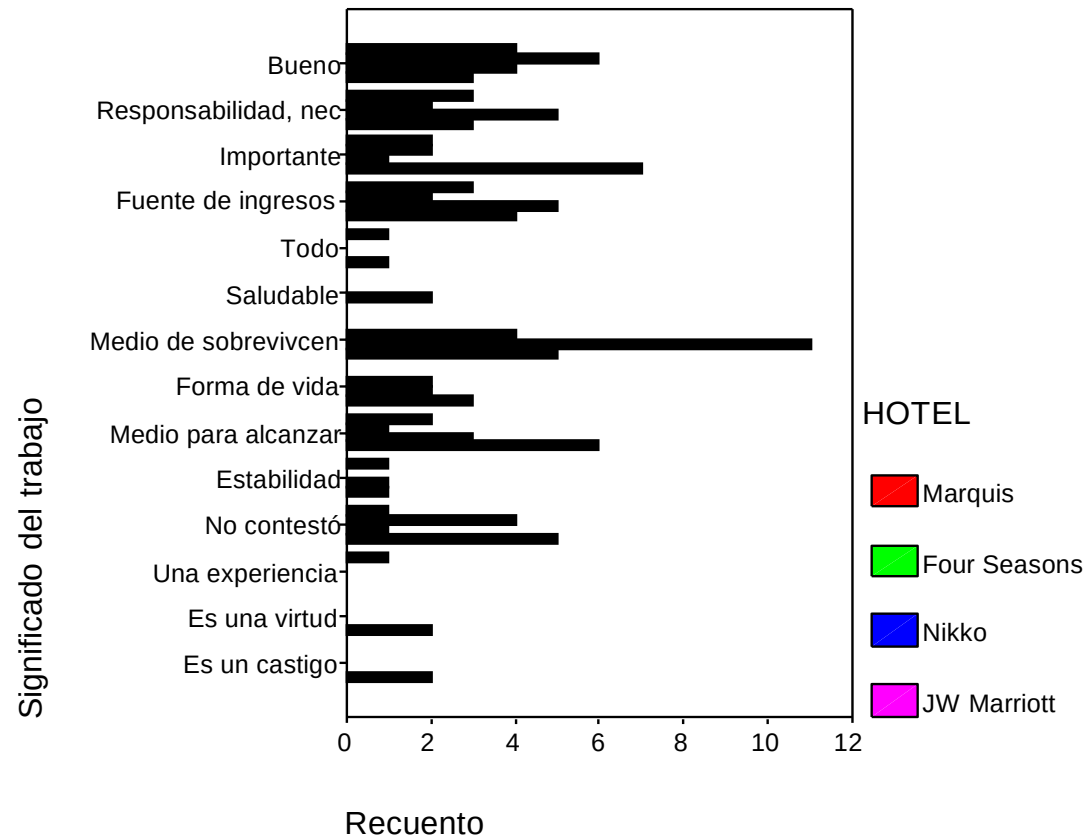
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Significado del trabajo * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia Significado del trabajo * HOTEL

			HOTEL				Total
			Marquis	Four Seasons	Nikko	JW Marriott	
Significado del trabajo	Bueno	Recuento	4	6	4	3	17
		% de Significado del trabajo	23.5%	35.3%	23.5%	17.6%	100.0%
		% de HOTEL	22.2%	26.1%	11.4%	7.1%	14.4%
		% del total	3.4%	5.1%	3.4%	2.5%	14.4%
	Responsabilidad, necesidad, resignación	Recuento	3	2	5	3	13
		% de Significado del trabajo	23.1%	15.4%	38.5%	23.1%	100.0%
		% de HOTEL	16.7%	8.7%	14.3%	7.1%	11.0%
		% del total	2.5%	1.7%	4.2%	2.5%	11.0%
	Importante	Recuento	2	2	1	7	12
		% de Significado del trabajo	16.7%	16.7%	8.3%	58.3%	100.0%
		% de HOTEL	11.1%	8.7%	2.9%	16.7%	10.2%
		% del total	1.7%	1.7%	.8%	5.9%	10.2%
	Fuente de ingresos	Recuento	3	2	5	4	14
		% de Significado del trabajo	21.4%	14.3%	35.7%	28.6%	100.0%
		% de HOTEL	16.7%	8.7%	14.3%	9.5%	11.9%
		% del total	2.5%	1.7%	4.2%	3.4%	11.9%
	Todo	Recuento	1			1	2
		% de Significado del trabajo	50.0%			50.0%	100.0%
		% de HOTEL	5.6%			2.4%	1.7%
		% del total	.8%			.8%	1.7%
	Saludable	Recuento			2		2
		% de Significado del trabajo			100.0%		100.0%
		% de HOTEL			5.7%		1.7%
		% del total			1.7%		1.7%
	Medio de sobrevivencia	Recuento		4	11	5	20
		% de Significado del trabajo		20.0%	55.0%	25.0%	100.0%
		% de HOTEL		17.4%	31.4%	11.9%	16.9%
		% del total		3.4%	9.3%	4.2%	16.9%
	Forma de vida	Recuento		2	2	3	7
		% de Significado del trabajo		28.6%	28.6%	42.9%	100.0%
		% de HOTEL		8.7%	5.7%	7.1%	5.9%
		% del total		1.7%	1.7%	2.5%	5.9%
	Medio para alcanzar metas y desarrollo	Recuento	2	1	3	6	12
		% de Significado del trabajo	16.7%	8.3%	25.0%	50.0%	100.0%
		% de HOTEL	11.1%	4.3%	8.6%	14.3%	10.2%
		% del total	1.7%	.8%	2.5%	5.1%	10.2%
	Estabilidad	Recuento	1		1	1	3
		% de Significado del trabajo	33.3%		33.3%	33.3%	100.0%
		% de HOTEL	5.6%		2.9%	2.4%	2.5%
		% del total	.8%		.8%	.8%	2.5%
	No contesto	Recuento	1	4	1	5	11
		% de Significado del trabajo	9.1%	36.4%	9.1%	45.5%	100.0%
		% de HOTEL	5.6%	17.4%	2.9%	11.9%	9.3%
		% del total	.8%	3.4%	.8%	4.2%	9.3%
	Una experiencia	Recuento	1				1
		% de Significado del trabajo	100.0%				100.0%
		% de HOTEL	5.6%				.8%
		% del total	.8%				.8%
	Es una virtud	Recuento				2	2
		% de Significado del trabajo				100.0%	100.0%
		% de HOTEL				4.8%	1.7%
		% del total				1.7%	1.7%
	Es un castigo	Recuento				2	2
		% de Significado del trabajo				100.0%	100.0%
		% de HOTEL				4.8%	1.7%
		% del total				1.7%	1.7%
Total	Recuento		18	23	35	42	118
	% de Significado del trabajo		15.3%	19.5%	29.7%	35.6%	100.0%
	% de HOTEL		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total		15.3%	19.5%	29.7%	35.6%	100.0%



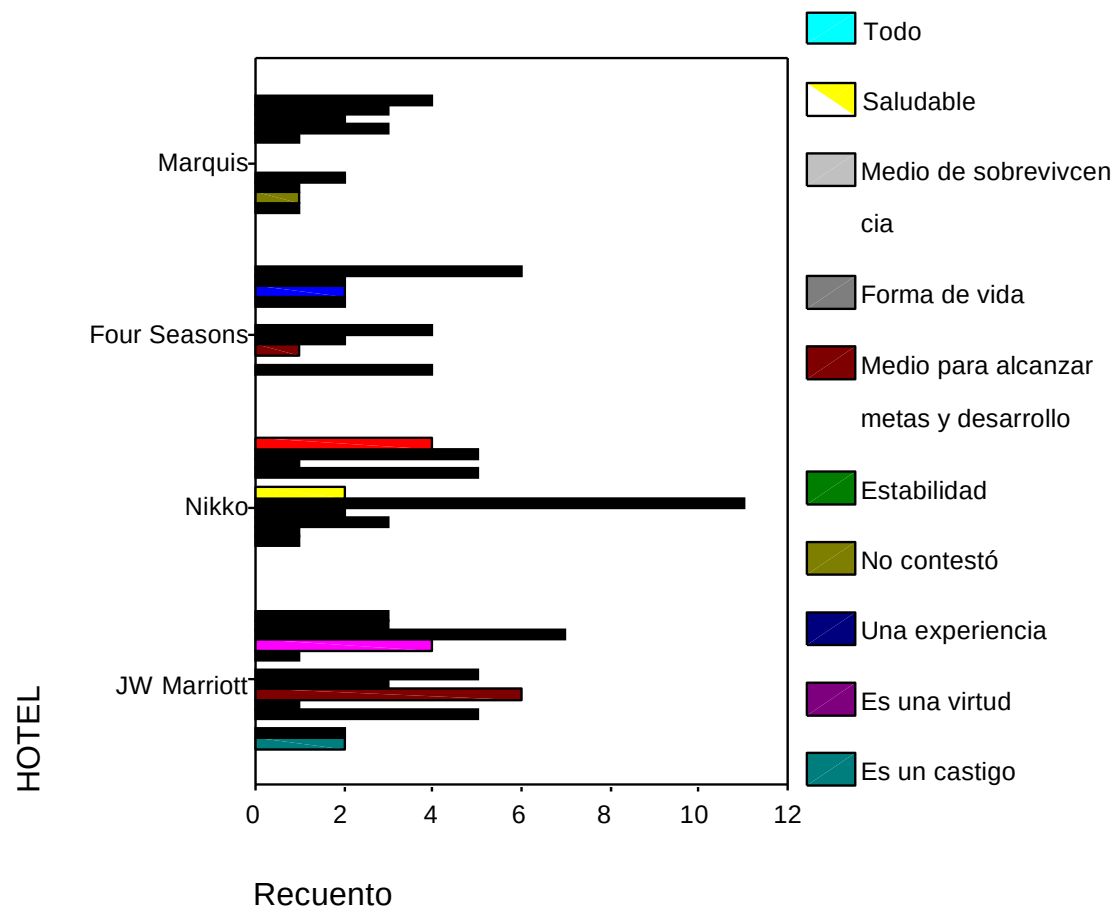
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Significado del trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Significado del trabajo

			Significado del trabajo													Total	
			Bueno	Responsabilidad, necesidad, resignación	Importante	Fuente de ingresos	Todo	Saludable	Medio de sobrevivencia	Forma de vida	Medio para alcanzar metas y desarrollo	Estabilidad	No contestó	Una experiencia	Es una virtud		Es un castigo
HOTEL	Marquis	Recuento	4	3	2	3	1				2	1	1	1			18
		% de HOTEL	22.2%	16.7%	11.1%	16.7%	5.6%				11.1%	5.6%	5.6%	5.6%			100.0%
		% de Significado del trabajo	23.5%	23.1%	16.7%	21.4%	50.0%				16.7%	33.3%	9.1%	100.0%			15.3%
		% del total	3.4%	2.5%	1.7%	2.5%	.8%				1.7%	.8%	.8%	.8%			15.3%
	Four Seasons	Recuento	6	2	2	2			4	2	1		4				23
		% de HOTEL	26.1%	8.7%	8.7%	8.7%			17.4%	8.7%	4.3%		17.4%				100.0%
		% de Significado del trabajo	35.3%	15.4%	16.7%	14.3%			20.0%	28.6%	8.3%		36.4%				19.5%
		% del total	5.1%	1.7%	1.7%	1.7%			3.4%	1.7%	.8%		3.4%				19.5%
	Nikko	Recuento	4	5	1	5		2	11	2	3	1	1				35
		% de HOTEL	11.4%	14.3%	2.9%	14.3%		5.7%	31.4%	5.7%	8.6%	2.9%	2.9%				100.0%
		% de Significado del trabajo	23.5%	38.5%	8.3%	35.7%		100.0%	55.0%	28.6%	25.0%	33.3%	9.1%				29.7%
		% del total	3.4%	4.2%	.8%	4.2%		1.7%	9.3%	1.7%	2.5%	.8%	.8%				29.7%
	JW Marriott	Recuento	3	3	7	4	1		5	3	6	1	5		2	2	42
		% de HOTEL	7.1%	7.1%	16.7%	9.5%	2.4%		11.9%	7.1%	14.3%	2.4%	11.9%		4.8%	4.8%	100.0%
		% de Significado del trabajo	17.6%	23.1%	58.3%	28.6%	50.0%		25.0%	42.9%	50.0%	33.3%	45.5%		100.0%	100.0%	35.6%
		% del total	2.5%	2.5%	5.9%	3.4%	.8%		4.2%	2.5%	5.1%	.8%	4.2%		1.7%	1.7%	35.6%
Total	Recuento	17	13	12	14	2	2	20	7	12	3	11	1	2	2	118	
	% de HOTEL	14.4%	11.0%	10.2%	11.9%	1.7%	1.7%	16.9%	5.9%	10.2%	2.5%	9.3%	.8%	1.7%	1.7%	100.0%	
	% de Significado del trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	14.4%	11.0%	10.2%	11.9%	1.7%	1.7%	16.9%	5.9%	10.2%	2.5%	9.3%	.8%	1.7%	1.7%	100.0%	



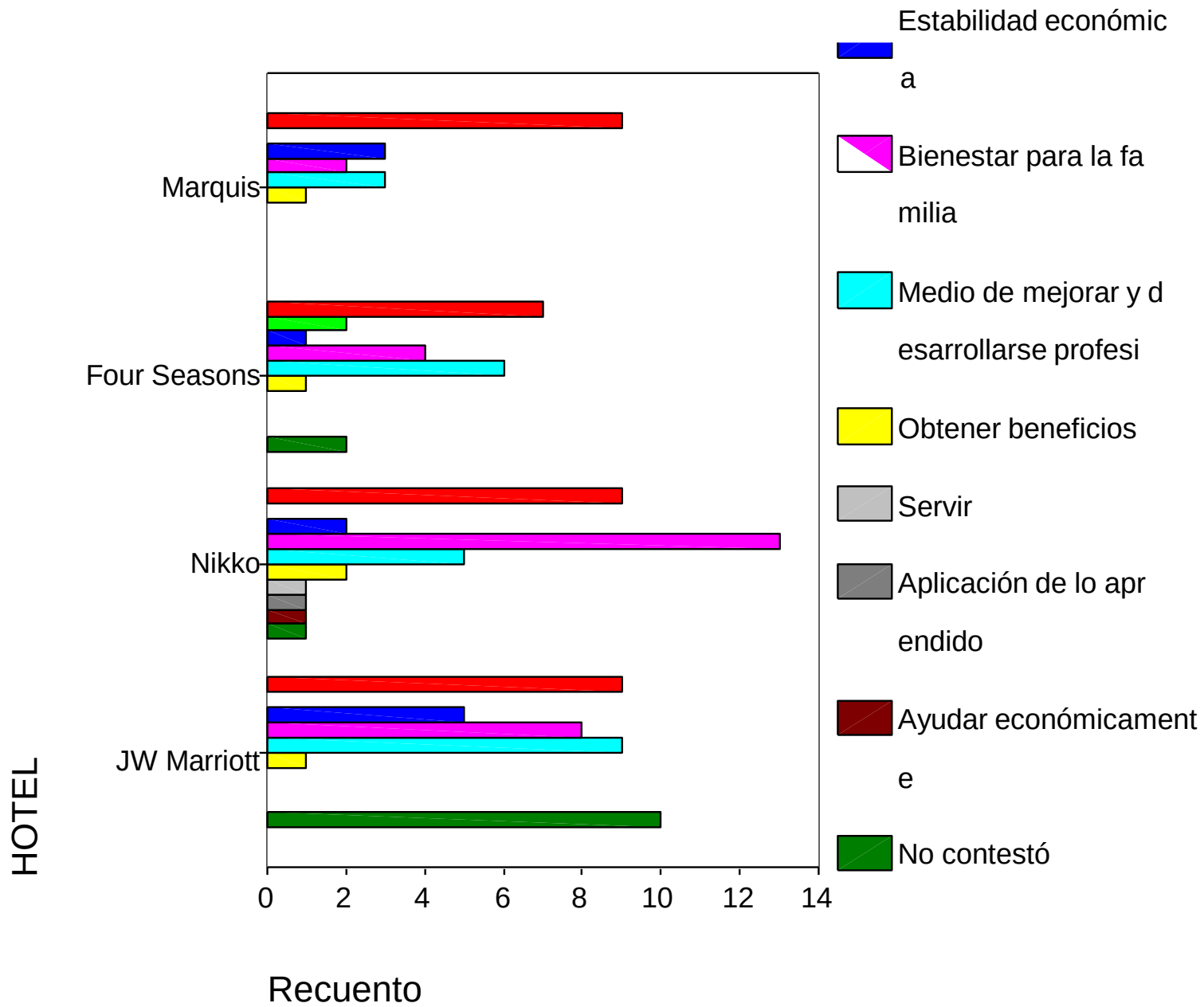
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Función del trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Función del trabajo

			Función del trabajo									Total	
			Medio de supervivencia	Ser feliz	Estabilidad económica	Bienestar para la familia	Medio de mejorar y desarrollarse profesionalmente	Obtener beneficios	Servir	Aplicación de lo aprendido	Ayudar económicamente		No contestó
HOTEL	Marquis	Recuento	9		3	2	3	1					18
		% de HOTEL	50.0%		16.7%	11.1%	16.7%	5.6%					100.0%
		% de Función del trabajo	26.5%		27.3%	7.4%	13.0%	20.0%					15.3%
		% del total	7.6%		2.5%	1.7%	2.5%	.8%					15.3%
	Four Seasons	Recuento	7	2	1	4	6	1				2	23
		% de HOTEL	30.4%	8.7%	4.3%	17.4%	26.1%	4.3%				8.7%	100.0%
		% de Función del trabajo	20.6%	100.0%	9.1%	14.8%	26.1%	20.0%				15.4%	19.5%
	% del total	5.9%	1.7%	.8%	3.4%	5.1%	.8%				1.7%	19.5%	
	Nikko	Recuento	9		2	13	5	2	1	1	1	1	35
		% de HOTEL	25.7%		5.7%	37.1%	14.3%	5.7%	2.9%	2.9%	2.9%	2.9%	100.0%
		% de Función del trabajo	26.5%		18.2%	48.1%	21.7%	40.0%	100.0%	100.0%	100.0%	7.7%	29.7%
	% del total	7.6%		1.7%	11.0%	4.2%	1.7%	.8%	.8%	.8%	.8%	29.7%	
	JW Marriott	Recuento	9		5	8	9	1				10	42
		% de HOTEL	21.4%		11.9%	19.0%	21.4%	2.4%				23.8%	100.0%
		% de Función del trabajo	26.5%		45.5%	29.6%	39.1%	20.0%				76.9%	35.6%
	% del total	7.6%		4.2%	6.8%	7.6%	.8%				8.5%	35.6%	
Total	Recuento	34	2	11	27	23	5	1	1	1	13	118	
	% de HOTEL	28.8%	1.7%	9.3%	22.9%	19.5%	4.2%	.8%	.8%	.8%	11.0%	100.0%	
	% de Función del trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	28.8%	1.7%	9.3%	22.9%	19.5%	4.2%	.8%	.8%	.8%	11.0%	100.0%	



Tablas de contingencia

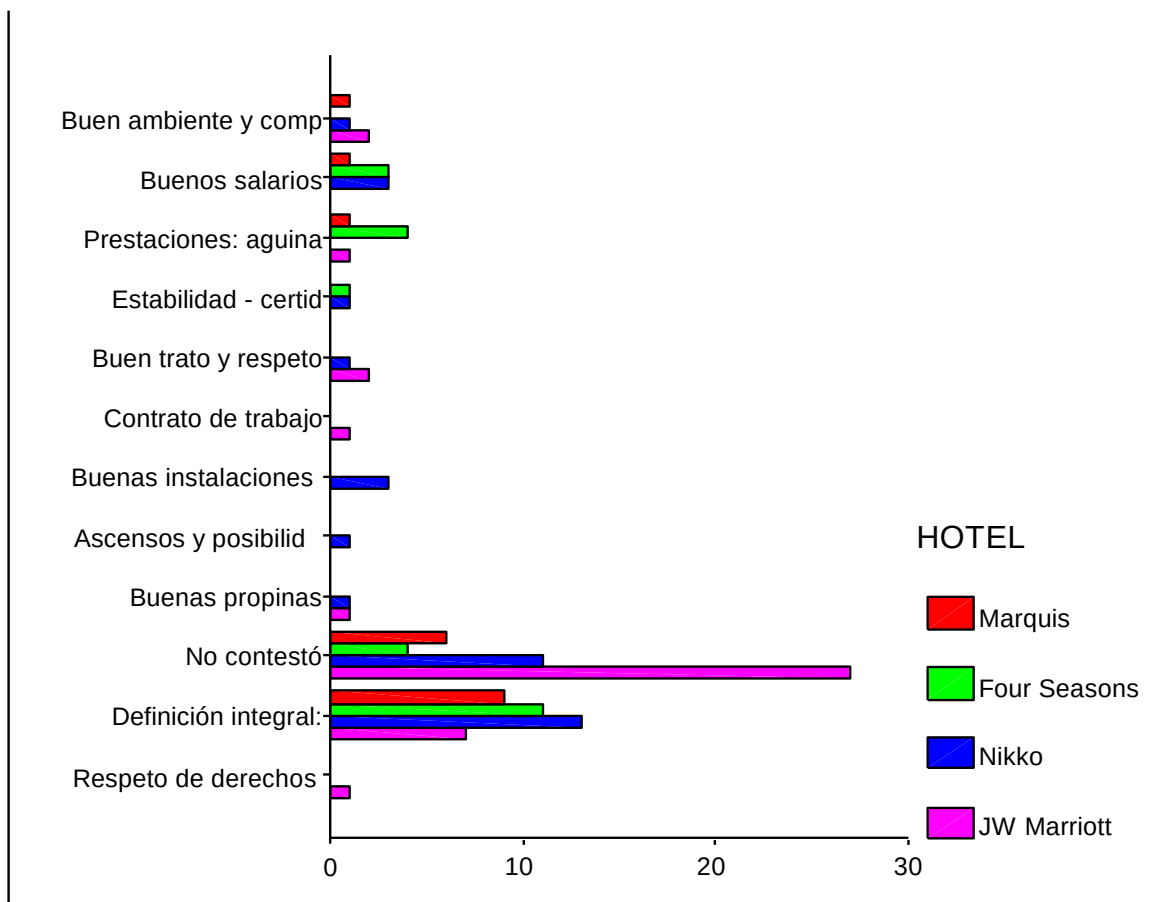
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Atributos de un buen trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Atributos de un buen trabajo

			Atributos de un buen trabajo											Total	
			Buen ambiente y compañerismo	Buenos salarios	Prestaciones: aguinaldo, utilidades, vacaciones, vales.	Estabilidad - certidumbre laboral	Buen trato y respeto de los supervisores o jefes	Contrato de trabajo	Buenas instalaciones	Ascensos y posibilidad de desarrollo	Buenas propinas	No contestó	Definición integral: Comprende aspectos diversos de las CDT		Respeto de derechos laborales: jornada, horas extras, etc..
HOTEL	Marquis	Recuento	1	1	1						6	9		18	
		% de HOTEL	5.6%	5.6%	5.6%						33.3%	50.0%		100.0%	
		% de Atributos de un buen trabajo	25.0%	14.3%	16.7%						12.5%	22.5%		15.3%	
		% del total	.8%	.8%	.8%						5.1%	7.6%		15.3%	
	Four Seasons	Recuento		3	4	1					4	11		23	
		% de HOTEL		13.0%	17.4%	4.3%					17.4%	47.8%		100.0%	
		% de Atributos de un buen trabajo		42.9%	66.7%	50.0%					8.3%	27.5%		19.5%	
		% del total		2.5%	3.4%	.8%					3.4%	9.3%		19.5%	
	Nikko	Recuento	1	3		1	1		3	1	1	11	13		35
		% de HOTEL	2.9%	8.6%		2.9%	2.9%		8.6%	2.9%	2.9%	31.4%	37.1%		100.0%
		% de Atributos de un buen trabajo	25.0%	42.9%		50.0%	33.3%		100.0%	100.0%	50.0%	22.9%	32.5%		29.7%
		% del total	.8%	2.5%		.8%	.8%		2.5%	.8%	.8%	9.3%	11.0%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	2		1		2	1			1	27	7	1	42
		% de HOTEL	4.8%		2.4%		4.8%	2.4%			2.4%	64.3%	16.7%	2.4%	100.0%
		% de Atributos de un buen trabajo	50.0%		16.7%		66.7%	100.0%			50.0%	56.3%	17.5%	100.0%	35.6%
		% del total	1.7%		.8%		1.7%	.8%			.8%	22.9%	5.9%	.8%	35.6%

Total	Recuento % de HOTEL % de Atributos de un buen trabajo % del total	4	7	6	2	3	1	3	1	2	48	40	1	118
		3.4%	5.9%	5.1%	1.7%	2.5%	.8%	2.5%	.8%	1.7%	40.7%	33.9%	.8%	100.0%
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		3.4%	5.9%	5.1%	1.7%	2.5%	.8%	2.5%	.8%	1.7%	40.7%	33.9%	.8%	100.0%



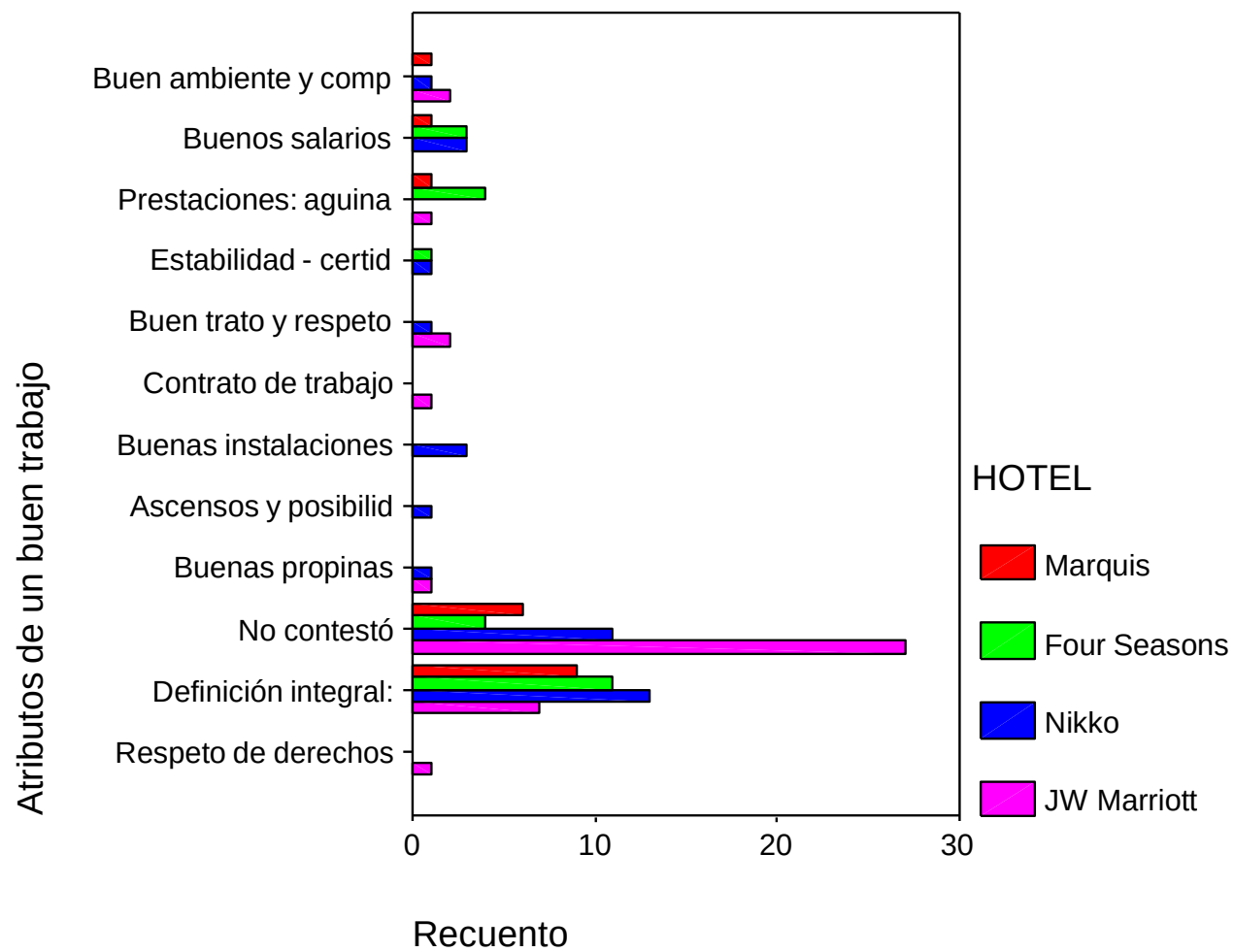
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Atributos de un buen trabajo * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia Atributos de un buen trabajo * HOTEL

		HOTEL				Total
		Marquis	Four Seasons	Nikko	JW Marriott	
Buen ambiente y compañerismo	Recuento	1		1	2	4
	% de Atributos de un buen trabajo	25.0%		25.0%	50.0%	100.0%
	% de HOTEL	5.6%		2.9%	4.8%	3.4%
	% del total					
	Recuento	.8%		.8%	1.7%	3.4%
Buenos salarios	% de Atributos de un buen trabajo	1	3	3		7
	% de HOTEL	14.3%	42.9%	42.9%		100.0%
	% de HOTEL	5.6%	13.0%	8.6%		5.9%
	% del total					
	Recuento	.8%	2.5%	2.5%		5.9%
Prestaciones: aguinaldo, utilidades, vacaciones, vales.	Atributos de un buen trabajo	1	4		1	6
	% de HOTEL	16.7%	66.7%		16.7%	100.0%
	% del total					
	Recuento	5.6%	17.4%		2.4%	5.1%
	% de	.8%	3.4%		.8%	5.1%
Estabilidad - certidumbre laboral	Atributos de un buen trabajo		1	1		2
	% de HOTEL		50.0%	50.0%		100.0%
	% del total		4.3%	2.9%		1.7%
	Recuento		.8%	.8%		1.7%
	% de					
Buen trato y respeto de los supervisores o jefes	Atributos de un buen trabajo			1	2	3
	% de HOTEL			33.3%	66.7%	100.0%
	% del total			2.9%	4.8%	2.5%
	Recuento			.8%	1.7%	2.5%
	% de Atributos					
Contrato de trabajo	de un buen trabajo				1	1
	% de HOTEL				100.0%	100.0%
	% del total				2.4%	.8%
	Recuento				.8%	.8%
	% de Atributos					
Buenas instalaciones	de un buen trabajo			3		3
	% de HOTEL			100.0%		100.0%
	% del total			8.6%		2.5%
	Recuento			2.5%		2.5%
	% de Atributos					
Ascensos y posibilidad de desarrollo	de un buen trabajo			1		1
	% de HOTEL			100.0%		100.0%
	% del total			2.9%		.8%
	Recuento			.8%		.8%
	% de Atributos de un buen					
Buenas propinas	trabajo			1	1	2
	% de HOTEL			50.0%	50.0%	100.0%
	% del total			2.9%	2.4%	1.7%
	Recuento			.8%	.8%	1.7%
	% de Atributos de un					
No contestó	buen trabajo	6	4	11	27	48
	% de HOTEL	12.5%	8.3%	22.9%	56.3%	100.0%
	% del total					
	Recuento	33.3%	17.4%	31.4%	64.3%	40.7%
	% de Atributos de un	5.1%	3.4%	9.3%	22.9%	40.7%
Definición integral: Comprende aspectos diversos de las CDT	buen trabajo	9	11	13	7	40
	% de HOTEL	22.5%	27.5%	32.5%	17.5%	100.0%
	% del total					
	Recuento	50.0%	47.8%	37.1%	16.7%	33.9%
	% de Atributos de un	7.6%	9.3%	11.0%	5.9%	33.9%
Respeto de					1	1



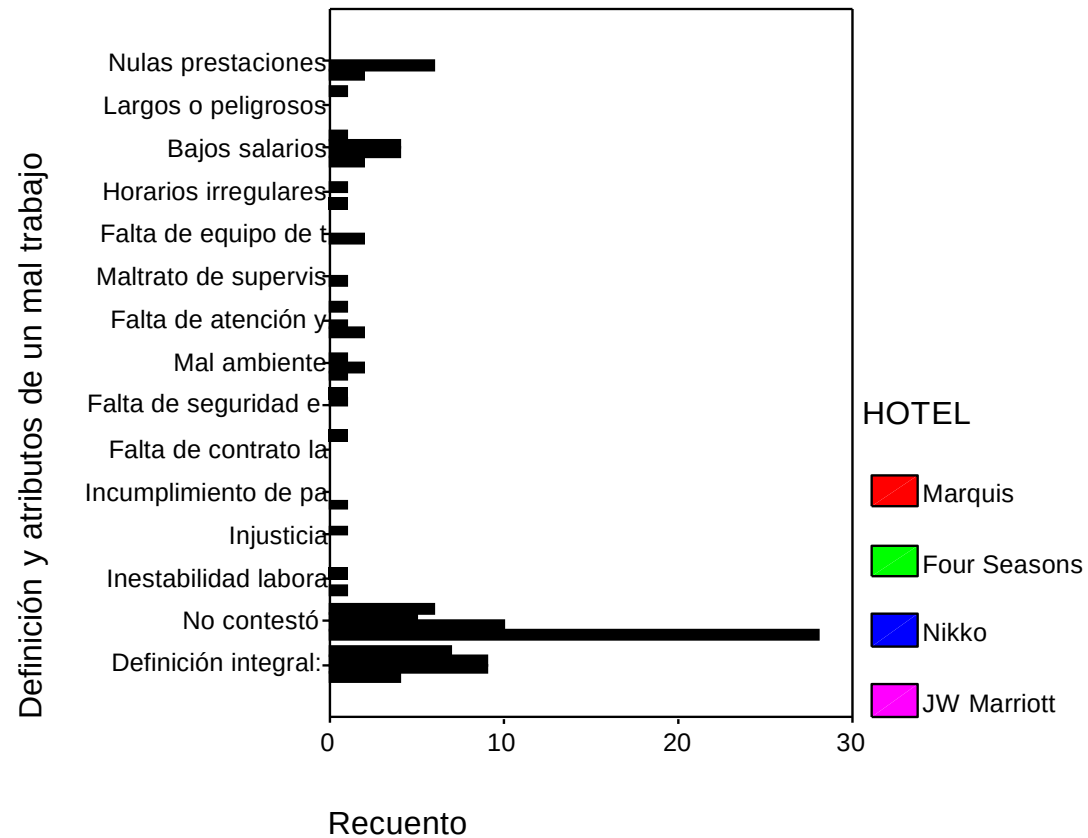
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Definición y atributos de un mal trabajo * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia Definición y atributos de un mal trabajo * HOTEL

		HOTEL				
		Marquis	Four Seasons	Nikko	JW Marriott	Total
Nulas prestaciones	Recuento			6	2	8
	% de Definición y atributos de un mal trabajo			75.0%	25.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total			17.1%	4.8%	6.8%
Largos o peligrosos trayecto casa trabajo	Recuento	1				1
	% de Definición y atributos de un mal trabajo	100.0%				100.0%
	% de HOTEL % del total	5.6%				.8%
Bajos salarios	Recuento	1	4	4	2	11
	% de Definición y atributos de un mal trabajo	9.1%	36.4%	36.4%	18.2%	100.0%
	% de HOTEL % del total	5.6%	17.4%	11.4%	4.8%	9.3%
Horarios irregulares y frecuentes cambios de turno	Recuento		1		1	2
	% de Definición y atributos de un mal trabajo		50.0%		50.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total		4.3%		2.4%	1.7%
Falta de equipo de trabajo apropiado	Recuento			2		2
	% de Definición y atributos de un mal trabajo			100.0%		100.0%
	% de HOTEL % del total			5.7%		1.7%
Maltrato de supervisores o jefes	Recuento			1		1
	% de Definición y atributos de un mal trabajo			100.0%		100.0%
	% de HOTEL % del total			2.9%		.8%
Falta de atención y respeto a los trabajadores	Recuento	1		1	2	4
	% de Definición y atributos de un mal trabajo	25.0%		25.0%	50.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total	5.6%		2.9%	4.8%	3.4%
Mal ambiente	Recuento		1	2	1	4
	% de Definición y atributos de un mal trabajo		25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total		4.3%	5.7%	2.4%	3.4%
Falta de seguridad e higiene en el lugar de trabajo	Recuento	1	1			2
	% de Definición y atributos de un mal trabajo	50.0%	50.0%			100.0%
	% de HOTEL % del total	5.6%	4.3%			1.7%
Falta de contrato laboral	Recuento	1				1
	% de Definición y atributos de un mal trabajo	100.0%				100.0%
	% de HOTEL % del total	5.6%				.8%
Incumplimiento de pago de	Recuento				1	1
	% de					

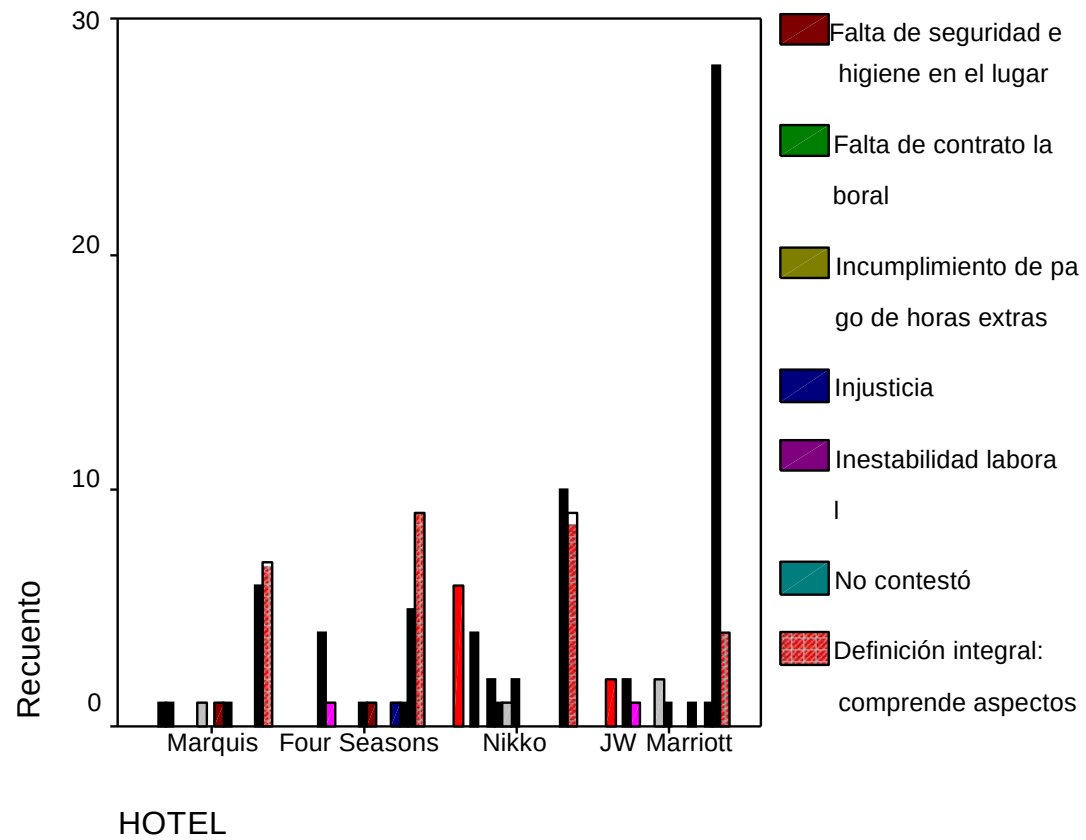


Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Definición y atributos de un mal trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

h



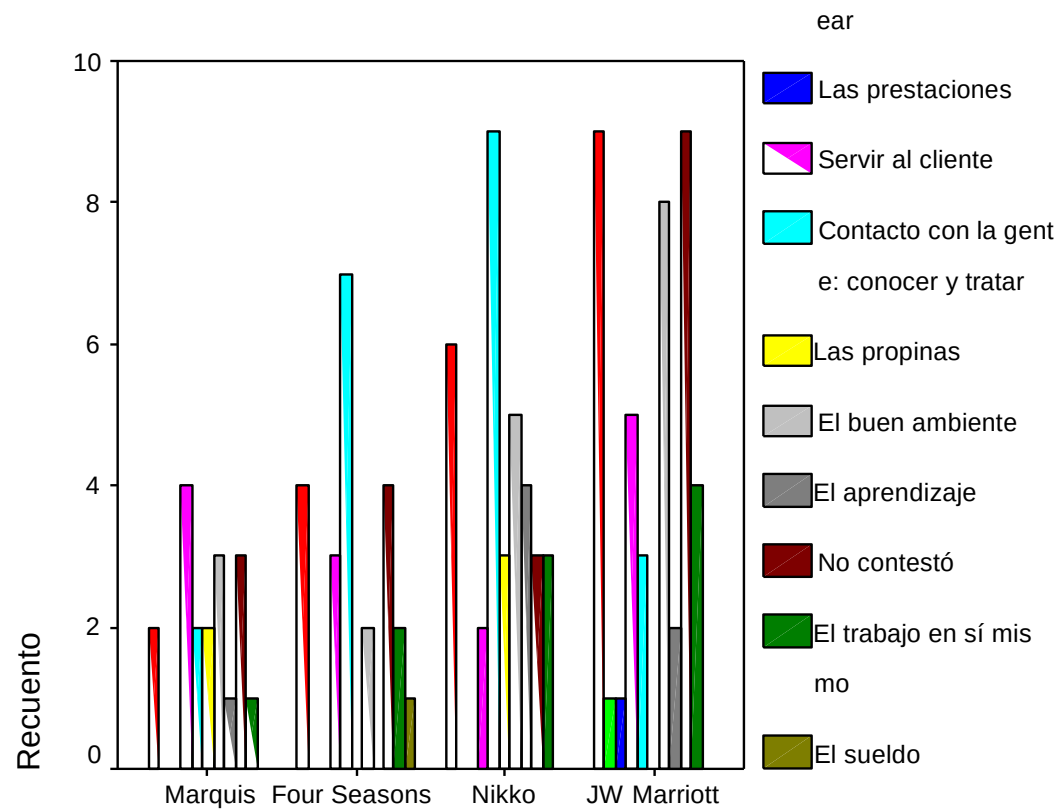
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Aspectos que más le gustas de su trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Aspectos que más le gustan de su trabajo

			Aspectos que más le gustan de su trabajo										Total	
			Todo: ambiente, contacto cliente, estabilidad	Viajar, conocer y crear	Las prestaciones	Servir al cliente	Contacto con la gente: conocer y tratar gente nueva	Las propinas	El buen ambiente	El aprendizaje	No contestó	El trabajo en sí mismo		El sueldo
HOTEL	Marquis	Recuento	2			4	2	2	3	1	3	1		18
		% de HOTEL	11.1%			22.2%	11.1%	11.1%	16.7%	5.6%	16.7%	5.6%		100.0%
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	9.5%			28.6%	9.5%	40.0%	16.7%	14.3%	15.8%	10.0%		15.3%
		% del total	1.7%			3.4%	1.7%	1.7%	2.5%	.8%	2.5%	.8%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	4			3	7		2		4	2	1	23
		% de HOTEL	17.4%			13.0%	30.4%		8.7%		17.4%	8.7%	4.3%	100.0%
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	19.0%			21.4%	33.3%		11.1%		21.1%	20.0%	100.0%	19.5%
		% del total	3.4%			2.5%	5.9%		1.7%		3.4%	1.7%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	6			2	9	3	5	4	3	3		35
		% de HOTEL	17.1%			5.7%	25.7%	8.6%	14.3%	11.4%	8.6%	8.6%		100.0%
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	28.6%			14.3%	42.9%	60.0%	27.8%	57.1%	15.8%	30.0%		29.7%
		% del total	5.1%			1.7%	7.6%	2.5%	4.2%	3.4%	2.5%	2.5%		29.7%
JW Marriott	Recuento	9	1	1	5	3		8	2	9	4		42	
	% de HOTEL	21.4%	2.4%	2.4%	11.9%	7.1%		19.0%	4.8%	21.4%	9.5%		100.0%	
	% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	42.9%	100.0%	100.0%	35.7%	14.3%		44.4%	28.6%	47.4%	40.0%		35.6%	
	% del total	7.6%	.8%	.8%	4.2%	2.5%		6.8%	1.7%	7.6%	3.4%		35.6%	
Total		Recuento	21	1	1	14	21	5	18	7	19	10	1	118
		% de HOTEL	17.8%	.8%	.8%	11.9%	17.8%	4.2%	15.3%	5.9%	16.1%	8.5%	.8%	100.0%
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	17.8%	.8%	.8%	11.9%	17.8%	4.2%	15.3%	5.9%	16.1%	8.5%	.8%	100.0%	



HOTEL

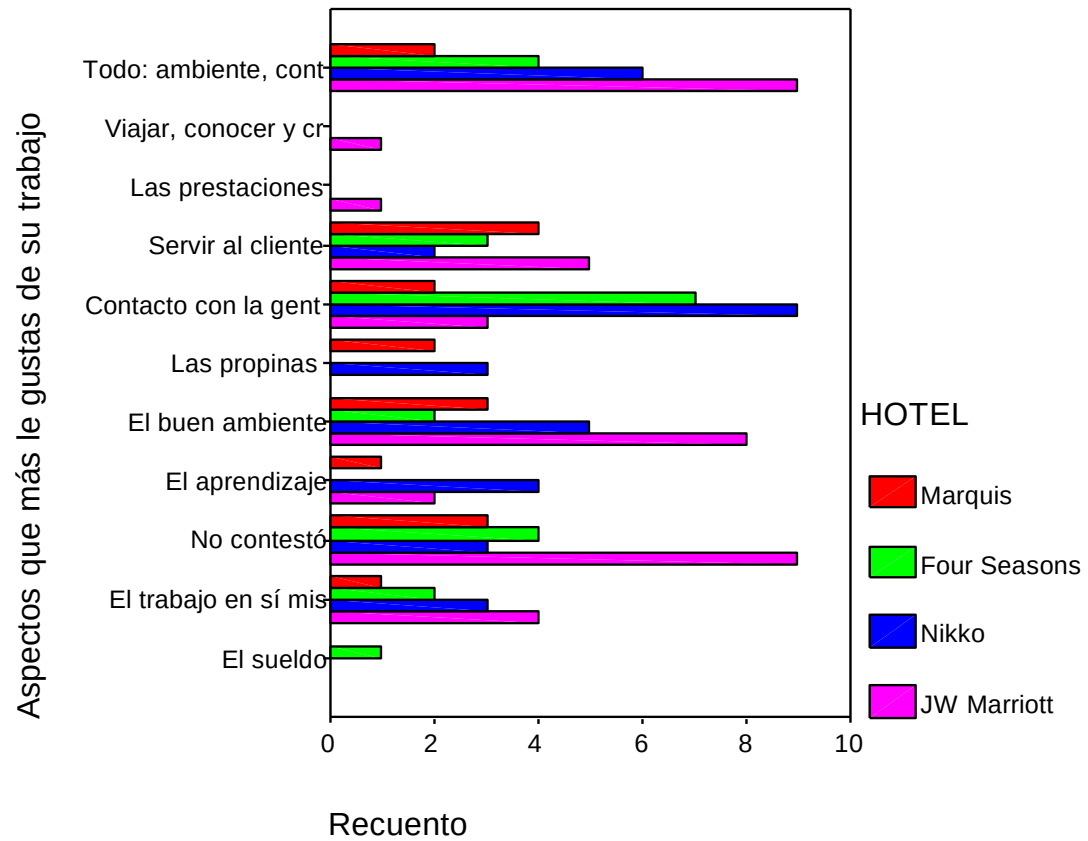
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Aspectos que más le gustas de su trabajo * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Taifa de contingencia Aspectos que más le gustan de su trabajo * HOTEL

			HOTEL				Total
			Marquis	Four Seasons	Nikko	JW Marriott	
Aspectos que más le gustan de su trabajo	Todo: ambiente, contacto cliente, estabilidad	Recuento	2	4	6	9	21
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	9.5%	19.0%	28.6%	42.9%	100.0%
		% de HOTEL	11.1%	17.4%	17.1%	21.4%	17.8%
		% del total	1.7%	3.4%	5.1%	7.6%	17.8%
	Viajar, conocer y crear	Recuento				1	1
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo				100.0%	100.0%
		% de HOTEL				2.4%	.8%
		% del total				.8%	.8%
	Las prestaciones	Recuento				1	1
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo				100.0%	100.0%
		% de HOTEL				2.4%	.8%
		% del total				.8%	.8%
	Servir al cliente	Recuento	4	3	2	5	14
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	28.6%	21.4%	14.3%	35.7%	100.0%
		% de HOTEL	22.2%	13.0%	5.7%	11.9%	11.9%
		% del total	3.4%	2.5%	1.7%	4.2%	11.9%
	Contacto con la gente: conocer y tratar gente nueva	Recuento	2	7	9	3	21
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	9.5%	33.3%	42.9%	14.3%	100.0%
		% de HOTEL	11.1%	30.4%	25.7%	7.1%	17.8%
		% del total	1.7%	5.9%	7.6%	2.5%	17.8%
	Las propinas	Recuento	2		3		5
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	40.0%		60.0%		100.0%
		% de HOTEL	11.1%		8.6%		4.2%
		% del total	1.7%		2.5%		4.2%
	El buen ambiente	Recuento	3	2	5	8	18
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	16.7%	11.1%	27.8%	44.4%	100.0%
		% de HOTEL	16.7%	8.7%	14.3%	19.0%	15.3%
		% del total	2.5%	1.7%	4.2%	6.8%	15.3%
	El aprendizaje	Recuento	1		4	2	7
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	14.3%		57.1%	28.6%	100.0%
		% de HOTEL	5.6%		11.4%	4.8%	5.9%
		% del total	.8%		3.4%	1.7%	5.9%
	No contesto	Recuento	3	4	3	9	19
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	15.8%	21.1%	15.8%	47.4%	100.0%
		% de HOTEL	16.7%	17.4%	8.6%	21.4%	16.1%
		% del total	2.5%	3.4%	2.5%	7.6%	16.1%
	El trabajo en sí mismo	Recuento	1	2	3	4	10
		% de Aspectos que más le gustan de su trabajo	10.0%	20.0%	30.0%	40.0%	100.0%
		% de HOTEL	5.6%	8.7%	8.6%	9.5%	8.5%
		% del total	.8%	1.7%	2.5%	3.4%	8.5%
	El sueño	Recuento		1			1
		% de					



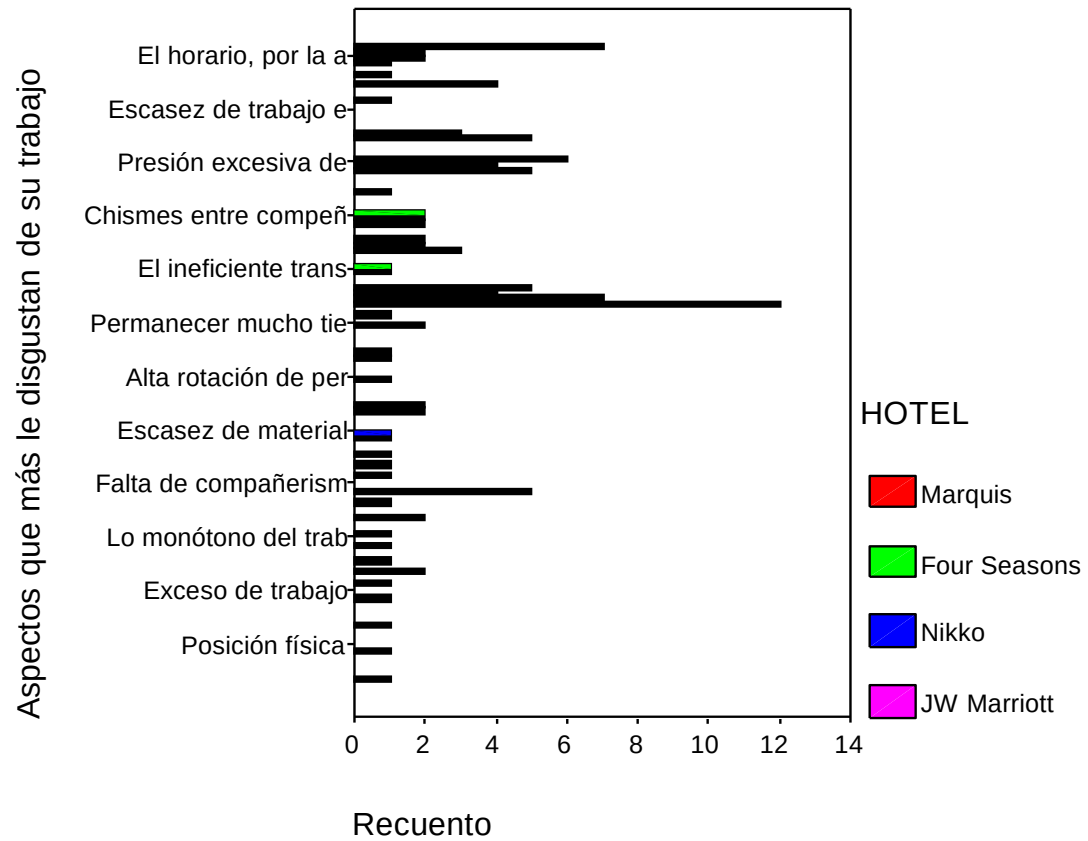
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Aspectos que más le disgustan de su trabajo * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia Aspectos que más le disgustan de su trabajo * HOTEL

		HOTEL				Total
		Marquis	Four Seasons	Nikko	JW Marriott	
El horario, por la alta rotación y horarios extremos	Recuento	7	2	2	1	12
	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	58.3%	16.7%	16.7%	8.3%	100.0%
	% de HOTEL	38.9%	8.7%	5.7%	2.4%	10.2%
	% del total	5.9%	1.7%	1.7%	.8%	10.2%
Mala distribución del trabajo entre compañeros y programación	Recuento	1		4		5
	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	20.0%		80.0%		100.0%
	% de HOTEL	5.6%		11.4%		4.2%
	% del total	.8%		3.4%		4.2%
Escasez de trabajo en temporadas	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	1				1
	% de HOTEL	100.0%				100.0%
	% del total	5.6%				.8%
	Recuento	.8%				.8%
Prepotencia de los clientes	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo		3	5		8
	% de HOTEL		37.5%	62.5%		100.0%
	% del total		13.0%	14.3%		6.8%
	Recuento		2.5%	4.2%		6.8%
Presión excesiva de superiores y jefes	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo		6	4	5	15
	% de HOTEL		40.0%	26.7%	33.3%	100.0%
	% del total		26.1%	11.4%	11.9%	12.7%
	Recuento		5.1%	3.4%	4.2%	12.7%
Las "telachas" (trabajos menores y tediosos)	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo			1		1
	% de HOTEL			100.0%		100.0%
	% del total			2.9%		.8%
	Recuento			.8%		.8%
Chismes entre compañeros y superiores	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo		2	2	2	6
	% de HOTEL		33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
	% del total		8.7%	5.7%	4.8%	5.1%
	Recuento		1.7%	1.7%	1.7%	5.1%
Injusticia y discriminación	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo		2	2	3	7
	% de HOTEL		28.6%	28.6%	42.9%	100.0%
	% del total		8.7%	5.7%	7.1%	5.9%
	Recuento		1.7%	1.7%	2.5%	5.9%
El ineficiente transporte de la Ciudad	Aspectos que más le disgustan de su trabajo		1	1		2
	% de HOTEL		50.0%	50.0%		100.0%
	% del total		4.3%	2.9%		1.7%
	Recuento		.8%	.8%		1.7%
No contestó	Aspectos que más	5	4	7	12	28



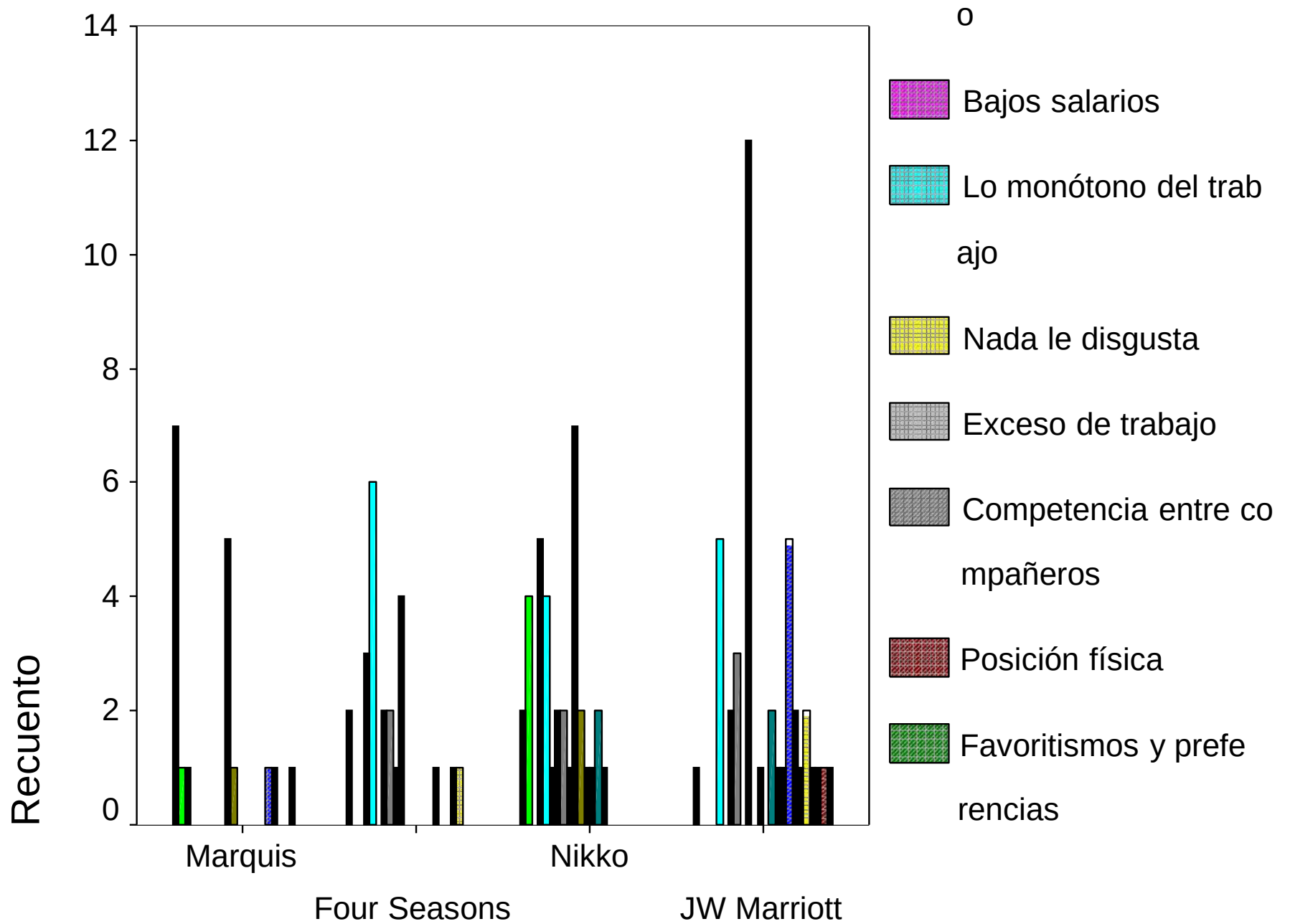
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Aspectos que más le disgustan de su trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Aspectos que más le disgustan de su trabajo

		Aspectos que más le disgustan de su trabajo																				
		El horario, por la alta rotación y extremos	Mala distribución del trabajo entre compañeros y programación	Escasez de trabajo en temporadas	Prepotencia de los clientes	Presión excesiva de supervisores y jefes	Las "talachas" (trabajos menores y tediosos)	Chismes entre compañeros y supervisores	Injusticia y discriminación	El ineficiente transporte de la Ciudad	No contestó	Permanecer mucho tiempo en el lugar de trabajo	Trabajar en días festivos	Alta rotación de personal y sobrecarga laboral	Baja posibilidad de ascenso y la no valoración del trabajo	Escasez de material o equipo de trabajo	Indisciplina laboral	Falta de compañerismo	Bajos salarios	Lo monótono del trabajo	Nada le disgusta de su trabajo	Exceso de trabajo
HOTEL Marquis	Recuento	7	1	1						5	1							1	1			1
	% de HOTEL	38.9%	5.6%	5.6%						27.8%	5.6%							5.6%	5.6%			5.6%
	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	58.3%	20.0%	100.0%						17.9%	33.3%							16.7%	33.3%			50.0%
	% del total	5.9%	.8%	.8%						4.2%	.8%							.8%	.8%			.8%
Four Seasons	Recuento	2			3	6		2	2	1	4						1			1	1	
	% de HOTEL	8.7%			13.0%	26.1%		8.7%	8.7%	4.3%	17.4%						4.3%			4.3%	4.3%	
	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	16.7%			37.5%	40.0%		33.3%	28.6%	50.0%	14.3%						50.0%			50.0%	33.3%	
	% del total	1.7%			2.5%	5.1%		1.7%	1.7%	.8%	3.4%						.8%			.8%	.8%	
Nikko	Recuento	2	4		5	4	1	2	2	1	7	2	1	1	2	1						
	% de HOTEL	5.7%	11.4%		14.3%	11.4%	2.9%	5.7%	5.7%	2.9%	20.0%	5.7%	2.9%	2.9%	5.7%	2.9%						
	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	16.7%	80.0%		62.5%	26.7%	100.0%	33.3%	28.6%	50.0%	25.0%	66.7%	50.0%	100.0%	50.0%	50.0%						
	% del total	1.7%	3.4%		4.2%	3.4%	.8%	1.7%	1.7%	.8%	5.9%	1.7%	.8%	.8%	1.7%	.8%						
JW Marriott	Recuento	1				5		2	3		12		1		2	1	1	5	2	1	2	1
	% de HOTEL	2.4%				11.9%		4.8%	7.1%		28.6%		2.4%		4.8%	2.4%	2.4%	11.9%	4.8%	2.4%	4.8%	2.4%
	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	8.3%				33.3%		33.3%	42.9%		42.9%		50.0%		50.0%	50.0%	50.0%	83.3%	66.7%	50.0%	66.7%	50.0%
	% del total	.8%				4.2%		1.7%	2.5%		10.2%		.8%		1.7%	.8%	.8%	4.2%	1.7%	.8%	1.7%	.8%
Total	Recuento	12	5	1	8	15	1	6	7	2	28	3	2	1	4	2	2	6	3	2	3	2
	% de HOTEL	10.2%	4.2%	.8%	6.8%	12.7%	.8%	5.1%	5.9%	1.7%	23.7%	2.5%	1.7%	.8%	3.4%	1.7%	1.7%	5.1%	2.5%	1.7%	2.5%	1.7%
	% de Aspectos que más le disgustan de su trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	10.2%	4.2%	.8%	6.8%	12.7%	.8%	5.1%	5.9%	1.7%	23.7%	2.5%	1.7%	.8%	3.4%	1.7%	1.7%	5.1%	2.5%	1.7%	2.5%	1.7%



Tablas de contingencia

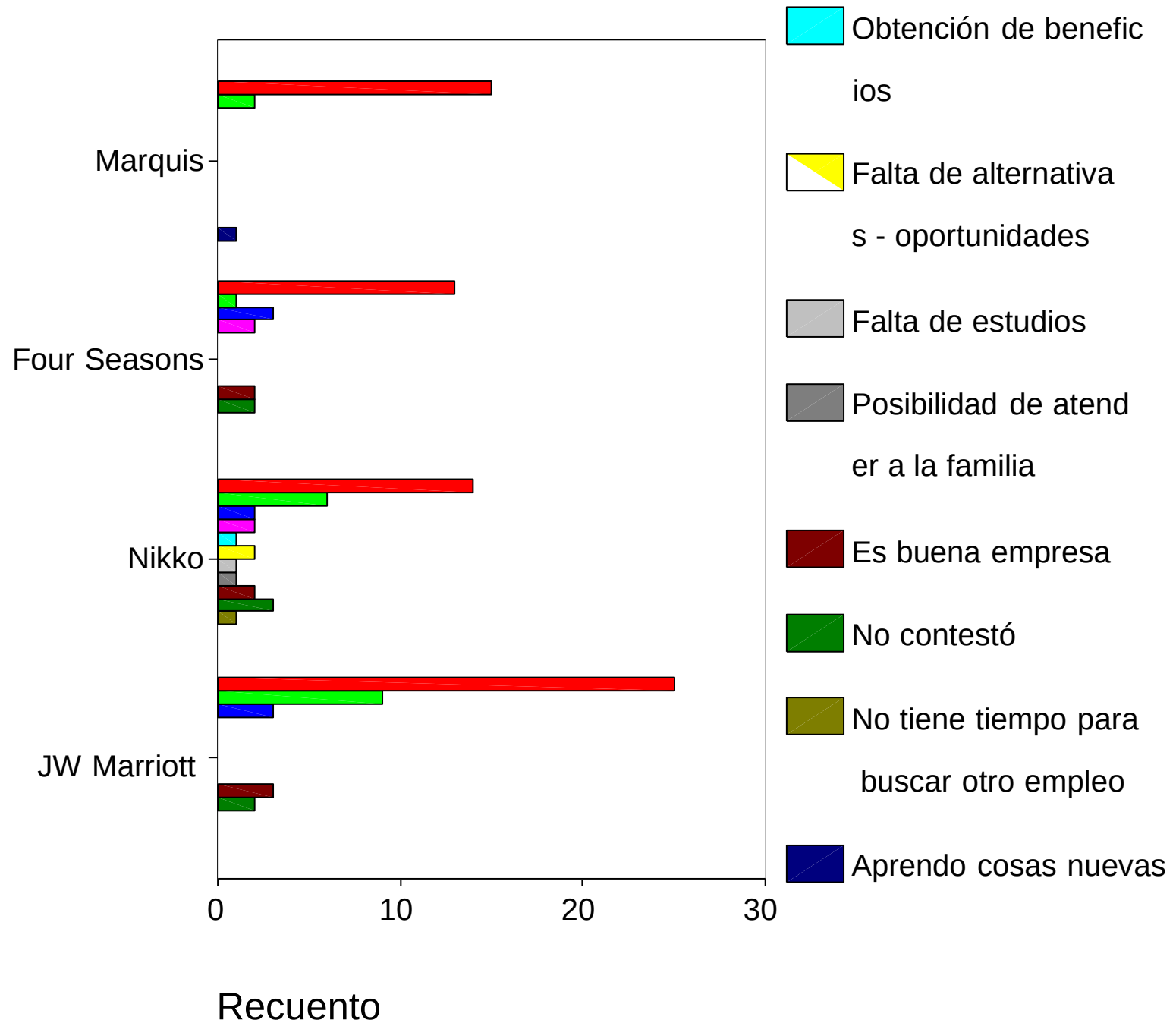
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Razones de permanencia en el trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Razones de permanencia en el trabajo

			Razones de permanencia en el trabajo											Total	
			Le gusta	Ve futuro en este trabajo	Por necesidad	Se obtienen ingresos extras (propinas)	Obtención de beneficios	Falta de alternativas - oportunidades	Falta de estudios	Posibilidad de atender a la familia	Es buena empresa	No contestó	No tiene tiempo para buscar otro empleo		Aprendo cosas nuevas
HOTEL Marquis	Recuento % de HOTEL % de Razones de permanencia en el trabajo % del total	15	2										1	18	
		83.3%	11.1%										5.6%	100.0%	
		22.4%	11.1%										100.0%	15.3%	
		12.7%	1.7%										.8%	15.3%	
Four Seasons	Recuento % de HOTEL % de Razones de permanencia en el trabajo % del total	13	1	3	2					2	2			23	
		56.5%	4.3%	13.0%	8.7%					8.7%	8.7%			100.0%	
		19.4%	5.6%	37.5%	50.0%					28.6%	28.6%			19.5%	
		11.0%	.8%	2.5%	1.7%					1.7%	1.7%			19.5%	
Nikko	Recuento % de HOTEL % de Razones de permanencia en el trabajo % del total	14	6	2	2	1	2	1	1	2	3	1		35	
		40.0%	17.1%	5.7%	5.7%	2.9%	5.7%	2.9%	2.9%	5.7%	8.6%	2.9%		100.0%	
		20.9%	33.3%	25.0%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	28.6%	42.9%	100.0%		29.7%	
		11.9%	5.1%	1.7%	1.7%	.8%	1.7%	.8%	.8%	1.7%	2.5%	.8%		29.7%	
JW Marriott	Recuento % de HOTEL % de Razones de permanencia en el trabajo % del total	25	9	3						3	2			42	
		59.5%	21.4%	7.1%						7.1%	4.8%			100.0%	
		37.3%	50.0%	37.5%						42.9%	28.6%			35.6%	
		21.2%	7.6%	2.5%						2.5%	1.7%			35.6%	
Total	Recuento % de HOTEL % de Razones de permanencia en el trabajo % del total	67	18	8	4	1	2	1	1	7	7	1	1	118	
		56.8%	15.3%	6.8%	3.4%	.8%	1.7%	.8%	.8%	5.9%	5.9%	.8%	.8%	100.0%	
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		% del total	56.8%	15.3%	6.8%	3.4%	.8%	1.7%	.8%	.8%	5.9%	5.9%	.8%	.8%	100.0%

HOTEL



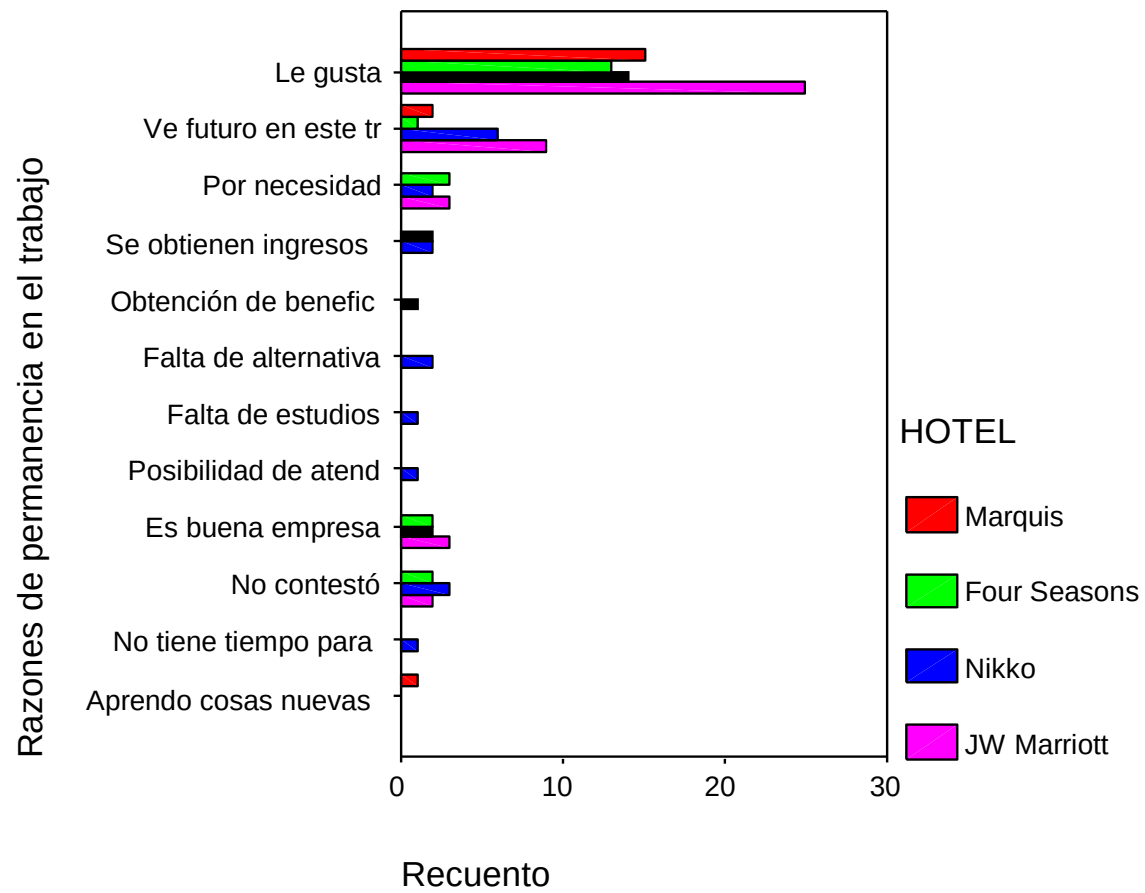
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Razones de permanencia en el trabajo * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia Razones de permanencia en el trabajo * HOTEL

			HOTEL				
			Marquis	Four Seasons	Nikko	JW Marriott	Total
Razones de permanencia en el trabajo	Le gusta	Recuento	15	13	14	25	67
		% de Razones de permanencia en el trabajo	22.4%	19.4%	20.9%	37.3%	100.0%
		% de HOTEL	83.3%	56.5%	40.0%	59.5%	56.8%
		% del total	12.7%	11.0%	11.9%	21.2%	56.8%
	Ve futuro en este trabajo	Recuento	2	1	6	9	18
		% de Razones de permanencia en el trabajo	11.1%	5.6%	33.3%	50.0%	100.0%
		% de HOTEL	11.1%	4.3%	17.1%	21.4%	15.3%
		% del total	1.7%	.8%	5.1%	7.6%	15.3%
	Por necesidad	Recuento		3	2	3	8
		% de Razones de permanencia en el trabajo		37.5%	25.0%	37.5%	100.0%
		% de HOTEL		13.0%	5.7%	7.1%	6.8%
		% del total		2.5%	1.7%	2.5%	6.8%
	Se obtienen ingresos extras (propinas)	Recuento		2	2		4
		% de Razones de permanencia en el trabajo		50.0%	50.0%		100.0%
		% de HOTEL		8.7%	5.7%		3.4%
		% del total		1.7%	1.7%		3.4%
	Obtención de beneficios	Recuento			1		1
		% de Razones de permanencia en el trabajo			100.0%		100.0%
		% de HOTEL			2.9%		.8%
		% del total			.8%		.8%
	Falta de alternativas - oportunidades	Recuento			2		2
		% de Razones de permanencia en el trabajo			100.0%		100.0%
		% de HOTEL			5.7%		1.7%
		% del total			1.7%		1.7%
	Falta de estudios	Recuento			1		1
		% de Razones de permanencia en el trabajo			100.0%		100.0%
		% de HOTEL			2.9%		.8%
		% del total			.8%		.8%
	Posibilidad de atender a la familia	Recuento			1		1
		% de Razones de permanencia en el trabajo			100.0%		100.0%
		% de HOTEL			2.9%		.8%
		% del total			.8%		.8%
	Es buena empresa	Recuento		2	2	3	7
		% de Razones de permanencia en el trabajo		28.6%	28.6%	42.9%	100.0%
		% de HOTEL		8.7%	5.7%	7.1%	5.9%
		% del total		1.7%	1.7%	2.5%	5.9%
	No contestó	Recuento		2	3	2	7
		% de Razones de permanencia en el trabajo		28.6%	42.9%	28.6%	100.0%
		% de HOTEL		8.7%	8.6%	4.8%	5.9%
		% del total		1.7%	2.5%	1.7%	5.9%
	No tiene tiempo para buscar otro empleo	Recuento			1		1
		% de Razones de permanencia en el trabajo			100.0%		100.0%
		% de HOTEL			2.9%		.8%
		% del total			.8%		.8%
	Aprendo cosas nuevas	Recuento	1				1
		% de Razones de permanencia en el trabajo	100.0%				100.0%
		% de HOTEL	5.6%				.8%
		% del total	.8%				.8%
Total	Recuento	18	23	35	42	118	
	% de Razones de permanencia en el trabajo	15.3%	19.5%	29.7%	35.6%	100.0%	
	% de HOTEL	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	15.3%	19.5%	29.7%	35.6%	100.0%	



Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

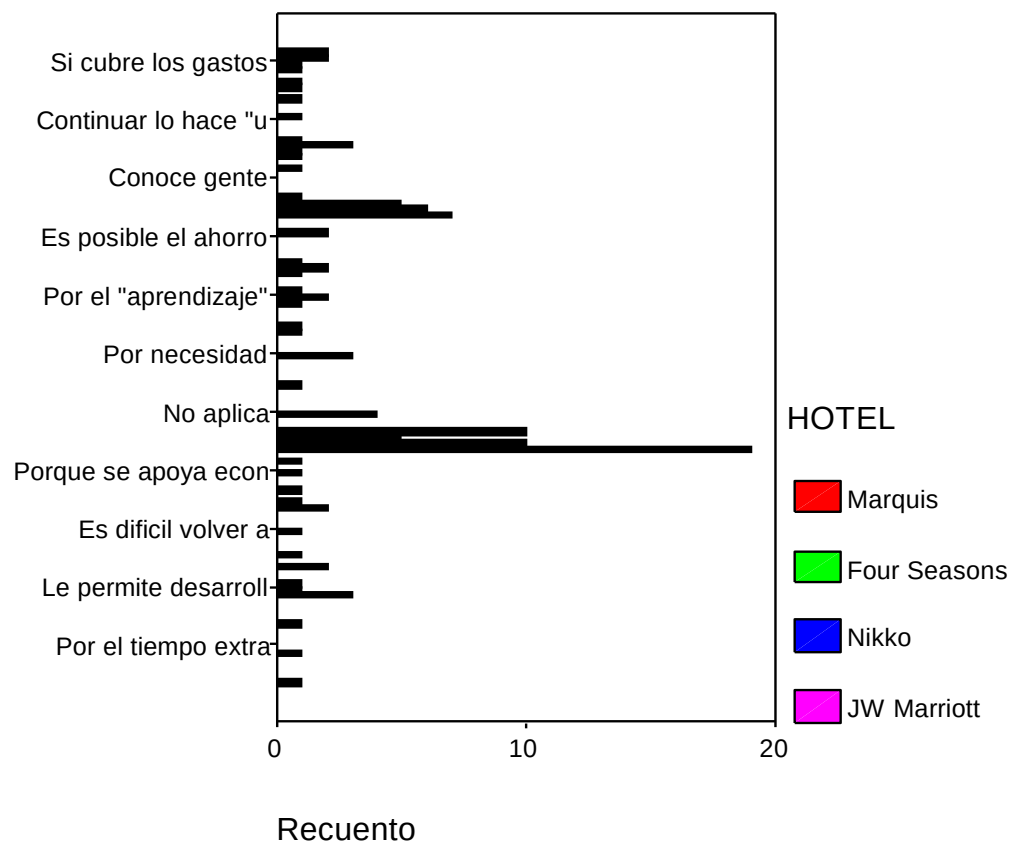
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos * HOTEL

		HOTEL				Total
		Marquis	Four Seasons	Nikko	JW Marriott	
Si cubre los gastos importante	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total	2 33.3% 11.1% 1.7%	2 33.3% 8.7% 1.7%	1 16.7% 2.9% .8%	1 16.7% 2.4% .8%	6 100.0% 5.1% 5.1%
Por las propinas	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total	1 33.3% 5.6% .8%	1 33.3% 4.3% .8%		1 33.3% 2.4% .8%	3 100.0% 2.5% 2.5%
Continuar lo hace "una mejor persona"	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total		1 100.0% 4.3% .8%			1 100.0% .8% .8%
Le gusta su trabajo	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total	1 16.7% 5.6% .8%	3 50.0% 13.0% 2.5%	1 16.7% 2.9% .8%	1 16.7% 2.4% .8%	6 100.0% 5.1% 5.1%
Conoce gente	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total	1 100.0% 5.6% .8%				1 100.0% .8% .8%
No hay alternativas de trabajo o son peores	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total	1 5.3% 5.6% .8%	5 26.3% 21.7% 4.2%	6 31.6% 17.1% 5.1%	7 36.8% 16.7% 5.9%	19 100.0% 16.1% 16.1%
Es posible el ahorro en temporadas altas	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total		2 100.0% 8.7% 1.7%			2 100.0% 1.7% 1.7%
Por la baja escolaridad	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total		1 25.0% 4.3% .8%	2 50.0% 5.7% 1.7%	1 25.0% 2.4% .8%	4 100.0% 3.4% 3.4%
Por el "aprendizaje"	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total		1 25.0% 4.3% .8%	2 50.0% 5.7% 1.7%	1 25.0% 2.4% .8%	4 100.0% 3.4% 3.4%
El horario permite combinarlo con otras actividades	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total			1 50.0% 2.9% .8%	1 50.0% 2.4% .8%	2 100.0% 1.7% 1.7%
Por necesidad	Recuento % de Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total			3 100.0% 8.6% 2.5%		3 100.0% 2.5% 2.5%
Porque lo combina con otro	Recuento % de empleo Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos % de HOTEL % del total			1 100.0% 2.9% .8%		1 100.0% .8% .8%
No aplica	Recuento % de			4		4

—

Razones de permanencia en el trabajo, pese a no c



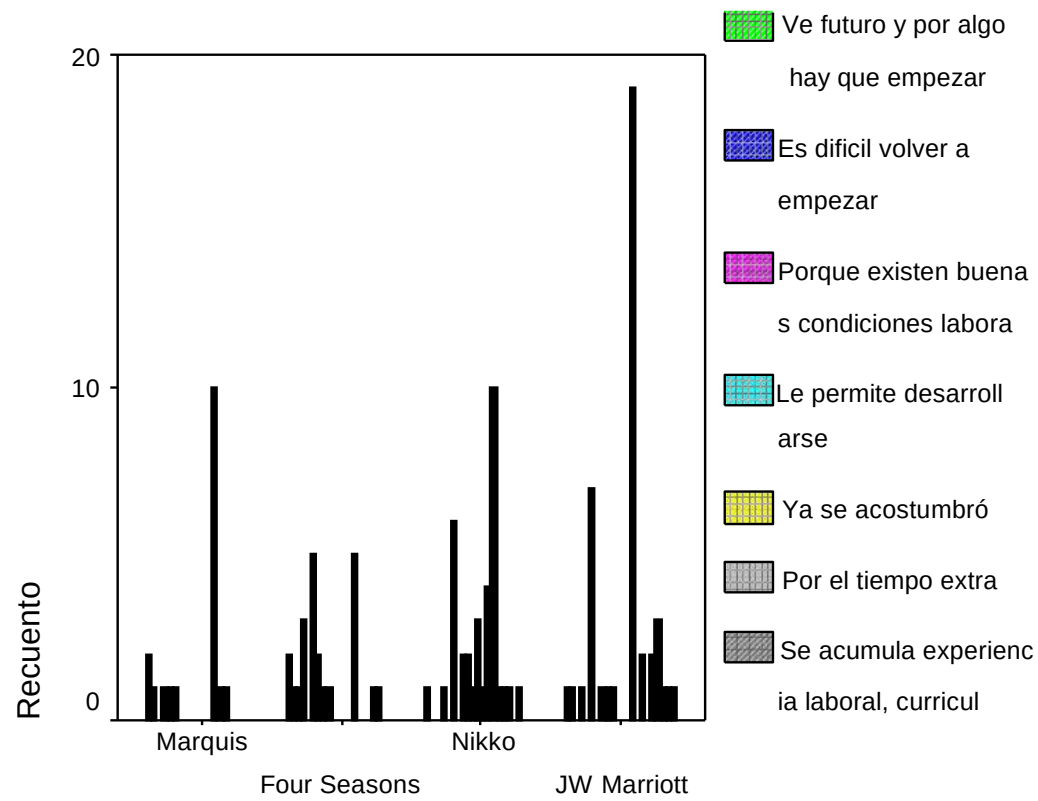
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos

		Razones de permanencia en el trabajo, pese a no cubrir gastos																				a xp l c
		Si cubre los gastos importantes	Por las propias	Continuar lo hace "una mejor persona"	Le gusta su trabajo	Conoce gente	No hay alternativas de trabajo o son peores	Es posible ahorrar en temporadas altas	Por la baja escolaridad	Por el aprendizaje	El horario permite combinarlo con otras actividades	Por necesidad	Porque lo combina con otro empleo	No aplica	No contestó	Porque se apoyó económicamente en la familia	Ve futuro por algo que hay que empezar	Es difícil volver a empezar	Porque existen buenas condiciones laborales	Le permite desarrollarse	Ya se acostumbró	
HOTEL Marquis	Recuento	2	1		1	1	1								10	1	1					
	% de HOT	11.1%	5.6%		5.6%	5.6%	5.6%								55.6%	5.6%	5.6%					
	% de Razones de permanencia en el trabajo pese a no cubrir gastos	33.3%	33.3%		16.7%	100.0%	5.3%								22.7%	50.0%	25.0%					
	% del total	1.7%	.8%		.8%	.8%	.8%								8.5%	.8%	.8%					
	Recuento	2	1	1	3		5	2	1	1					5				1	1		
	% de HOT	8.7%	4.3%	4.3%	13.0%		21.7%	8.7%	4.3%	4.3%					21.7%				4.3%	4.3%		
	% de Razones de permanencia en el trabajo pese a no cubrir gastos	33.3%	33.3%	100.0%	50.0%		26.3%	100.0%	25.0%	25.0%					11.4%				33.3%	20.0%		
	% del total	1.7%	.8%	.8%	2.5%		4.2%	1.7%	.8%	.8%					4.2%				.8%	.8%		
	Recuento	1			1		6		2	2	1	3	1	4	10	1	1	1		1		
	% de HOT	2.9%			2.9%		17.1%		5.7%	5.7%	2.9%	8.6%	2.9%	11.4%	28.6%	2.9%	2.9%	2.9%		2.9%		
	% de Razones de permanencia en el trabajo pese a no cubrir gastos	16.7%			16.7%		31.6%		50.0%	50.0%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%	22.7%	50.0%	25.0%	100.0%		20.0%		
	% del total	.8%			.8%		5.1%		1.7%	1.7%	.8%	2.5%	.8%	3.4%	8.5%	.8%	.8%	.8%		.8%		
JW Marriott	Recuento	1	1		1		7		1	1	1				19		2		2	3	1	1
	% de HOT	2.4%	2.4%		2.4%		16.7%		2.4%	2.4%	2.4%				45.2%		4.8%		4.8%	7.1%	2.4%	2.4%
	% de Razones de permanencia en el trabajo pese a no cubrir gastos	16.7%	33.3%		16.7%		36.8%		25.0%	25.0%	50.0%				43.2%		50.0%		66.7%	60.0%	100.0%	100.0%
	% del total	.8%	.8%		.8%		5.9%		.8%	.8%	.8%				16.1%		1.7%		1.7%	2.5%	.8%	.8%
Total	Recuento	6	3	1	6	1	19	2	4	4	2	3	1	4	44	2	4	1	3	5	1	1
	% de HOT	5.1%	2.5%	.8%	5.1%	.8%	16.1%	1.7%	3.4%	3.4%	1.7%	2.5%	.8%	3.4%	37.3%	1.7%	3.4%	.8%	2.5%	4.2%	.8%	.8%
	% de Razones de permanencia en el trabajo pese a no cubrir gastos	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	5.1%	2.5%	.8%	5.1%	.8%	16.1%	1.7%	3.4%	3.4%	1.7%	2.5%	.8%	3.4%	37.3%	1.7%	3.4%	.8%	2.5%	4.2%	.8%	.8%



HOTEL

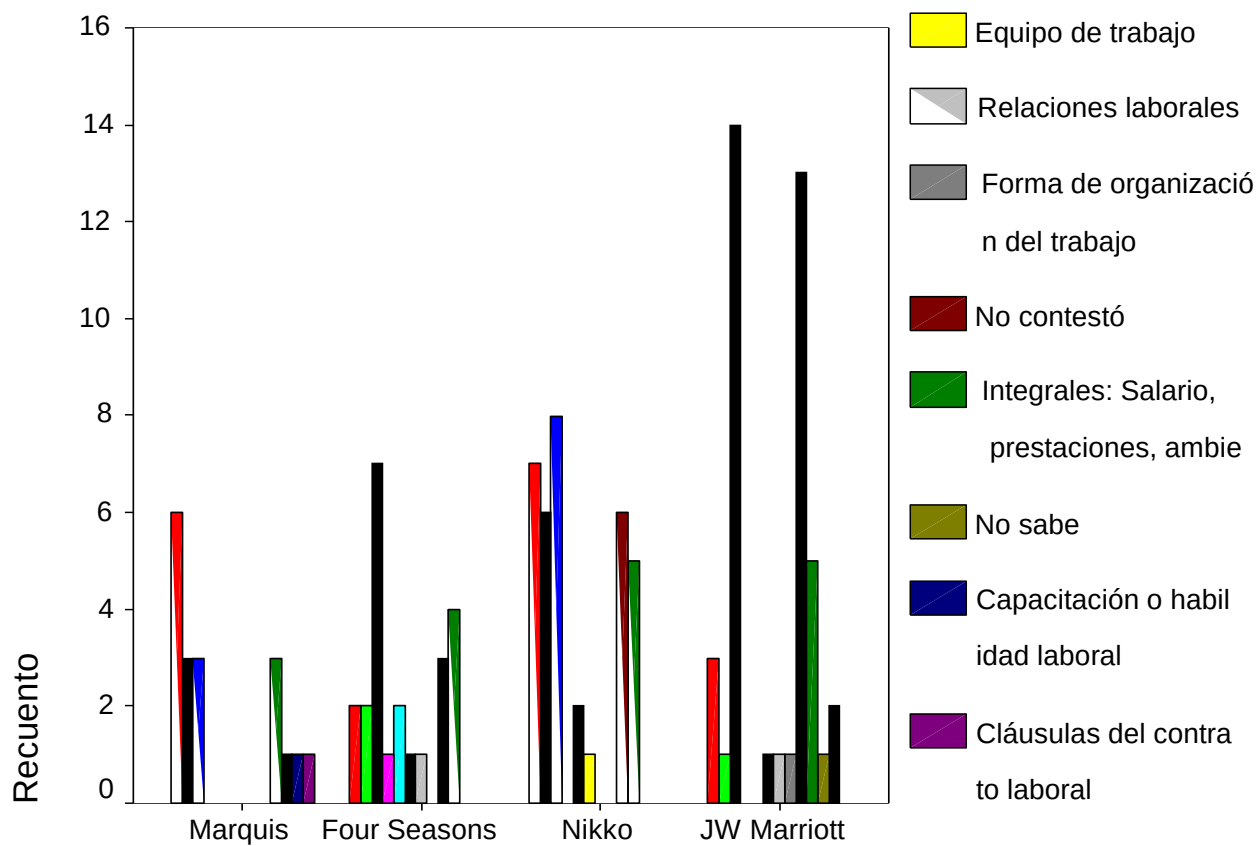
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Concepción inicial de condiciones de trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Concepción inicial de condiciones de trabajo

		Concepción inicial de condiciones de trabajo													Total
		ambiente laboral	estaciones legales y laborales	disciplina política de la empresa	nificación de extras por productividad o calidad de trabajo	ugar de trabajo	Equipo de trabajo	relaciones laborales	Forma de organización del trabajo	No contestar	integrales: Salario, estacionamiento, lugar de trabajo	No sabe	apacitación laboral	áusula del contrato laboral	
HOT Marqui	Recuento % de HOTEL	633.3%	316.7%	316.7%							316.7%	15.6%	15.6%	15.6%	1800.0%
	% de Concepción inicial de condiciones de trabajo	33.3%	25.0%	9.4%							17.6%	50.0%	33.3%	00.0%	15.3%
	% del total	5.1%	2.5%	2.5%							2.5%	.8%	.8%	.8%	15.3%
Four Seasons	Recuento % de HOTEL	28.7%	28.7%	730.4%	14.3%	28.7%	14.3%	14.3%		313.0%	417.4%				2300.0%
	% de Concepción inicial de condiciones de trabajo	11.1%	16.7%	21.9%	100.0%	50.0%	33.3%	50.0%		13.6%	23.5%				19.5%
	% del total	1.7%	1.7%	5.9%	.8%	1.7%	.8%	.8%		2.5%	3.4%				19.5%
Nikko	Recuento % de HOTEL	720.0%	617.1%	822.9%		25.7%	12.9%			617.1%	514.3%				3500.0%
	% de Concepción inicial de condiciones de trabajo	38.9%	50.0%	25.0%		50.0%	33.3%			27.3%	29.4%				29.7%
	% del total	5.9%	5.1%	6.8%		1.7%	.8%			5.1%	4.2%				29.7%
JW Marriott	Recuento % de HOTEL	37.1%	12.4%	1433.3%			12.4%	12.4%	12.4%	1331.0%	511.9%	12.4%	24.8%		4200.0%
	% de Concepción inicial de condiciones de trabajo	16.7%	8.3%	43.8%			33.3%	50.0%	100.0%	59.1%	29.4%	50.0%	66.7%		35.6%
	% del total	2.5%	.8%	11.9%			.8%	.8%	.8%	11.0%	4.2%	.8%	1.7%		35.6%
Total	Recuento % de HOTEL	1815.3%	1210.2%	3227.1%	1.8%	43.4%	32.5%	21.7%	1.8%	2218.6%	1714.4%	21.7%	32.5%	1.8%	11800.0%
	% de Concepción inicial de condiciones de trabajo	00.0%	100.0%	00.0%	100.0%	00.0%	00.0%	100.0%	100.0%	00.0%	100.0%	00.0%	100.0%	00.0%	00.0%
	% del total	15.3%	10.2%	27.1%	.8%	3.4%	2.5%	1.7%	.8%	18.6%	14.4%	1.7%	2.5%	.8%	00.0%



HOTEL

Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Evaluación inicial de sus CDT (en número)	100	6.0	10.0	8.620	1.066
Revaluación de sus CDT	88	6.00	10.00	8.5045	1.1830
N válido (según lista)	79				

Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Evaluación de lugar de trabajo y seguridad e higiene en general	116	6.30	10.00	8.8103	.8685
Evaluación de trabajo y salud en general	112	6.00	10.00	8.2565	1.0489
Evaluación gral. de contratación laboral y seguridad en el empleo	101	5.00	10.00	8.4808	1.8623
Evaluación general de las prestaciones de seguridad social	113	5.00	10.00	8.0728	1.1688
Evaluación general de la jornada laboral	102	5.00	10.00	8.1441	1.5087
Evaluación general de casos de abuso - acoso	75	6.66	10.00	9.5763	.8393
N válido (según lista)	67				

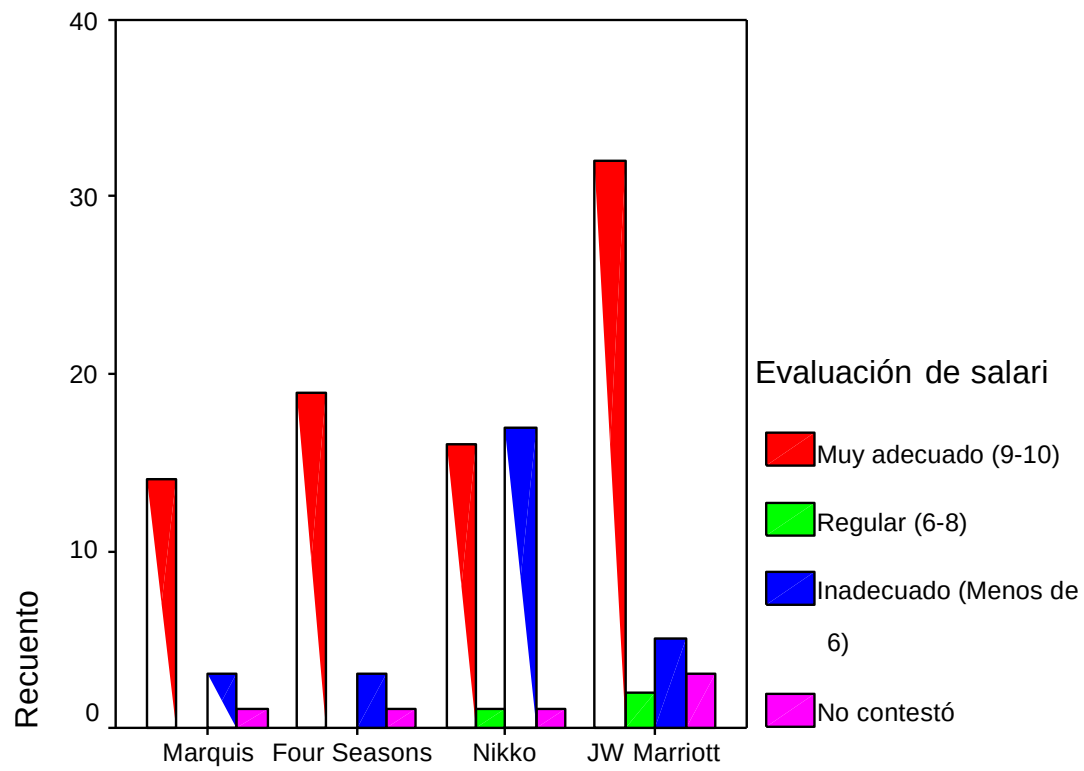
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Evaluación de salario	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación de salario

			Evaluación de salario				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	14		3	1	18
		% de HOTEL	77.8%		16.7%	5.6%	100.0%
		% de Evaluación de salario	17.3%		10.7%	16.7%	15.3%
		% del total	11.9%		2.5%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	19		3	1	23
		% de HOTEL	82.6%		13.0%	4.3%	100.0%
		% de Evaluación de salario	23.5%		10.7%	16.7%	19.5%
		% del total	16.1%		2.5%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	16	1	17	1	35
		% de HOTEL	45.7%	2.9%	48.6%	2.9%	100.0%
		% de Evaluación de salario	19.8%	33.3%	60.7%	16.7%	29.7%
		% del total	13.6%	.8%	14.4%	.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	32	2	5	3	42
		% de HOTEL	76.2%	4.8%	11.9%	7.1%	100.0%
		% de Evaluación de salario	39.5%	66.7%	17.9%	50.0%	35.6%
		% del total	27.1%	1.7%	4.2%	2.5%	35.6%
	Total	Recuento	81	3	28	6	118
		% de HOTEL	68.6%	2.5%	23.7%	5.1%	100.0%
		% de Evaluación de salario	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	68.6%	2.5%	23.7%	5.1%	100.0%



HOTEL

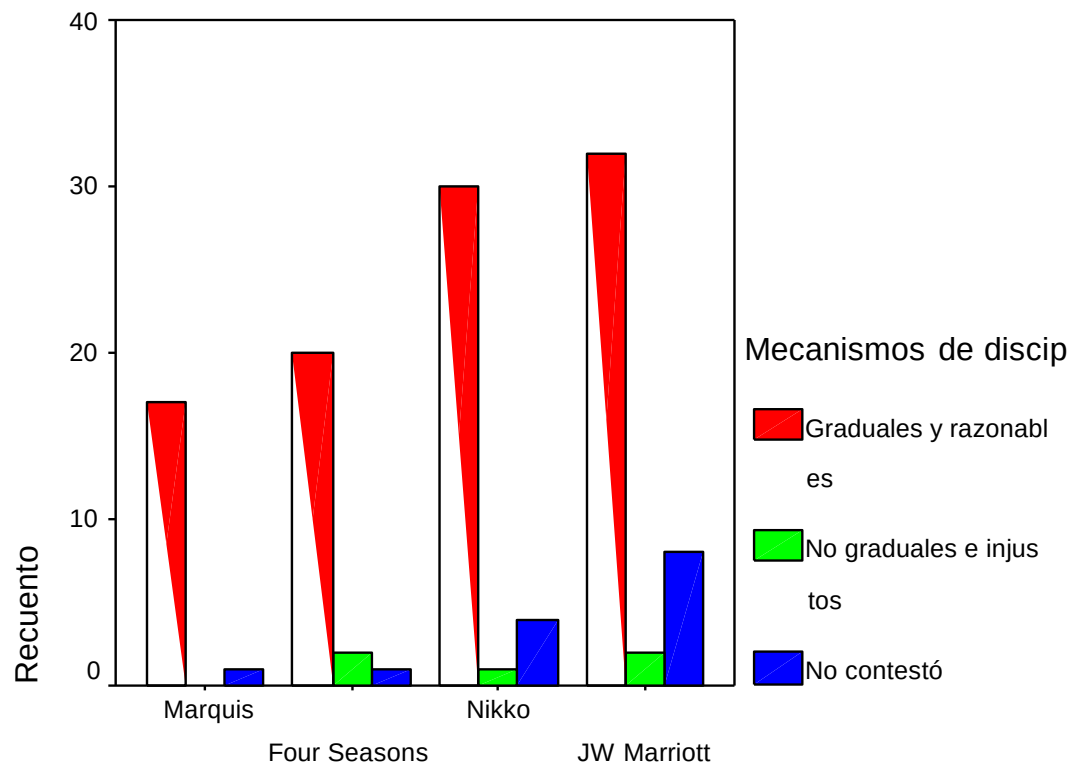
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Mecanismos de disciplina	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Mecanismos de disciplina

			Mecanismos de disciplina			Total
			Graduales y razonables	No graduales e injustos	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	17		1	18
		% de HOTEL	94.4%		5.6%	100.0%
		% de Mecanismos de disciplina	17.2%		7.1%	15.3%
		% del total	14.4%		.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	20	2	1	23
		% de HOTEL	87.0%	8.7%	4.3%	100.0%
		% de Mecanismos de disciplina	20.2%	40.0%	7.1%	19.5%
		% del total	16.9%	1.7%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	30	1	4	35
		% de HOTEL	85.7%	2.9%	11.4%	100.0%
		% de Mecanismos de disciplina	30.3%	20.0%	28.6%	29.7%
		% del total	25.4%	.8%	3.4%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	32	2	8	42
		% de HOTEL	76.2%	4.8%	19.0%	100.0%
		% de Mecanismos de disciplina	32.3%	40.0%	57.1%	35.6%
		% del total	27.1%	1.7%	6.8%	35.6%
Total		Recuento	99	5	14	118
		% de HOTEL	83.9%	4.2%	11.9%	100.0%
		% de Mecanismos de disciplina	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	83.9%	4.2%	11.9%	100.0%



HOTEL

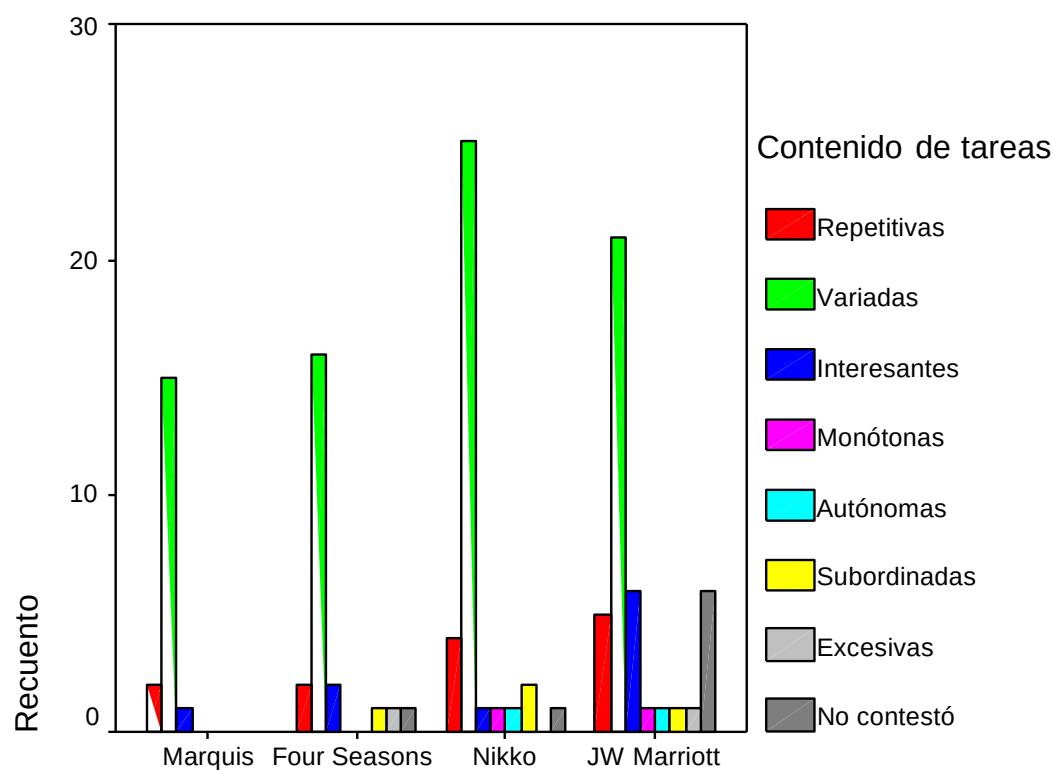
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Contenido de tareas en el puesto	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Contenido de tareas en el puesto

		Contenido de tareas en el puesto								Total
		Repetitivas	Variadas	Interesantes	Monótonas	Autónomas	Subordinadas	Excesivas	No contestó	
HOTEL Marquis	Recuento	2	15	1						18
	% de HOTEL	11.1%	83.3%	5.6%						100.0%
	% de Contenido de tareas en el puesto	15.4%	19.5%	10.0%						15.3%
	% del total	1.7%	12.7%	.8%						15.3%
Four Seasons	Recuento	2	16	2			1	1	1	23
	% de HOTEL	8.7%	69.6%	8.7%			4.3%	4.3%	4.3%	100.0%
	% de Contenido de tareas en el puesto	15.4%	20.8%	20.0%			25.0%	50.0%	12.5%	19.5%
	% del total	1.7%	13.6%	1.7%			.8%	.8%	.8%	19.5%
Nikko	Recuento	4	25	1	1	1	2		1	35
	% de HOTEL	11.4%	71.4%	2.9%	2.9%	2.9%	5.7%		2.9%	100.0%
	% de Contenido de tareas en el puesto	30.8%	32.5%	10.0%	50.0%	50.0%	50.0%		12.5%	29.7%
	% del total	3.4%	21.2%	.8%	.8%	.8%	1.7%		.8%	29.7%
JW Marriott	Recuento	5	21	6	1	1	1	1	6	42
	% de HOTEL	11.9%	50.0%	14.3%	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%	14.3%	100.0%
	% de Contenido de tareas en el puesto	38.5%	27.3%	60.0%	50.0%	50.0%	25.0%	50.0%	75.0%	35.6%
	% del total	4.2%	17.8%	5.1%	.8%	.8%	.8%	.8%	5.1%	35.6%
Total	Recuento	13	77	10	2	2	4	2	8	118
	% de HOTEL	11.0%	65.3%	8.5%	1.7%	1.7%	3.4%	1.7%	6.8%	100.0%
	% de Contenido de tareas en el puesto	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	11.0%	65.3%	8.5%	1.7%	1.7%	3.4%	1.7%	6.8%	100.0%



HOTEL

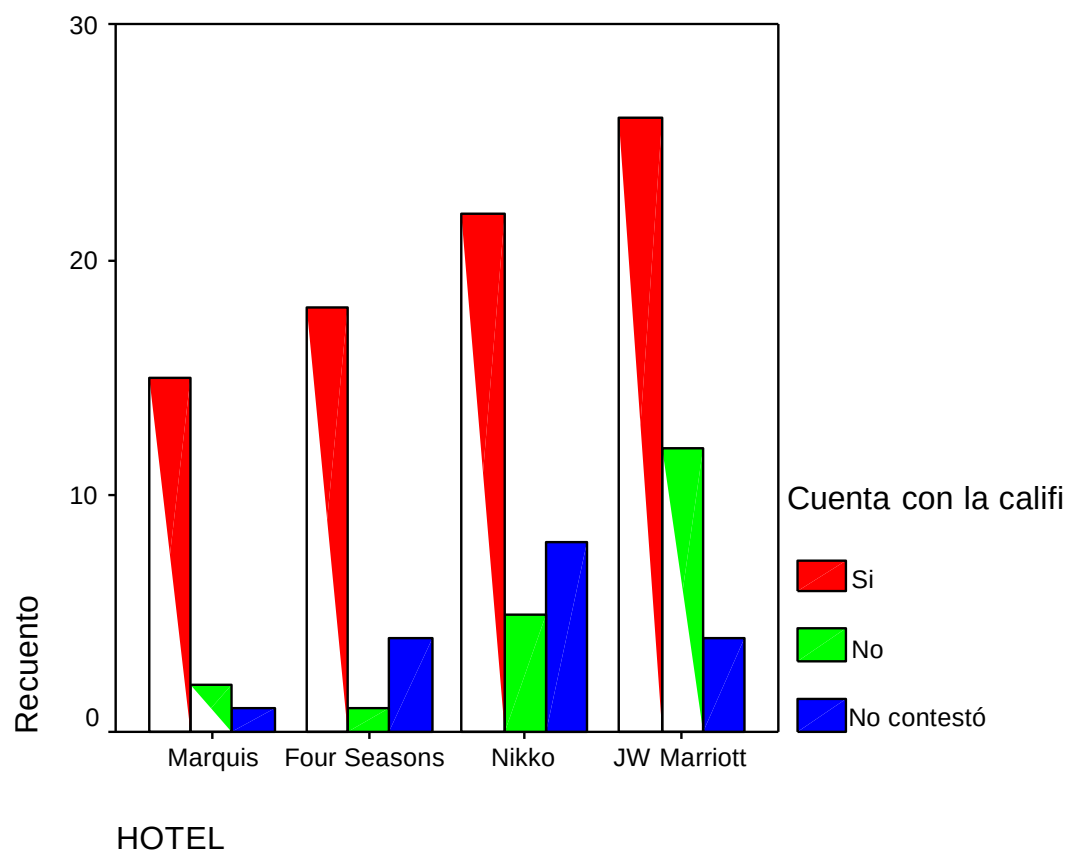
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)

			Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	15	2	1	18
		% de HOTEL	83.3%	11.1%	5.6%	100.0%
		% de Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)	18.5%	10.0%	5.9%	15.3%
		% del total	12.7%	1.7%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	18	1	4	23
		% de HOTEL	78.3%	4.3%	17.4%	100.0%
		% de Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)	22.2%	5.0%	23.5%	19.5%
		% del total	15.3%	.8%	3.4%	19.5%
	Nikko	Recuento	22	5	8	35
		% de HOTEL	62.9%	14.3%	22.9%	100.0%
		% de Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)	27.2%	25.0%	47.1%	29.7%
		% del total	18.6%	4.2%	6.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	26	12	4	42
		% de HOTEL	61.9%	28.6%	9.5%	100.0%
		% de Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)	32.1%	60.0%	23.5%	35.6%
		% del total	22.0%	10.2%	3.4%	35.6%
Total		Recuento	81	20	17	118
		% de HOTEL	68.6%	16.9%	14.4%	100.0%
		% de Cuenta con la calificación laboral requerida (certificada)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	68.6%	16.9%	14.4%	100.0%



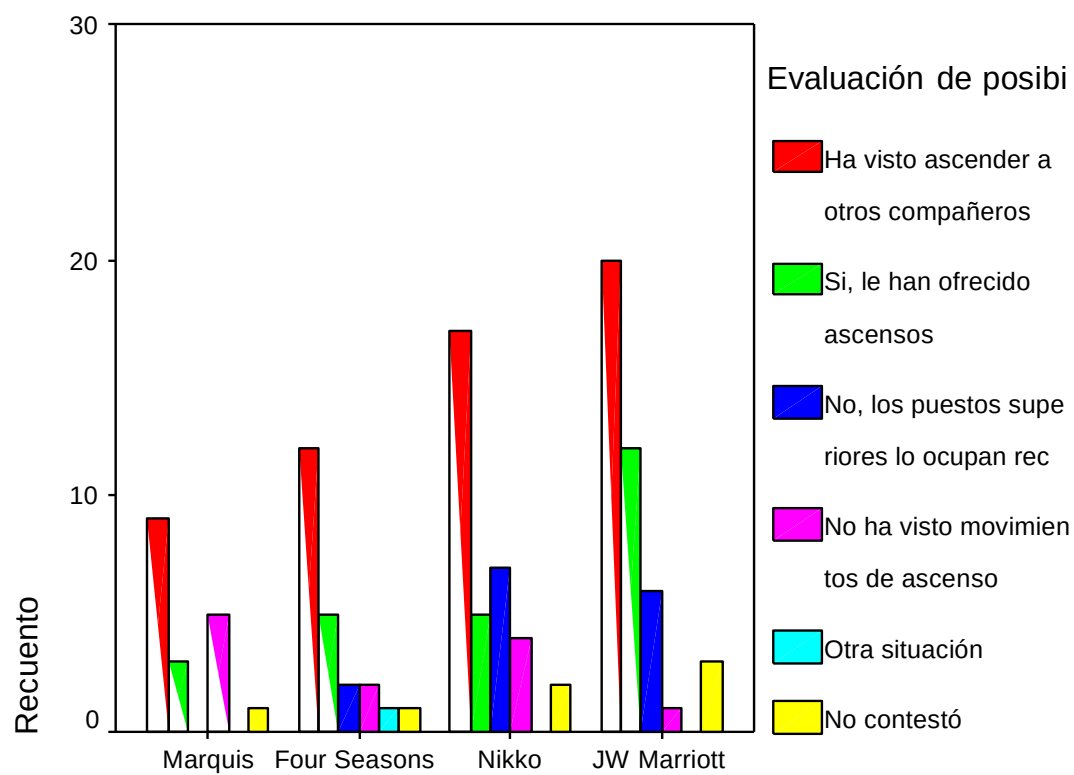
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Evaluación de posibilidades reales de ascenso	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación de posibilidades reales de ascenso

			Evaluación de posibilidades reales de ascenso						Total	
			Ha visto ascender a otros compañeros	Si, le han ofrecido ascensos	No, los puestos superiores lo ocupan recomendados o nuevos	No ha visto movimientos de ascenso	Otra situación	No contestó		
HOTEL Marquis	Recuento		9	3		5		1	18	
	% de HOTEL		50.0%	16.7%		27.8%		5.6%	100.0%	
	% de Evaluación de posibilidades reales de ascenso		15.5%	12.0%		41.7%		14.3%	15.3%	
	% del total		7.6%	2.5%		4.2%		.8%	15.3%	
	Four Seasons	Recuento		12	5	2	2	1	1	23
		% de HOTEL		52.2%	21.7%	8.7%	8.7%	4.3%	4.3%	100.0%
		% de Evaluación de posibilidades reales de ascenso		20.7%	20.0%	13.3%	16.7%	100.0%	14.3%	19.5%
		% del total		10.2%	4.2%	1.7%	1.7%	.8%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento		17	5	7	4		2	35
		% de HOTEL		48.6%	14.3%	20.0%	11.4%		5.7%	100.0%
		% de Evaluación de posibilidades reales de ascenso		29.3%	20.0%	46.7%	33.3%		28.6%	29.7%
		% del total		14.4%	4.2%	5.9%	3.4%		1.7%	29.7%
JW Marriott	Recuento		20	12	6	1		3	42	
	% de HOTEL		47.6%	28.6%	14.3%	2.4%		7.1%	100.0%	
	% de Evaluación de posibilidades reales de ascenso		34.5%	48.0%	40.0%	8.3%		42.9%	35.6%	
	% del total		16.9%	10.2%	5.1%	.8%		2.5%	35.6%	
Total	Recuento		58	25	15	12	1	7	118	
	% de HOTEL		49.2%	21.2%	12.7%	10.2%	.8%	5.9%	100.0%	
	% de Evaluación de posibilidades reales de ascenso		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total		49.2%	21.2%	12.7%	10.2%	.8%	5.9%	100.0%	



HOTEL

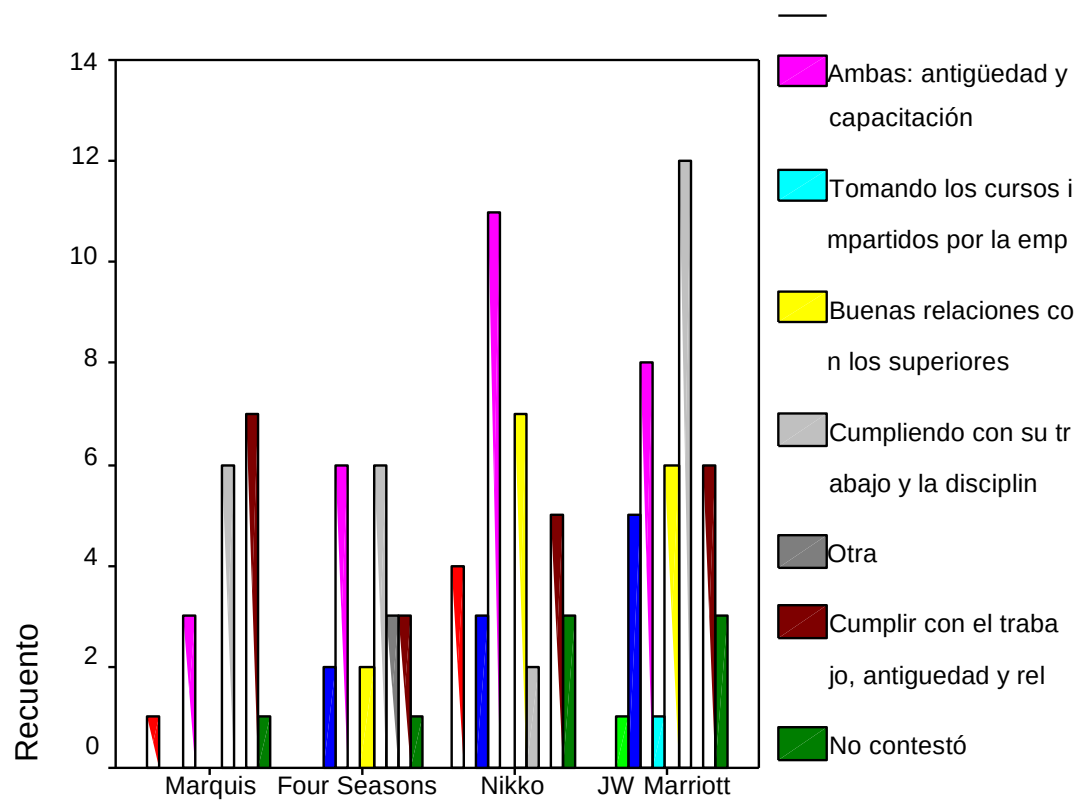
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Identificación de los factores de ascenso	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Identificación de los factores de ascenso

		Identificación de los factores de ascenso										Total
		Antigüedad laboral	Esperar que alguien salga	Capacitación apacitación	Ambas: capacitación por la empresa	Tomando los cursos impartidos por la superiore	Buenas relaciones con los superiores	Cumpliendo con su trabajo y la disciplina b. al 100	Otra	Cumplir con el trabajo, antigüedad y relación con superiores	No contestó	
HOTE Marqui	Recuento	1			3			6		7	1	18
	% de HO	5.6%			16.7%			33.3%		38.9%	5.6%	100.0%
	% de Identifica de los factores d ascenso	20.0%			10.7%			23.1%		33.3%	12.5%	15.3%
	% del tota	.8%			2.5%			5.1%		5.9%	.8%	15.3%
Four Season	Recuento			2	6		2	6	3	3	1	23
	% de HO			8.7%	26.1%		8.7%	26.1%	13.0%	13.0%	4.3%	100.0%
	% de Identifica de los factores d ascenso			20.0%	21.4%		13.3%	23.1%	100.0%	14.3%	12.5%	19.5%
	% del tota			1.7%	5.1%		1.7%	5.1%	2.5%	2.5%	.8%	19.5%
Nikko	Recuento	4		3	11		7	2		5	3	35
	% de HO	11.4%		8.6%	31.4%		20.0%	5.7%		14.3%	8.6%	100.0%
	% de Identifica de los factores d ascenso	80.0%		30.0%	39.3%		46.7%	7.7%		23.8%	37.5%	29.7%
	% del tota	3.4%		2.5%	9.3%		5.9%	1.7%		4.2%	2.5%	29.7%
JW Marriott	Recuento		1	5	8	1	6	12		6	3	42
	% de HO		2.4%	11.9%	19.0%	2.4%	14.3%	28.6%		14.3%	7.1%	100.0%
	% de Identifica de los factores d ascenso		100.0%	50.0%	28.6%	100.0%	40.0%	46.2%		28.6%	37.5%	35.6%
	% del tota		.8%	4.2%	6.8%	.8%	5.1%	10.2%		5.1%	2.5%	35.6%
Total	Recuento	5	1	10	28	1	15	26	3	21	8	118
	% de HO	4.2%	.8%	8.5%	23.7%	.8%	12.7%	22.0%	2.5%	17.8%	6.8%	100.0%
	% de Identifica de los factores d ascenso	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del tota	4.2%	.8%	8.5%	23.7%	.8%	12.7%	22.0%	2.5%	17.8%	6.8%	100.0%



HOTEL

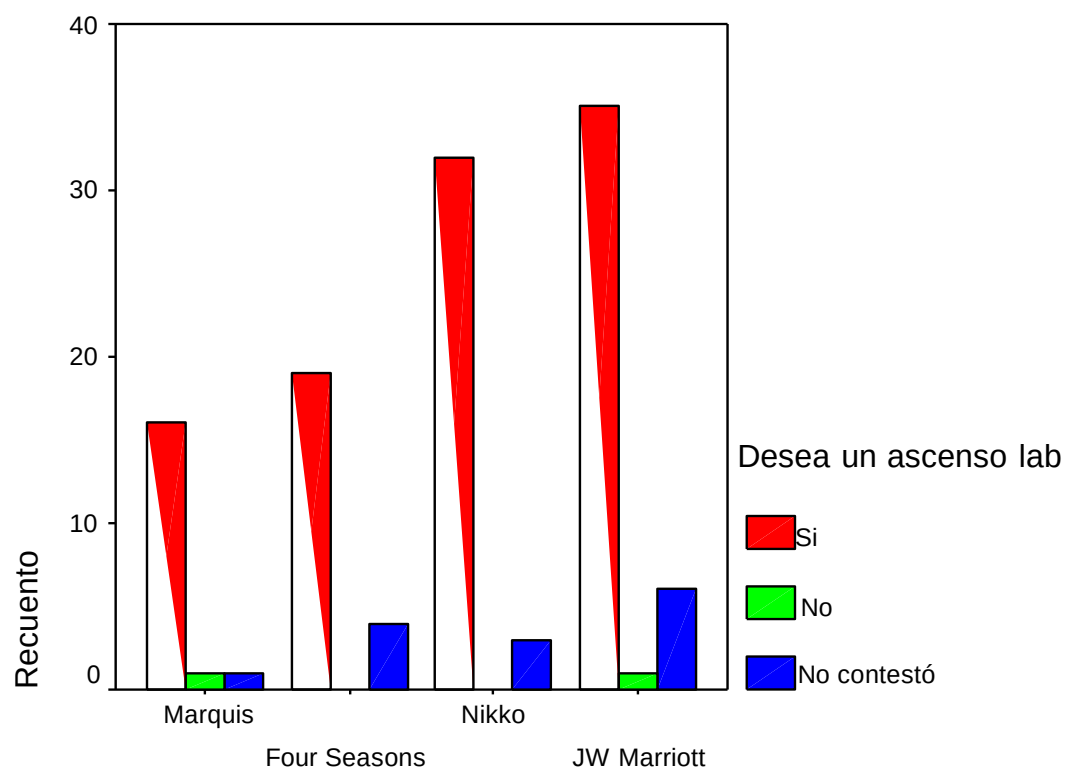
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Desea un ascenso laboral	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Desea un ascenso laboral

			Desea un ascenso laboral			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	16	1	1	18
		% de HOTEL	88.9%	5.6%	5.6%	100.0%
		% de Desea un ascenso laboral	15.7%	50.0%	7.1%	15.3%
		% del total	13.6%	.8%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	19		4	23
		% de HOTEL	82.6%		17.4%	100.0%
		% de Desea un ascenso laboral	18.6%		28.6%	19.5%
		% del total	16.1%		3.4%	19.5%
	Nikko	Recuento	32		3	35
		% de HOTEL	91.4%		8.6%	100.0%
		% de Desea un ascenso laboral	31.4%		21.4%	29.7%
		% del total	27.1%		2.5%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	35	1	6	42
		% de HOTEL	83.3%	2.4%	14.3%	100.0%
		% de Desea un ascenso laboral	34.3%	50.0%	42.9%	35.6%
		% del total	29.7%	.8%	5.1%	35.6%
Total		Recuento	102	2	14	118
		% de HOTEL	86.4%	1.7%	11.9%	100.0%
		% de Desea un ascenso laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	86.4%	1.7%	11.9%	100.0%



HOTEL

Tablas de contingencia

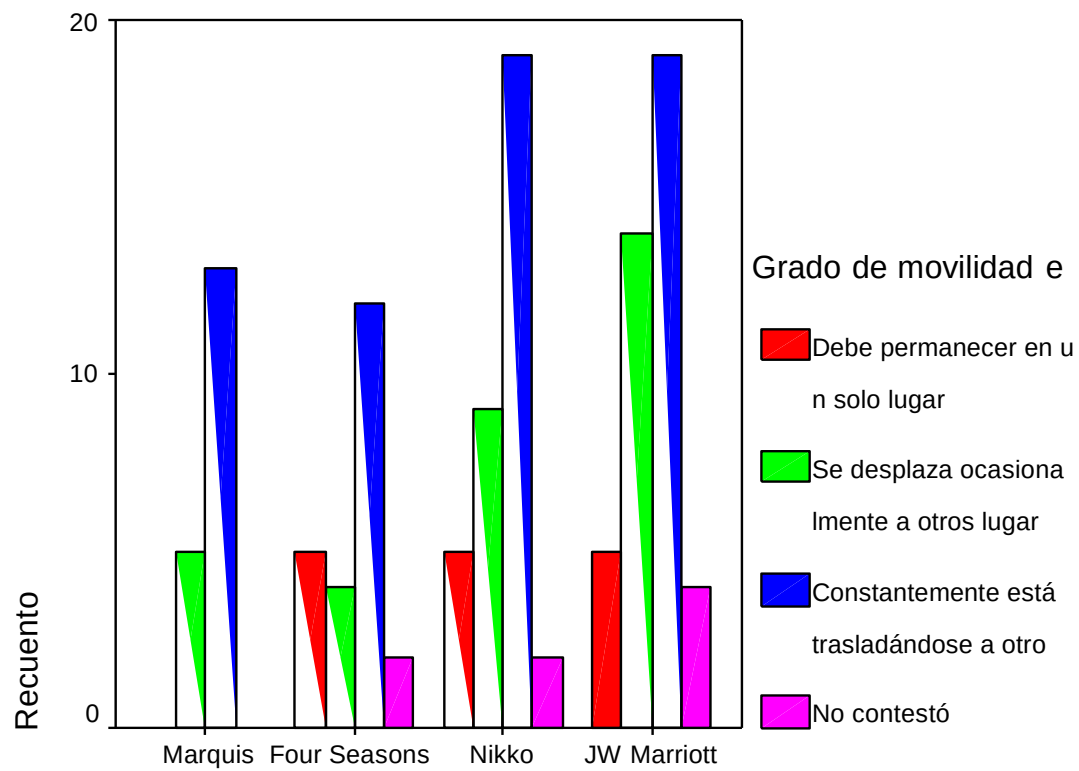
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Grado de movilidad en el lugar de trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Grado de movilidad en el lugar de trabajo

			Grado de movilidad en el lugar de trabajo				Total
			Debe permanecer en un solo lugar	Se desplaza ocasionalmente a otros lugares	Constantemente está trasladándose a otros lugares	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento		5	13		18
		% de HOTEL		27.8%	72.2%		100.0%
		% de Grado de movilidad en el lugar de trabajo		15.6%	20.6%		15.3%
		% del total		4.2%	11.0%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	5	4	12	2	23
		% de HOTEL	21.7%	17.4%	52.2%	8.7%	100.0%
		% de Grado de movilidad en el lugar de trabajo	33.3%	12.5%	19.0%	25.0%	19.5%
		% del total	4.2%	3.4%	10.2%	1.7%	19.5%
	Nikko	Recuento	5	9	19	2	35
		% de HOTEL	14.3%	25.7%	54.3%	5.7%	100.0%
		% de Grado de movilidad en el lugar de trabajo	33.3%	28.1%	30.2%	25.0%	29.7%
		% del total	4.2%	7.6%	16.1%	1.7%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	5	14	19	4	42
		% de HOTEL	11.9%	33.3%	45.2%	9.5%	100.0%
		% de Grado de movilidad en el lugar de trabajo	33.3%	43.8%	30.2%	50.0%	35.6%
		% del total	4.2%	11.9%	16.1%	3.4%	35.6%

Total	Recuento	15	32	63	8	118
	% de HOTEL	12.7%	27.1%	53.4%	6.8%	100.0%
	% de Grado de movilidad en el lugar de trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	12.7%	27.1%	53.4%	6.8%	100.0%



HOTEL

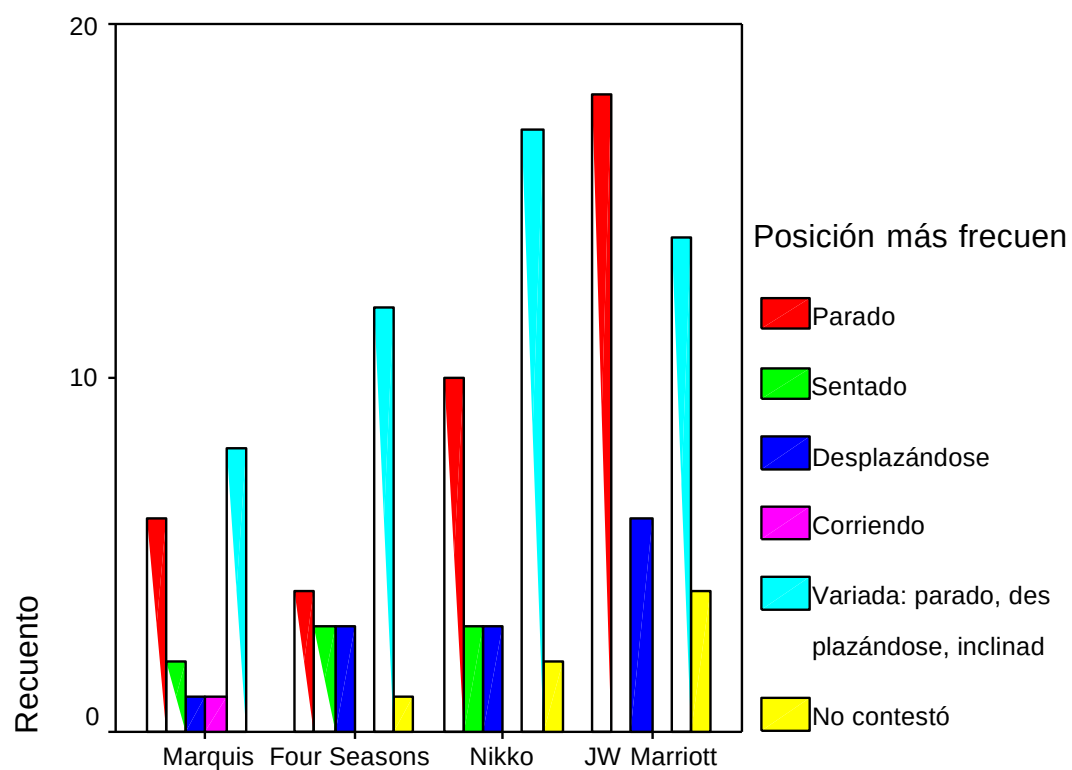
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Posición más frecuente en el puesto	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Posición más frecuente en el puesto

			Posición más frecuente en el puesto						
							Variada: parado, desplazándose, inclinada y cargando objetos	No contestó	
			Parado	Sentado	Desplazándose	Corriendo			Total
HOTEL Marquis	Recuento		6	2	1	1	8		18
	% de HOTEL		33.3%	11.1%	5.6%	5.6%	44.4%		100.0%
	% de Posición más frecuente en el puesto		15.8%	25.0%	7.7%	100.0%	15.7%		15.3%
	% del total		5.1%	1.7%	.8%	.8%	6.8%		15.3%
Four Seasons	Recuento		4	3	3		12	1	23
	% de HOTEL		17.4%	13.0%	13.0%		52.2%	4.3%	100.0%
	% de Posición más frecuente en el puesto		10.5%	37.5%	23.1%		23.5%	14.3%	19.5%
	% del total		3.4%	2.5%	2.5%		10.2%	.8%	19.5%
Nikko	Recuento		10	3	3		17	2	35
	% de HOTEL		28.6%	8.6%	8.6%		48.6%	5.7%	100.0%
	% de Posición más frecuente en el puesto		26.3%	37.5%	23.1%		33.3%	28.6%	29.7%
	% del total		8.5%	2.5%	2.5%		14.4%	1.7%	29.7%
JW Marriott	Recuento		18		6		14	4	42
	% de HOTEL		42.9%		14.3%		33.3%	9.5%	100.0%
	% de Posición más frecuente en el puesto		47.4%		46.2%		27.5%	57.1%	35.6%
	% del total		15.3%		5.1%		11.9%	3.4%	35.6%
Total	Recuento		38	8	13	1	51	7	118
	% de HOTEL		32.2%	6.8%	11.0%	.8%	43.2%	5.9%	100.0%
	% de Posición más frecuente en el puesto		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total		32.2%	6.8%	11.0%	.8%	43.2%	5.9%	100.0%



HOTEL

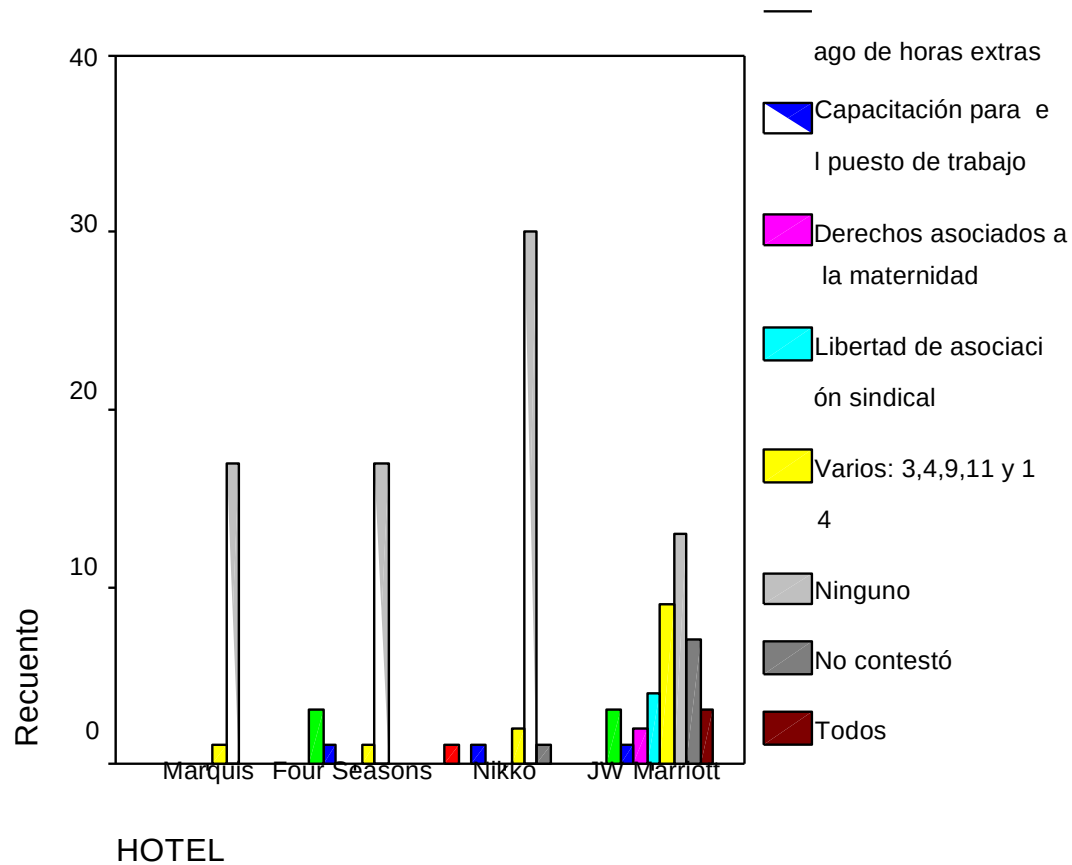
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Derechos laborales vulnerados	117	99.2%	1	.8%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Derechos laborales vulnerados

		Derechos laborales vulnerados								Total	
		Copia de contratación laboral	Derecho al aviso y pago de horas extras	Capacitación para el puesto de trabajo	Derechos asociados a la maternidad	Libertad de asociación sindical	Varios: 3,4,9,11 y 14	Ninguno	No contestó		Todos
HOTE Marquis	Recuento						1	17			18
	% de HOTEL						5.6%	94.4%			100.0%
	% de Derechos laborales vulnerados						7.7%	22.1%			15.4%
	% del total						.9%	14.5%			15.4%
Four Seasons	Recuento		3	1			1	17			22
	% de HOTEL		13.6%	4.5%			4.5%	77.3%			100.0%
	% de Derechos laborales vulnerados		50.0%	33.3%			7.7%	22.1%			18.8%
	% del total		2.6%	.9%			.9%	14.5%			18.8%
Nikko	Recuento	1		1			2	30	1		35
	% de HOTEL	2.9%		2.9%			5.7%	85.7%	2.9%		100.0%
	% de Derechos laborales vulnerados	100.0%		33.3%			15.4%	39.0%	12.5%		29.9%
	% del total	.9%		.9%			1.7%	25.6%	.9%		29.9%
JW Marriott	Recuento		3	1	2	4	9	13	7	3	42
	% de HOTEL		7.1%	2.4%	4.8%	9.5%	21.4%	31.0%	16.7%	7.1%	100.0%
	% de Derechos laborales vulnerados		50.0%	33.3%	100.0%	100.0%	69.2%	16.9%	87.5%	100.0%	35.9%
	% del total		2.6%	.9%	1.7%	3.4%	7.7%	11.1%	6.0%	2.6%	35.9%
Total	Recuento	1	6	3	2	4	13	77	8	3	117
	% de HOTEL	.9%	5.1%	2.6%	1.7%	3.4%	11.1%	65.8%	6.8%	2.6%	100.0%
	% de Derechos laborales vulnerados	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	.9%	5.1%	2.6%	1.7%	3.4%	11.1%	65.8%	6.8%	2.6%	100.0%



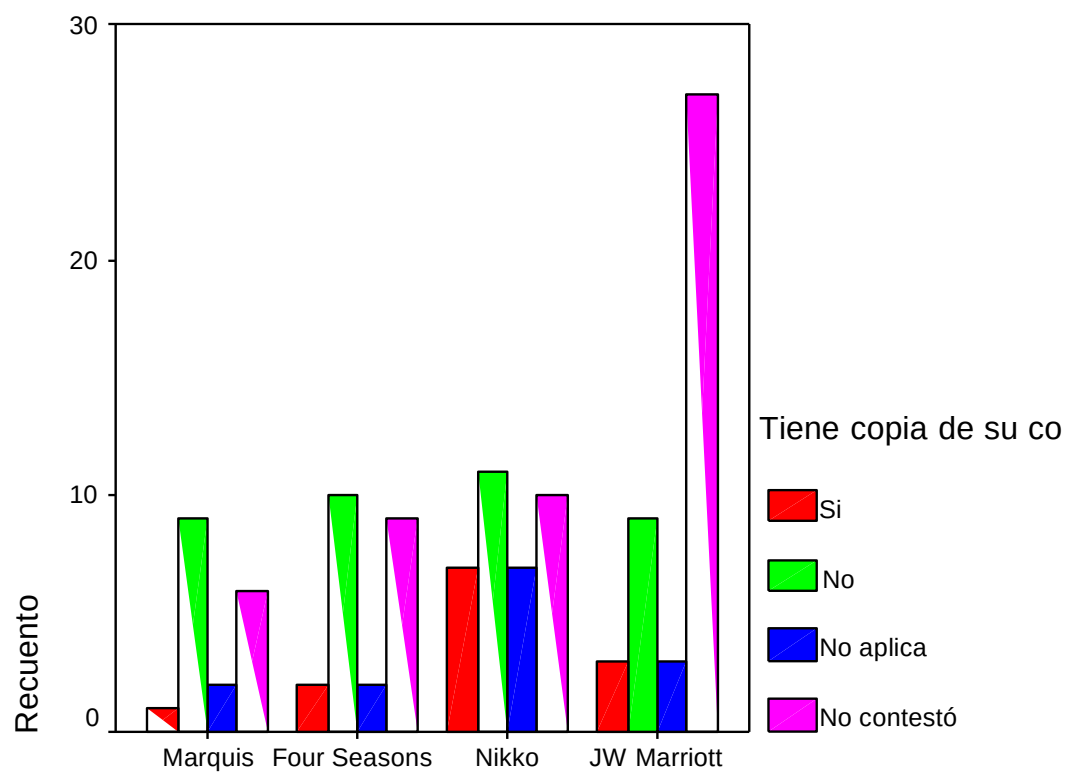
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo

			Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo				Total
			Si	No	No aplica	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	1	9	2	6	18
		% de HOTEL	5.6%	50.0%	11.1%	33.3%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	7.7%	23.1%	14.3%	11.5%	15.3%
		% del total	.8%	7.6%	1.7%	5.1%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	2	10	2	9	23
		% de HOTEL	8.7%	43.5%	8.7%	39.1%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	15.4%	25.6%	14.3%	17.3%	19.5%
		% del total	1.7%	8.5%	1.7%	7.6%	19.5%
	Nikko	Recuento	7	11	7	10	35
		% de HOTEL	20.0%	31.4%	20.0%	28.6%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	53.8%	28.2%	50.0%	19.2%	29.7%
		% del total	5.9%	9.3%	5.9%	8.5%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	3	9	3	27	42
		% de HOTEL	7.1%	21.4%	7.1%	64.3%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	23.1%	23.1%	21.4%	51.9%	35.6%
		% del total	2.5%	7.6%	2.5%	22.9%	35.6%
Total		Recuento	13	39	14	52	118
		% de HOTEL	11.0%	33.1%	11.9%	44.1%	100.0%
		% de Tiene copia de su contrato colectivo de trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	11.0%	33.1%	11.9%	44.1%	100.0%



HOTEL

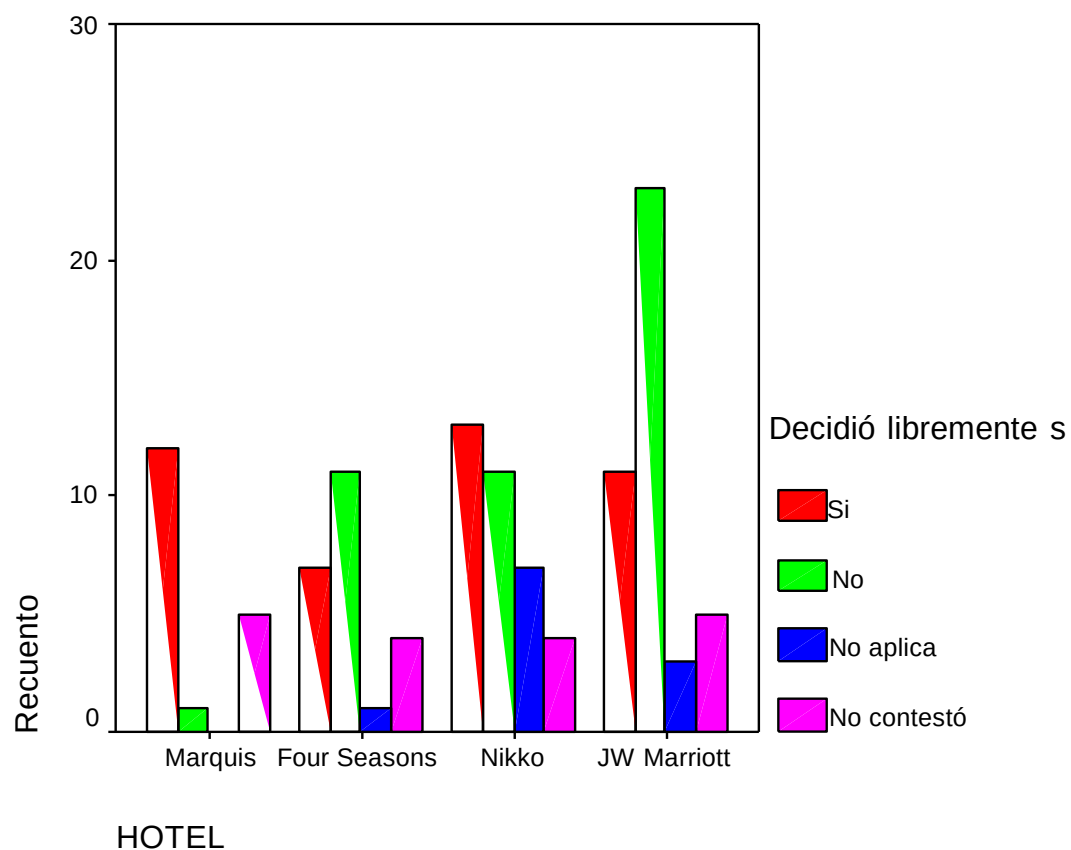
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Decidió libremente su ingreso al sindicato	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Decidió libremente su ingreso al sindicato

			Decidió libremente su ingreso al sindicato				Total
			Si	No	No aplica	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	12	1		5	18
		% de HOTEL	66.7%	5.6%		27.8%	100.0%
		% de Decidió libremente su ingreso al sindicato	27.9%	2.2%		27.8%	15.3%
		% del total	10.2%	.8%		4.2%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	7	11	1	4	23
		% de HOTEL	30.4%	47.8%	4.3%	17.4%	100.0%
		% de Decidió libremente su ingreso al sindicato	16.3%	23.9%	9.1%	22.2%	19.5%
		% del total	5.9%	9.3%	.8%	3.4%	19.5%
	Nikko	Recuento	13	11	7	4	35
		% de HOTEL	37.1%	31.4%	20.0%	11.4%	100.0%
		% de Decidió libremente su ingreso al sindicato	30.2%	23.9%	63.6%	22.2%	29.7%
		% del total	11.0%	9.3%	5.9%	3.4%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	11	23	3	5	42
		% de HOTEL	26.2%	54.8%	7.1%	11.9%	100.0%
		% de Decidió libremente su ingreso al sindicato	25.6%	50.0%	27.3%	27.8%	35.6%
		% del total	9.3%	19.5%	2.5%	4.2%	35.6%
Total		Recuento	43	46	11	18	118
		% de HOTEL	36.4%	39.0%	9.3%	15.3%	100.0%
		% de Decidió libremente su ingreso al sindicato	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	36.4%	39.0%	9.3%	15.3%	100.0%



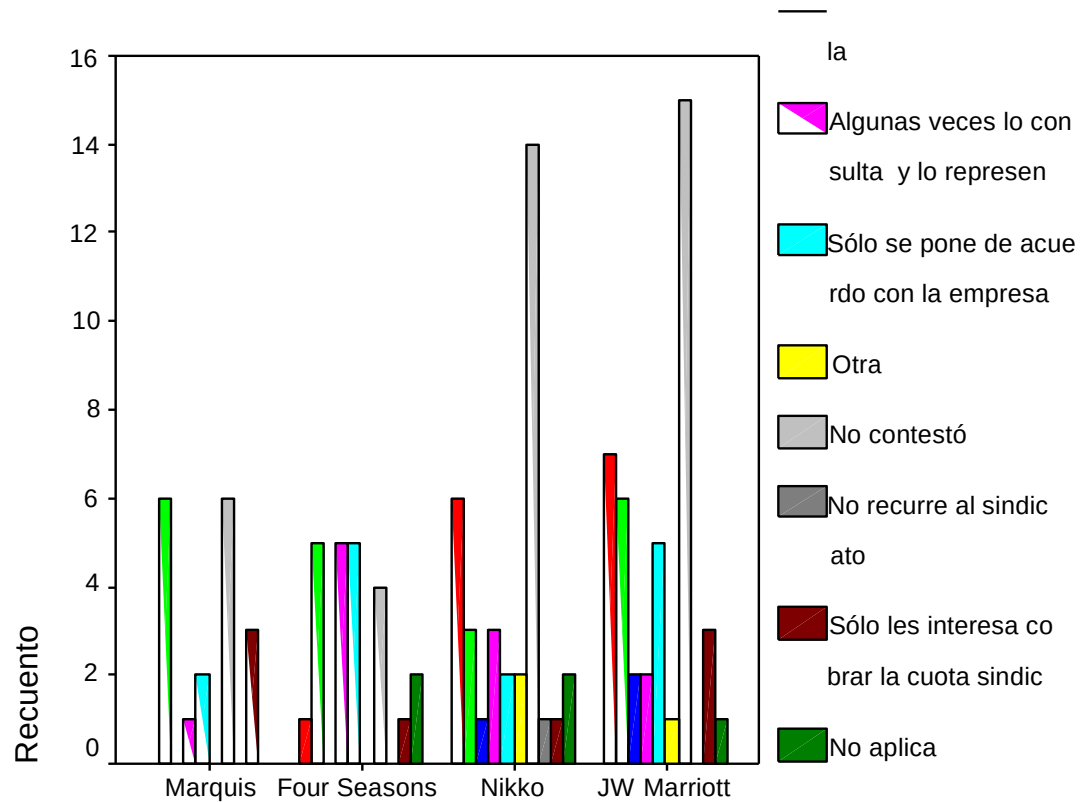
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Evaluación del sindicato; considera que	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación del sindicato; considera que

			Evaluación del sindicato; considera que									Total
			Sólo le pregunta qué problemas tiene, no hace nada	Lo consulta y lo representa bien frente a la empresa	Lo controla o manipula	Algunas veces lo consulta lo representa bien	Sólo se propone de acuerdo con la empresa	Otra	No contestó	No recurre al sindicato	Sólo les interesa cobrar la cuota sindical	
HOTEL Marquis	Recuento		6		1	2		6		3		18
	% de HOTEL		33.3%		5.6%	11.1%		33.3%		16.7%		100.0%
	% de Evaluación del sindicato; considera que		30.0%		9.1%	14.3%		15.4%		37.5%		15.3%
	% del total		5.1%		.8%	1.7%		5.1%		2.5%		15.3%
Four Seasons	Recuento	1	5		5	5		4		1	2	23
	% de HOTEL	4.3%	21.7%		21.7%	21.7%		17.4%		4.3%	8.7%	100.0%
	% de Evaluación del sindicato; considera que	7.1%	25.0%		45.5%	35.7%		10.3%		12.5%	40.0%	19.5%
	% del total	.8%	4.2%		4.2%	4.2%		3.4%		.8%	1.7%	19.5%
Nikko	Recuento	6	3	1	3	2	2	14	1	1	2	35
	% de HOTEL	17.1%	8.6%	2.9%	8.6%	5.7%	5.7%	40.0%	2.9%	2.9%	5.7%	100.0%
	% de Evaluación del sindicato; considera que	42.9%	15.0%	33.3%	27.3%	14.3%	66.7%	35.9%	100.0%	12.5%	40.0%	29.7%
	% del total	5.1%	2.5%	.8%	2.5%	1.7%	1.7%	11.9%	.8%	.8%	1.7%	29.7%
JW Marriott	Recuento	7	6	2	2	5	1	15		3	1	42
	% de HOTEL	16.7%	14.3%	4.8%	4.8%	11.9%	2.4%	35.7%		7.1%	2.4%	100.0%
	% de Evaluación del sindicato; considera que	50.0%	30.0%	66.7%	18.2%	35.7%	33.3%	38.5%		37.5%	20.0%	35.6%
	% del total	5.9%	5.1%	1.7%	1.7%	4.2%	.8%	12.7%		2.5%	.8%	35.6%
Total	Recuento	14	20	3	11	14	3	39	1	8	5	118
	% de HOTEL	11.9%	16.9%	2.5%	9.3%	11.9%	2.5%	33.1%	.8%	6.8%	4.2%	100.0%
	% de Evaluación del sindicato; considera que	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	11.9%	16.9%	2.5%	9.3%	11.9%	2.5%	33.1%	.8%	6.8%	4.2%	100.0%



HOTEL

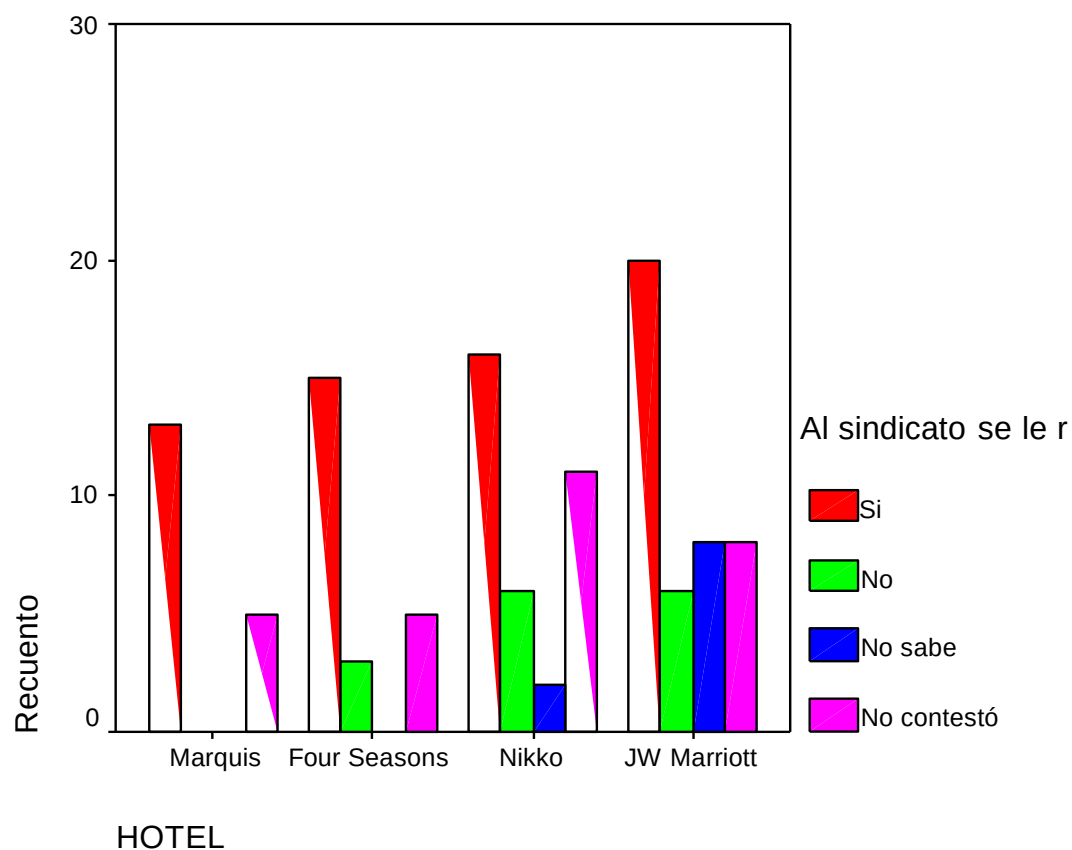
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Al sindicato se le respeta en la empresa	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Al sindicato se le respeta en la empresa

			Al sindicato se le respeta en la empresa				Total
			Si	No	No sabe	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	13			5	18
		% de HOTEL	72.2%			27.8%	100.0%
		% de Al sindicato se le respeta en la empresa	20.3%			17.2%	15.3%
		% del total	11.0%			4.2%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	15	3		5	23
		% de HOTEL	65.2%	13.0%		21.7%	100.0%
		% de Al sindicato se le respeta en la empresa	23.4%	20.0%		17.2%	19.5%
		% del total	12.7%	2.5%		4.2%	19.5%
	Nikko	Recuento	16	6	2	11	35
		% de HOTEL	45.7%	17.1%	5.7%	31.4%	100.0%
		% de Al sindicato se le respeta en la empresa	25.0%	40.0%	20.0%	37.9%	29.7%
		% del total	13.6%	5.1%	1.7%	9.3%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	20	6	8	8	42
		% de HOTEL	47.6%	14.3%	19.0%	19.0%	100.0%
		% de Al sindicato se le respeta en la empresa	31.3%	40.0%	80.0%	27.6%	35.6%
		% del total	16.9%	5.1%	6.8%	6.8%	35.6%
	Total	Recuento	64	15	10	29	118
		% de HOTEL	54.2%	12.7%	8.5%	24.6%	100.0%
		% de Al sindicato se le respeta en la empresa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	54.2%	12.7%	8.5%	24.6%	100.0%



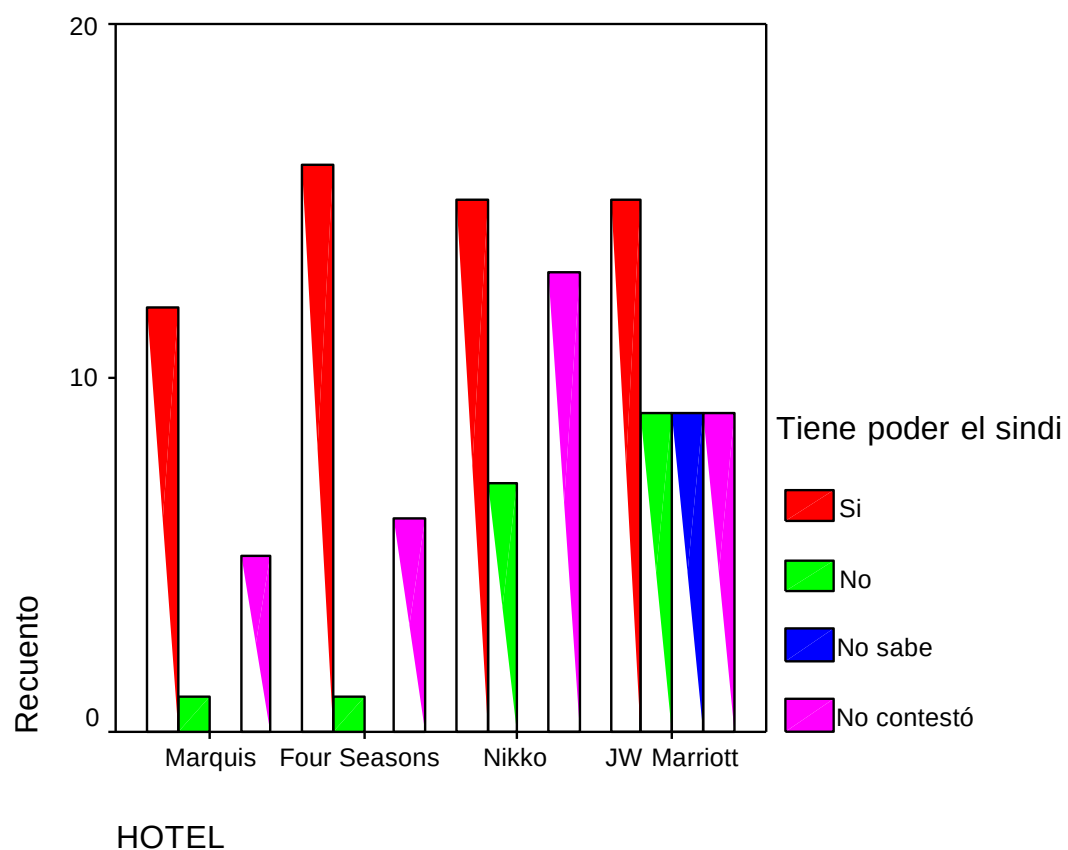
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT

			Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT				Total
			Si	No	No sabe	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	12	1		5	18
		% de HOTEL	66.7%	5.6%		27.8%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	20.7%	5.6%		15.2%	15.3%
		% del total	10.2%	.8%		4.2%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	16	1		6	23
		% de HOTEL	69.6%	4.3%		26.1%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	27.6%	5.6%		18.2%	19.5%
		% del total	13.6%	.8%		5.1%	19.5%
	Nikko	Recuento	15	7		13	35
		% de HOTEL	42.9%	20.0%		37.1%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	25.9%	38.9%		39.4%	29.7%
		% del total	12.7%	5.9%		11.0%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	15	9	9	9	42
		% de HOTEL	35.7%	21.4%	21.4%	21.4%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	25.9%	50.0%	100.0%	27.3%	35.6%
		% del total	12.7%	7.6%	7.6%	7.6%	35.6%
Total		Recuento	58	18	9	33	118
		% de HOTEL	49.2%	15.3%	7.6%	28.0%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	49.2%	15.3%	7.6%	28.0%	100.0%



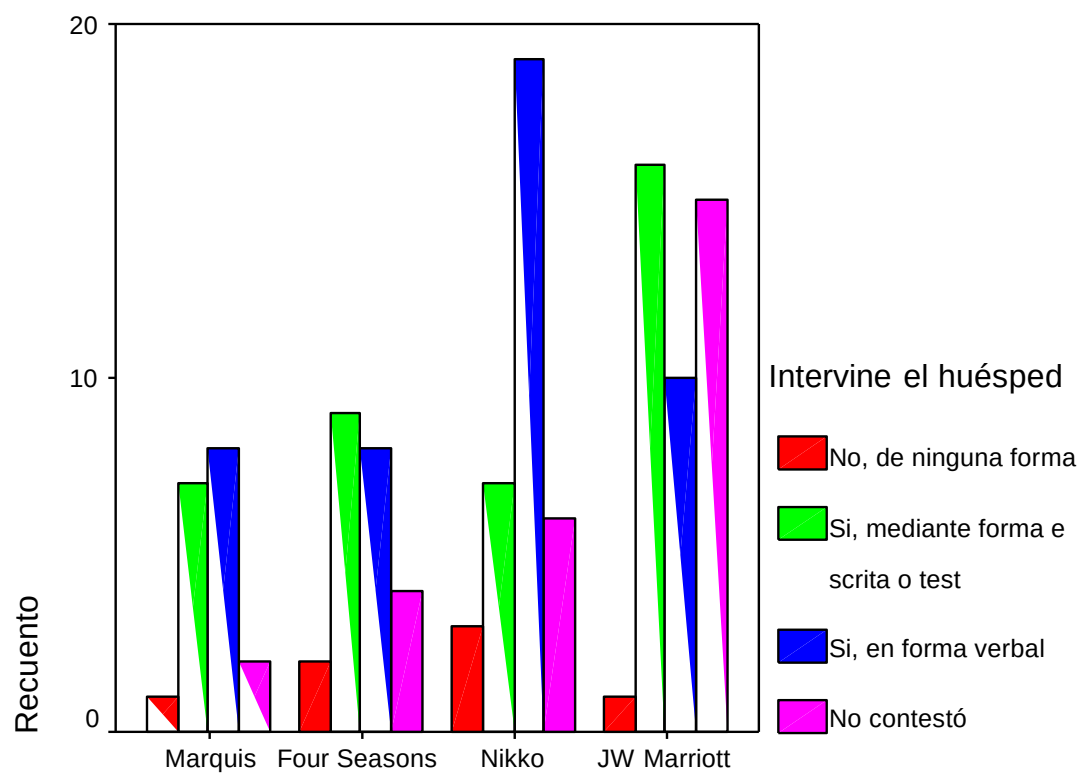
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral

			Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral				Total
			No, de ninguna forma	Si, mediante forma escrita o test	Si, en forma verbal	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	1	7	8	2	18
		% de HOTEL	5.6%	38.9%	44.4%	11.1%	100.0%
		% de Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral	14.3%	17.9%	17.8%	7.4%	15.3%
		% del total	.8%	5.9%	6.8%	1.7%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	2	9	8	4	23
		% de HOTEL	8.7%	39.1%	34.8%	17.4%	100.0%
		% de Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral	28.6%	23.1%	17.8%	14.8%	19.5%
		% del total	1.7%	7.6%	6.8%	3.4%	19.5%
	Nikko	Recuento	3	7	19	6	35
		% de HOTEL	8.6%	20.0%	54.3%	17.1%	100.0%
		% de Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral	42.9%	17.9%	42.2%	22.2%	29.7%
		% del total	2.5%	5.9%	16.1%	5.1%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	1	16	10	15	42
		% de HOTEL	2.4%	38.1%	23.8%	35.7%	100.0%
		% de Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral	14.3%	41.0%	22.2%	55.6%	35.6%
		% del total	.8%	13.6%	8.5%	12.7%	35.6%
Total	Recuento	7	39	45	27	118	
	% de HOTEL	5.9%	33.1%	38.1%	22.9%	100.0%	
	% de Intervine el huésped - cliente en el disciplinamiento laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	5.9%	33.1%	38.1%	22.9%	100.0%	



HOTEL

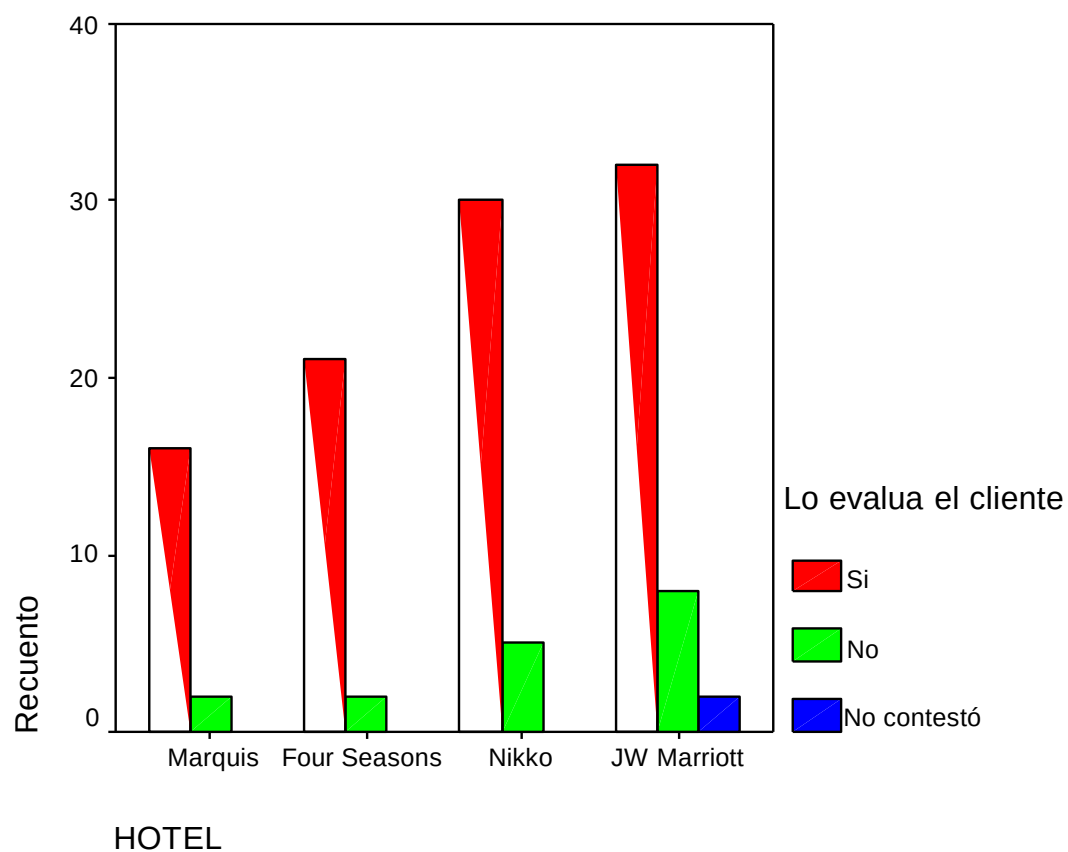
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Lo evalúa el cliente	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Lo evalua el cliente

			Lo evalua el cliente			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	16	2		18
		% de HOTEL	88.9%	11.1%		100.0%
		% de Lo evalua el cliente	16.2%	11.8%		15.3%
		% del total	13.6%	1.7%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	21	2		23
		% de HOTEL	91.3%	8.7%		100.0%
		% de Lo evalua el cliente	21.2%	11.8%		19.5%
		% del total	17.8%	1.7%		19.5%
	Nikko	Recuento	30	5		35
		% de HOTEL	85.7%	14.3%		100.0%
		% de Lo evalua el cliente	30.3%	29.4%		29.7%
		% del total	25.4%	4.2%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	32	8	2	42
		% de HOTEL	76.2%	19.0%	4.8%	100.0%
		% de Lo evalua el cliente	32.3%	47.1%	100.0%	35.6%
		% del total	27.1%	6.8%	1.7%	35.6%
	Total	Recuento	99	17	2	118
		% de HOTEL	83.9%	14.4%	1.7%	100.0%
		% de Lo evalua el cliente	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	83.9%	14.4%	1.7%	100.0%



Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Antigüedad laboral en años	110	.08	15.00	3.5698	3.4637
N válido (según lista)	110				

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Antigüedad laboral en años *	110	93.2%	8	6.8%	118	100.0%
Puesto de trabajo						

Informe

Antigüedad laboral en años

Mesero	Media	4.7131
	N	39
	Desv. típ.	4.2222
Ayudante de mesero	Media	3.4700
	N	3
	Desv. típ.	1.7529
Capitán de mesas	Media	6.2050
	N	2
	Desv. típ.	3.9527
Ama de llaves	Media	2.9000
	N	1
	Desv. típ.	.
Asistente de ama de llaves	Media	3.4575
	N	4
	Desv. típ.	2.2979
Camarista	Media	2.6508
	N	12
	Desv. típ.	2.3834
Cheff	Media	6.1933
	N	3
	Desv. típ.	7.7222
Cocinero	Media	3.5570
	N	10
	Desv. típ.	2.8314
Ayudante de cocina o steward	Media	1.0470
	N	10
	Desv. típ.	.9328
Reservacionista	Media	2.7583
	N	6
	Desv. típ.	.5277
Recepcionista	Media	1.9971
	N	7
	Desv. típ.	3.1221
Asistente de áreas públicas	Media	2.9240
	N	5
	Desv. típ.	1.8606
Ayudante de camaristas	Media	.6650
	N	4
	Desv. típ.	.4946
Subcheff	Media	5.7767
	N	3
	Desv. típ.	1.9325
Barman	Media	7.7500
	N	1
	Desv. típ.	.
Total	Media	3.5698
	N	110
	Desv. típ.	3.4637

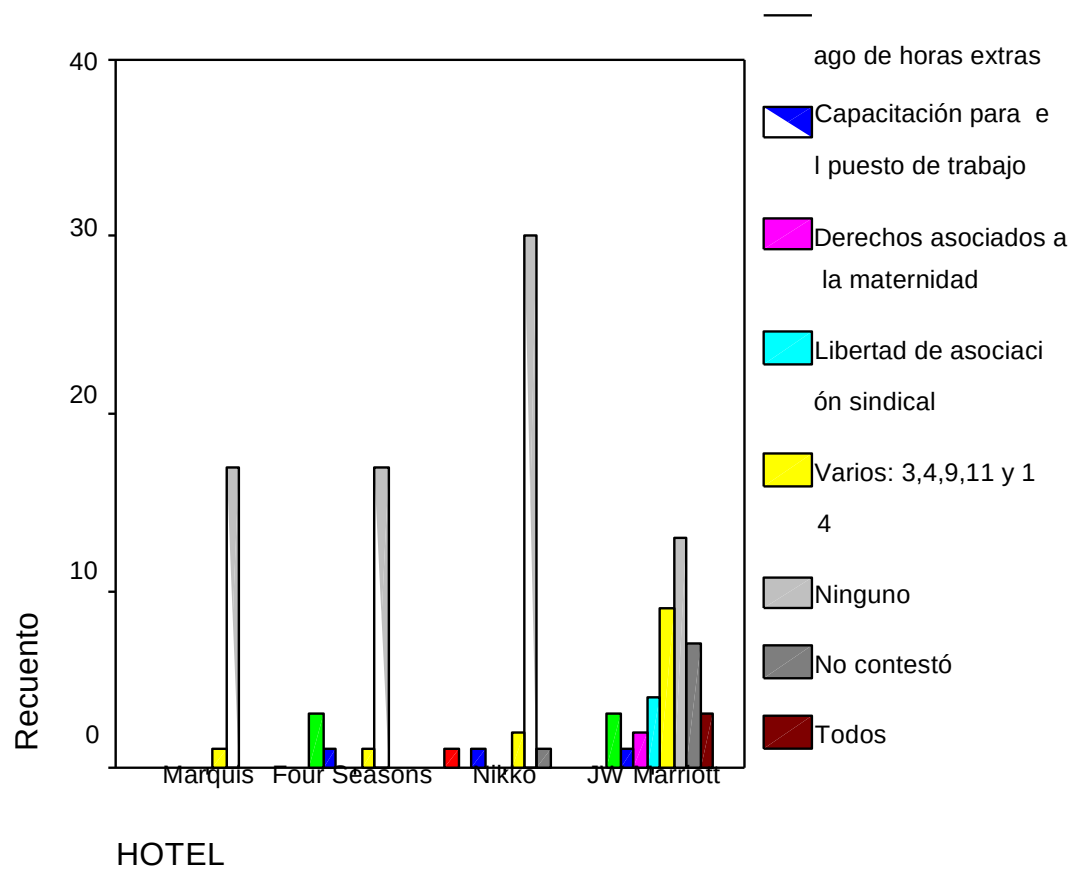
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Derechos laborales vulnerados	117	99.2%	1	.8%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Derechos laborales vulnerados

		Derechos laborales vulnerados									Total
		Copia de contratación laboral	Derecho al aviso y pago de horas extras	Capacitación para el puesto de trabajo	Derechos asociados a la maternidad	Libertad de asociación sindical	Varios: 3,4,9,11 y 14	Ninguno	No contestó	Todos	
HOTEL Marquis	Recuento						1	17			18
	% de HOTEL						5.6%	94.4%			100.0%
	% de Derechos laborales vulnerado						7.7%	22.1%			15.4%
	% del total						.9%	14.5%			15.4%
Four Seasons	Recuento		3	1			1	17			22
	% de HOTEL		13.6%	4.5%			4.5%	77.3%			100.0%
	% de Derechos laborales vulnerado		50.0%	33.3%			7.7%	22.1%			18.8%
	% del total		2.6%	.9%			.9%	14.5%			18.8%
Nikko	Recuento	1		1			2	30	1		35
	% de HOTEL	2.9%		2.9%			5.7%	85.7%	2.9%		100.0%
	% de Derechos laborales vulnerado	100.0%		33.3%			15.4%	39.0%	12.5%		29.9%
	% del total	.9%		.9%			1.7%	25.6%	.9%		29.9%
JW Marriott	Recuento		3	1	2	4	9	13	7	3	42
	% de HOTEL		7.1%	2.4%	4.8%	9.5%	21.4%	31.0%	16.7%	7.1%	100.0%
	% de Derechos laborales vulnerado		50.0%	33.3%	100.0%	100.0%	69.2%	16.9%	87.5%	100.0%	35.9%
	% del total		2.6%	.9%	1.7%	3.4%	7.7%	11.1%	6.0%	2.6%	35.9%
Total	Recuento	1	6	3	2	4	13	77	8	3	117
	% de HOTEL	.9%	5.1%	2.6%	1.7%	3.4%	11.1%	65.8%	6.8%	2.6%	100.0%
	% de Derechos laborales vulnerado	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	.9%	5.1%	2.6%	1.7%	3.4%	11.1%	65.8%	6.8%	2.6%	100.0%



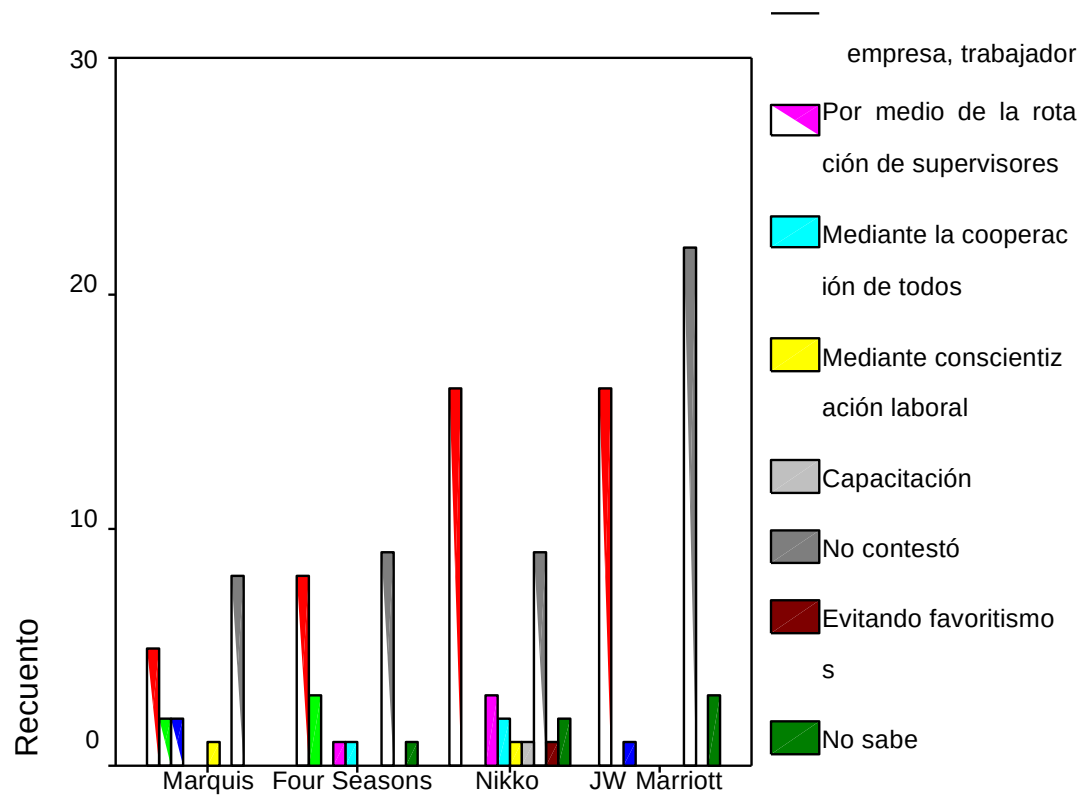
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda

		Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda										Total
		Hablando, buscando soluciones a través del diálogo	Por medio del sindicato	Por medio de juntas, empresa, y sindicato	Por medio de la rotación de supervisores	Mediante la cooperación de todos	Mediante la concientización laboral	Capacitación	No contestó	Evitando favoritismos	No sabe	
HOTEL Marquis	Recuento	5	2	2			1		8			18
	% de HOTEL	27.8%	11.1%	11.1%			5.6%		44.4%			100.0%
	% de Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda	11.1%	40.0%	66.7%			50.0%		16.7%			15.3%
	% del total	4.2%	1.7%	1.7%			.8%		6.8%			15.3%
Four Seasons	Recuento	8	3		1	1			9		1	23
	% de HOTEL	34.8%	13.0%		4.3%	4.3%			39.1%		4.3%	100.0%
	% de Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda	17.8%	60.0%		25.0%	33.3%			18.8%		16.7%	19.5%
	% del total	6.8%	2.5%		.8%	.8%			7.6%		.8%	19.5%
Nikko	Recuento	16			3	2	1	1	9	1	2	35
	% de HOTEL	45.7%			8.6%	5.7%	2.9%	2.9%	25.7%	2.9%	5.7%	100.0%
	% de Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda	35.6%			75.0%	66.7%	50.0%	100.0%	18.8%	100.0%	33.3%	29.7%
	% del total	13.6%			2.5%	1.7%	.8%	.8%	7.6%	.8%	1.7%	29.7%
JW Marriott	Recuento	16		1					22		3	42
	% de HOTEL	38.1%		2.4%					52.4%		7.1%	100.0%
	% de Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda	35.6%		33.3%					45.8%		50.0%	35.6%
	% del total	13.6%		.8%					18.6%		2.5%	35.6%
Total	Recuento	45	5	3	4	3	2	1	48	1	6	118
	% de HOTEL	38.1%	4.2%	2.5%	3.4%	2.5%	1.7%	.8%	40.7%	.8%	5.1%	100.0%
	% de Estrategia de mejoramiento de CDT sin llegar a renuncia, despido o demanda	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	38.1%	4.2%	2.5%	3.4%	2.5%	1.7%	.8%	40.7%	.8%	5.1%	100.0%



HOTEL

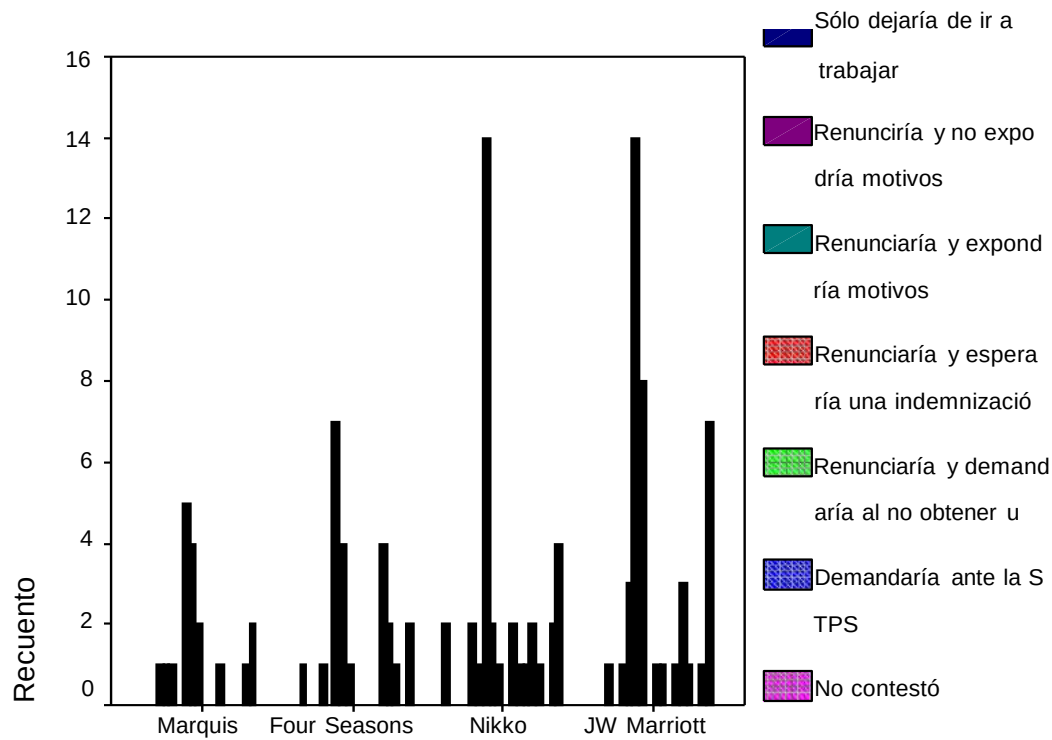
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Reacción frente a violaciones de CDT	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Reacción frente a violaciones de CDT

			Reacción frente a violaciones de CDT																		
		Se quedaría callado y aguantaría	Se quedaría callado y esperaría que esto cambiara	Buscaría cambiarse de lugar de trabajo en la misma empresa	Se quedaría callado y buscaría trabajo en otra empresa	Lo comentaría con personas ajenas a su trabajo	Iría con su representante sindical	Lo comentaría con su supervisor	Lo comentaría con alguien que esté por encima de su jefe	Faltaría al trabajo para descansar un poco de la situación	Trabajaría más lento o mal en señal de protesta	Comentaría la posibilidad de su renuncia	Sólo dejaría de ir a trabajar	Renunciaría y no expodría motivos	Renunciaría y expondría motivos	Renunciaría y esperaría una indemnización	Renunciaría y demandaría al no obtener una respuesta posiv	Demandaría ante la STPS	No contestó	Total	
HOTEL	Marqus	Recuento % de HOTEL % de Reacción frente a violaciones de CDT % del total		1 5.6%	1 5.6%	1 5.6%		5 27.8%	4 22.2%	2 11.1%			1 5.6%				1 5.6%	2 11.1%		18	
				50.0%	100.0%	20.0%		12.5%	22.2%	50.0%			50.0%				50.0%	40.0%		15.3%	
				.8%	.8%	.8%		4.2%	3.4%	1.7%			.8%				.8%	1.7%		15.3%	
	Four Seasons	Recuento % de HOTEL % de Reacción frente a violaciones de CDT % del total		1 4.3%		1 4.3%		7 30.4%	4 17.4%	1 4.3%						4 17.4%	2 8.7%	1 4.3%		2 8.7%	23
				100.0%		20.0%		17.5%	22.2%	25.0%						44.4%	50.0%	50.0%		15.4%	19.5%
				.8%		.8%		5.9%	3.4%	.8%						3.4%	1.7%	.8%	1.7%		19.5%
	Nikko	Recuento % de HOTEL % de Reacción frente a violaciones de CDT % del total	2 5.7%			2 5.7%	1 2.9%	14 40.0%	2 5.7%	1 2.9%		2 5.7%	1 2.9%	1 2.9%	1 2.9%	2 5.7%	1 2.9%		2 5.7%	4 11.4%	35
			100.0%			40.0%	25.0%	35.0%	11.1%	25.0%		66.7%	50.0%	50.0%	22.2%	25.0%		40.0%	30.8%	29.7%	
			1.7%			1.7%	.8%	11.9%	1.7%	.8%		1.7%	.8%	.8%	1.7%	.8%		1.7%	3.4%	29.7%	
	JW Marriott	Recuento % de HOTEL % de Reacción frente a violaciones de CDT % del total		1 2.4%		1 2.4%	3 7.1%	14 33.3%	8 19.0%		1 2.4%	1 2.4%		1 2.4%	1 2.4%	3 7.1%	1 2.4%		1 2.4%	7 16.7%	42
			50.0%		20.0%	75.0%	35.0%	44.4%		100.0%	33.3%		50.0%	33.3%	25.0%		20.0%	53.8%	35.6%		
			.8%		.8%	2.5%	11.9%	6.8%		.8%	.8%		.8%	.8%	2.5%	.8%		.8%	5.9%	35.6%	
Total	Recuento % de HOTEL % de Reacción frente a violaciones de CDT % del total	2 1.7%	1 .8%	2 1.7%	1 .8%	5 4.2%	4 3.4%	40 33.9%	18 15.3%	4 3.4%	1 .8%	3 2.5%	2 1.7%	2 1.7%	9 7.6%	4 3.4%	2 1.7%	5 4.2%	13 11.0%	118	
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		1.7%	.8%	1.7%	.8%	4.2%	3.4%	33.9%	15.3%	3.4%	.8%	2.5%	1.7%	1.7%	7.6%	3.4%	1.7%	4.2%	11.0%	100.0%	



HOTEL

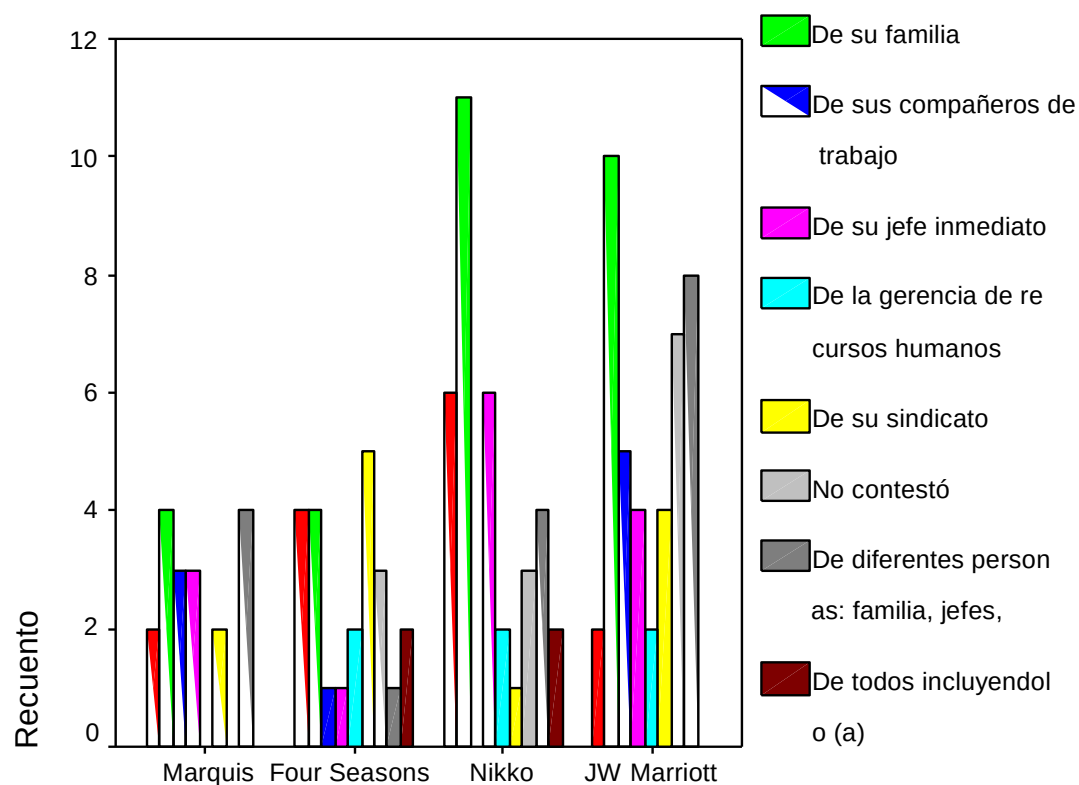
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT

			De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT								Total
			De Ud. mismo porque prefiere enfrentarlo solo	De su familia	De sus compañeros de trabajo	De su jefe inmediato	De la gerencia de recursos humanos	De su sindicato	No contestó	De diferentes personas: familia, jefes, amigos	
HOTEL Marquis	Recuento	2	4	3	3		2		4		18
	% de HOTEL	11.1%	22.2%	16.7%	16.7%		11.1%		22.2%		100.0%
	% de De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT	14.3%	13.8%	33.3%	21.4%		16.7%		23.5%		15.3%
	% del total	1.7%	3.4%	2.5%	2.5%		1.7%		3.4%		15.3%
Four Seasons	Recuento	4	4	1	1	2	5	3	1	2	23
	% de HOTEL	17.4%	17.4%	4.3%	4.3%	8.7%	21.7%	13.0%	4.3%	8.7%	100.0%
	% de De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT	28.6%	13.8%	11.1%	7.1%	33.3%	41.7%	23.1%	5.9%	50.0%	19.5%
	% del total	3.4%	3.4%	.8%	.8%	1.7%	4.2%	2.5%	.8%	1.7%	19.5%
Nikko	Recuento	6	11		6	2	1	3	4	2	35
	% de HOTEL	17.1%	31.4%		17.1%	5.7%	2.9%	8.6%	11.4%	5.7%	100.0%
	% de De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT	42.9%	37.9%		42.9%	33.3%	8.3%	23.1%	23.5%	50.0%	29.7%
	% del total	5.1%	9.3%		5.1%	1.7%	.8%	2.5%	3.4%	1.7%	29.7%
JW Marriott	Recuento	2	10	5	4	2	4	7	8		42
	% de HOTEL	4.8%	23.8%	11.9%	9.5%	4.8%	9.5%	16.7%	19.0%		100.0%
	% de De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT	14.3%	34.5%	55.6%	28.6%	33.3%	33.3%	53.8%	47.1%		35.6%
	% del total	1.7%	8.5%	4.2%	3.4%	1.7%	3.4%	5.9%	6.8%		35.6%
Total	Recuento	14	29	9	14	6	12	13	17	4	118
	% de HOTEL	11.9%	24.6%	7.6%	11.9%	5.1%	10.2%	11.0%	14.4%	3.4%	100.0%
	% de De quien recibe apoyo el trabajador para enfrentar sus CDT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	11.9%	24.6%	7.6%	11.9%	5.1%	10.2%	11.0%	14.4%	3.4%	100.0%



HOTEL

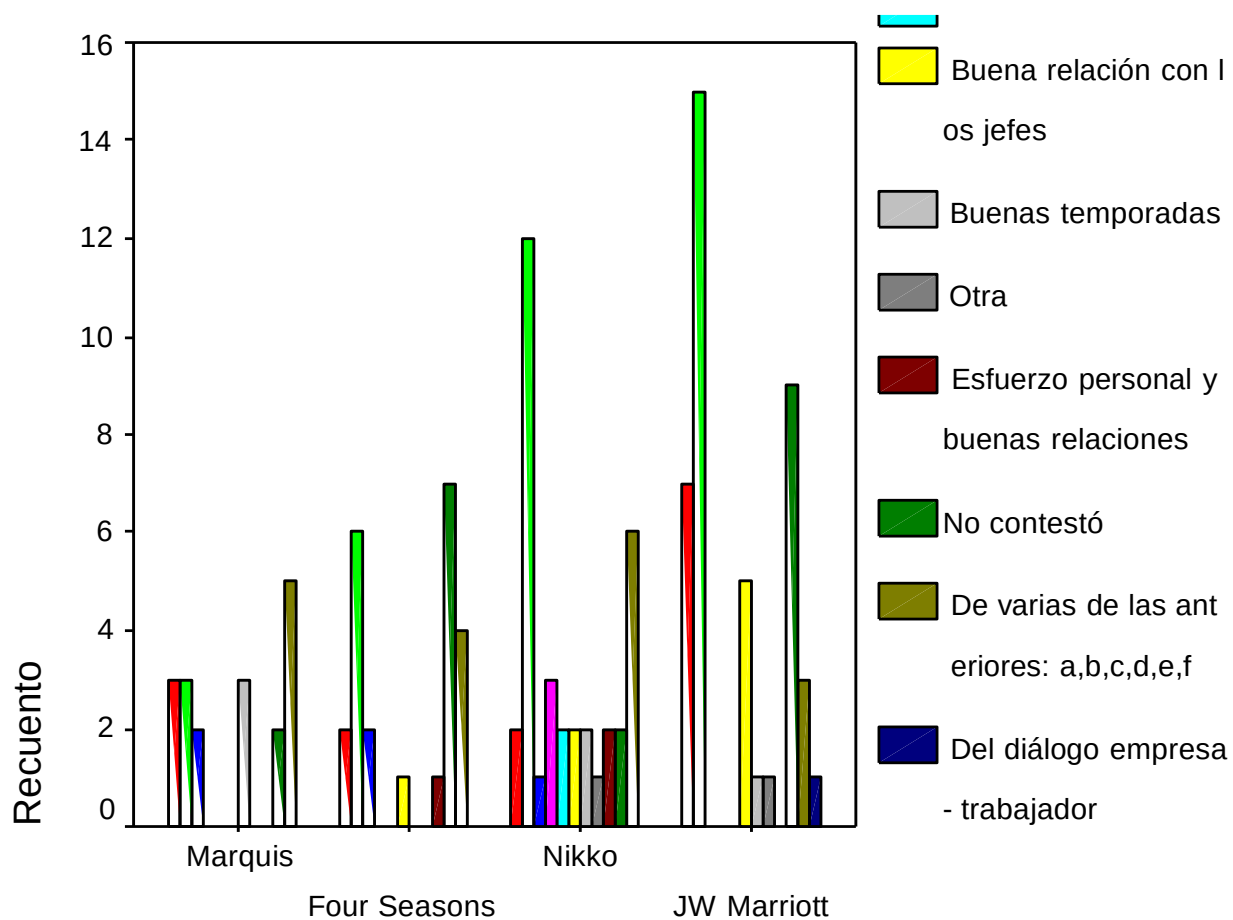
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * De qué depende el mejoramiento de sus CDT	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * De qué depende el mejoramiento de sus CDT

		De qué depende el mejoramiento de sus CDT												Total
		De las estaciones que ya brinda la empresa	Esfuerzo personal: capacitación, estrés, etc.	Intervención sindical	Auge de la empresa	Tipo de clientes	Buena relación con los jefes	Buenas temporadas	Otra	Esfuerzo personal buenas relaciones	No contestó	De varias de las anteriores b, c, d, e, f, g	Del diálogo con la empresa	
HOT Marqui	Recuento	3	3	2				3			2	5		18
	% de HO	16.7%	16.7%	11.1%				16.7%			11.1%	27.8%		100.0%
	% de De depende mejorami	21.4%	8.3%	40.0%				50.0%			10.0%	27.8%		15.3%
	% del tot	2.5%	2.5%	1.7%				2.5%			1.7%	4.2%		15.3%
Four Seaso	Recuento	2	6	2			1			1	7	4		23
	% de HO	8.7%	26.1%	8.7%			4.3%			4.3%	30.4%	17.4%		100.0%
	% de De depende mejorami	14.3%	16.7%	40.0%			12.5%			33.3%	35.0%	22.2%		19.5%
	% del tot	1.7%	5.1%	1.7%			.8%			.8%	5.9%	3.4%		19.5%
Nikko	Recuento	2	12	1	3	2	2	2	1	2	2	6		35
	% de HO	5.7%	34.3%	2.9%	8.6%	5.7%	5.7%	5.7%	2.9%	5.7%	5.7%	17.1%		100.0%
	% de De depende mejorami	14.3%	33.3%	20.0%	100.0%	100.0%	25.0%	33.3%	50.0%	66.7%	10.0%	33.3%		29.7%
	% del tot	1.7%	10.2%	.8%	2.5%	1.7%	1.7%	1.7%	.8%	1.7%	1.7%	5.1%		29.7%
JW Marriot	Recuento	7	15				5	1	1		9	3	1	42
	% de HO	16.7%	35.7%				11.9%	2.4%	2.4%		21.4%	7.1%	2.4%	100.0%
	% de De depende mejorami	50.0%	41.7%				62.5%	16.7%	50.0%		45.0%	16.7%	100.0%	35.6%
	% del tot	5.9%	12.7%				4.2%	.8%	.8%		7.6%	2.5%	.8%	35.6%
Total	Recuento	14	36	5	3	2	8	6	2	3	20	18	1	118
	% de HO	11.9%	30.5%	4.2%	2.5%	1.7%	6.8%	5.1%	1.7%	2.5%	16.9%	15.3%	.8%	100.0%
	% de De depende mejorami	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del tot	11.9%	30.5%	4.2%	2.5%	1.7%	6.8%	5.1%	1.7%	2.5%	16.9%	15.3%	.8%	100.0%



HOTEL

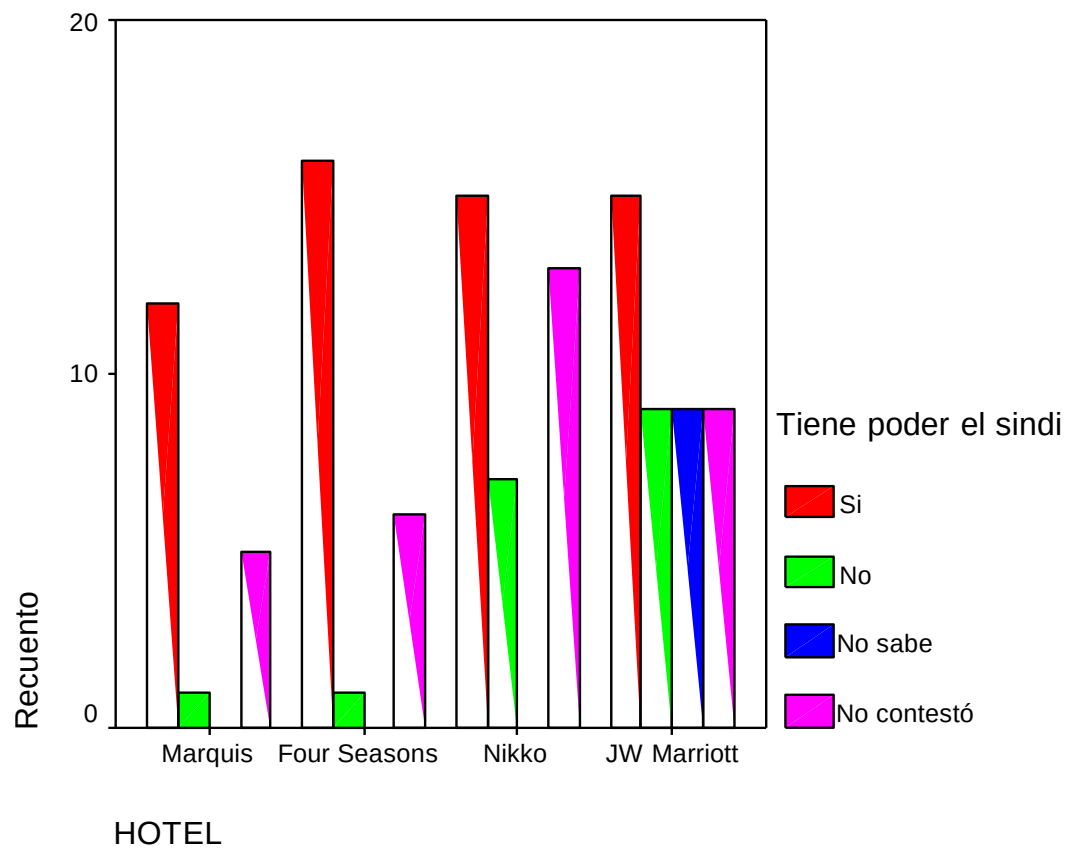
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT

			Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT				Total
			Si	No	No sabe	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	12	1		5	18
		% de HOTEL	66.7%	5.6%		27.8%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	20.7%	5.6%		15.2%	15.3%
		% del total	10.2%	.8%		4.2%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	16	1		6	23
		% de HOTEL	69.6%	4.3%		26.1%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	27.6%	5.6%		18.2%	19.5%
		% del total	13.6%	.8%		5.1%	19.5%
	Nikko	Recuento	15	7		13	35
		% de HOTEL	42.9%	20.0%		37.1%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	25.9%	38.9%		39.4%	29.7%
		% del total	12.7%	5.9%		11.0%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	15	9	9	9	42
		% de HOTEL	35.7%	21.4%	21.4%	21.4%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	25.9%	50.0%	100.0%	27.3%	35.6%
		% del total	12.7%	7.6%	7.6%	7.6%	35.6%
Total		Recuento	58	18	9	33	118
		% de HOTEL	49.2%	15.3%	7.6%	28.0%	100.0%
		% de Tiene poder el sindicato para mejorar sus CDT	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	49.2%	15.3%	7.6%	28.0%	100.0%



Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * HOTEL	84	71.2%	34	28.8%	118	100.0%

Informe

Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones)

Marquis	Media	5,465.30
	N	10
	Desv. típ.	1,309.52
Four Seasons	Media	5,764.50
	N	16
	Desv. típ.	2,099.55
Nikko	Media	5,614.00
	N	30
	Desv. típ.	2,429.94
JW Marriott	Media	5,427.36
	N	28
	Desv. típ.	5,317.94
Total	Media	5,562.75
	N	84
	Desv. típ.	3,501.63

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Puesto de trabajo	84	71.2%	34	28.8%	118	100.0%

Informe

Salario integrado (incluye salario base,
propinas, prestaciones y deducciones)

Mesero	Media	5,416.00
	N	31
	Desv. típ.	1,616.89
Ayudante de mesero	Media	5,100.00
	N	2
	Desv. típ.	707.11
Capitán de mesas	Media	9,193.00
	N	2
	Desv. típ.	999.85
Asistente de ama de llaves	Media	7,211.00
	N	2
	Desv. típ.	1,115.81
Camarista	Media	3,295.14
	N	7
	Desv. típ.	624.42
Cheff	Media	21,783.00
	N	2
	Desv. típ.	11,620.59
Cocinero	Media	5,318.27
	N	8
	Desv. típ.	1,530.06
Ayudante de cocina o steward	Media	3,067.10
	N	10
	Desv. típ.	519.78
Reservacionista	Media	7,250.00
	N	5
	Desv. típ.	1,172.60
Recepcionista	Media	6,196.67
	N	6
	Desv. típ.	911.30
Asistente de áreas públicas	Media	3,154.00
	N	2
	Desv. típ.	401.64
Ayudante de camaristas	Media	2,920.00
	N	4
	Desv. típ.	1,140.29
Subcheff	Media	8,366.67
	N	3
	Desv. típ.	3,808.32
Total	Media	5,562.75
	N	84
	Desv. típ.	3,501.63

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral	84	71.2%	34	28.8%	118	100.0%

Informe

Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones)

Muy alta (con especialización)	Media	21,783.00
	N	2
	Desv. típ.	11,620.59
Alta (con calificación)	Media	8,366.67
	N	3
	Desv. típ.	3,808.32
Media (semicalificado)	Media	5,864.45
	N	54
	Desv. típ.	1,690.05
Baja (escasamente calificado)	Media	3,295.14
	N	7
	Desv. típ.	624.42
Muy baja (no calificado)	Media	3,269.94
	N	18
	Desv. típ.	927.36
Total	Media	5,562.75
	N	84
	Desv. típ.	3,501.63

Tabla de ANOVA

				Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral	Inter-grupos	(Combinadas)		685313544.5	4	171328386	
	Intra-grupos			332385949.0	79	4207417.077	
	Total			1017699494	83		

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Salario integrado (incluye salario base, propinas, prestaciones y deducciones) * Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral	.821	.673

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Monto de propinas al mes * Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral	82	69.5%	36	30.5%	118	100.0%

Informe

Monto de propinas al mes

Muy alta (con especialización)	Media	2,883.00
	N	2
	Desv. típ.	4,077.18
Alta (con calificación)	Media	666.67
	N	3
	Desv. típ.	1,154.70
Media (semicalificado)	Media	3,538.29
	N	51
	Desv. típ.	2,383.71
Baja (escasamente calificado)	Media	595.75
	N	8
	Desv. típ.	568.18
Muy baja (no calificado)	Media	1,086.22
	N	18
	Desv. típ.	1,062.28
Total	Media	2,591.91
	N	82
	Desv. típ.	2,368.75

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Monto de propinas al mes * Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral	Inter-grupos (Combinadas)		1.30E+08	4	32412975	7.683	.000
	Intra-grupos		3.25E+08	77	4218652		
	Total		4.54E+08	81			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Monto de propinas al mes * Categoría laboral por puesto con base en la calificación laboral	.534	.285

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Monto de propinas al mes • Puesto de trabajo	82	69.5%	36	30.5%	118	100.0%

Informe

Monto de propinas al mes

Mesero	Media	4,538.81
	N	31
	Desv. típ.	1,666.75
Ayudante de mesero	Media	3,500.00
	N	2
	Desv. típ.	707.11
Capitán de mesas	Media	4,883.00
	N	2
	Desv. típ.	1,579.68
Asistente de ama de llaves	Media	.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Camarista	Media	595.75
	N	8
	Desv. típ.	568.18
Cheff	Media	2,883.00
	N	2
	Desv. típ.	4,077.18
Cocinero	Media	1,485.50
	N	8
	Desv. típ.	1,060.12
Ayudante de cocina o steward	Media	947.20
	N	10
	Desv. típ.	533.65
Reservacionista	Media	3,420.00
	N	5
	Desv. típ.	4,045.00
Recepcionista	Media	250.00
	N	4
	Desv. típ.	500.00
Asistente de áreas públicas	Media	740.00
	N	2
	Desv. típ.	480.83
Ayudante de camaristas	Media	400.00
	N	4
	Desv. típ.	800.00
Subcheff	Media	666.67
	N	3
	Desv. típ.	1,154.70
Total	Media	2,591.91
	N	82
	Desv. típ.	2,368.75

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Monto de propinas al mes * Puesto de trabajo	Inter-grupos	(Combinadas)	2.68E+08	12	22318510	8.250	.000
	Intra-grupos		1.87E+08	69	2705304		
	Total		4.54E+08	81			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Monto de propinas al mes * Puesto de trabajo	.768	.589

Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Entiende cómo se calcula su salario	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

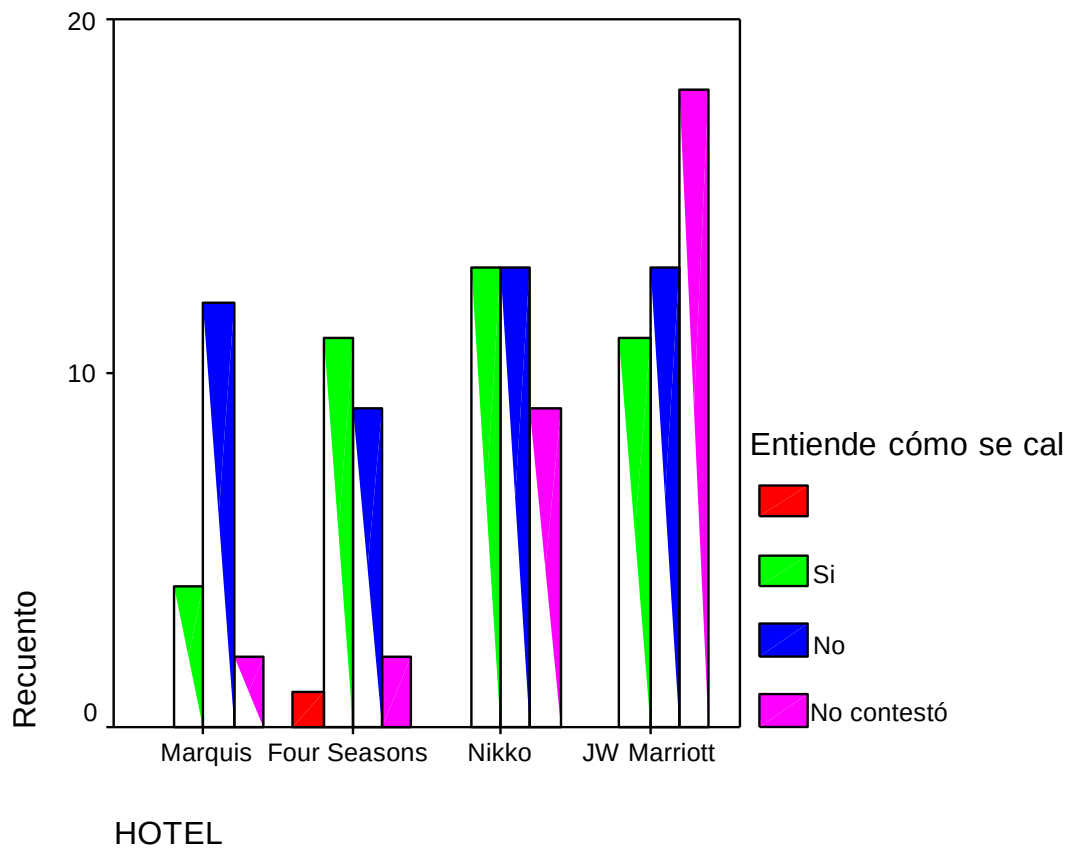
Tabla de contingencia HOTEL * Entiende cómo se calcula su salario

			Entiende cómo se calcula su salario				Total
			Si	No	No contestó		
HOTEL	Marquis	Recuento	4	12	2		18
		% de HOTEL	22.2%	66.7%	11.1%		100.0%
		% de Entiende cómo se calcula su salario	10.3%	25.5%	6.5%		15.3%
		% del total	3.4%	10.2%	1.7%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	11	9	2	1	23
		% de HOTEL	47.8%	39.1%	8.7%	4.3%	100.0%
		% de Entiende cómo se calcula su salario	28.2%	19.1%	6.5%	100.0%	19.5%
		% del total	9.3%	7.6%	1.7%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	13	13	9		35
		% de HOTEL	37.1%	37.1%	25.7%		100.0%
		% de Entiende cómo se calcula su salario	33.3%	27.7%	29.0%		29.7%
		% del total	11.0%	11.0%	7.6%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	11	13	18		42
		% de HOTEL	26.2%	31.0%	42.9%		100.0%
		% de Entiende cómo se calcula su salario	28.2%	27.7%	58.1%		35.6%
		% del total	9.3%	11.0%	15.3%		35.6%
Total	Recuento	39	47	31	1	118	
	% de HOTEL	33.1%	39.8%	26.3%	.8%	100.0%	
	% de Entiende cómo se calcula su salario	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	33.1%	39.8%	26.3%	.8%	100.0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.897 ^a	9	.019
Razón de verosimilitud	19.178	9	.024
N de casos válidos	118		

a. 5 casillas (31.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .15.



Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL • Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

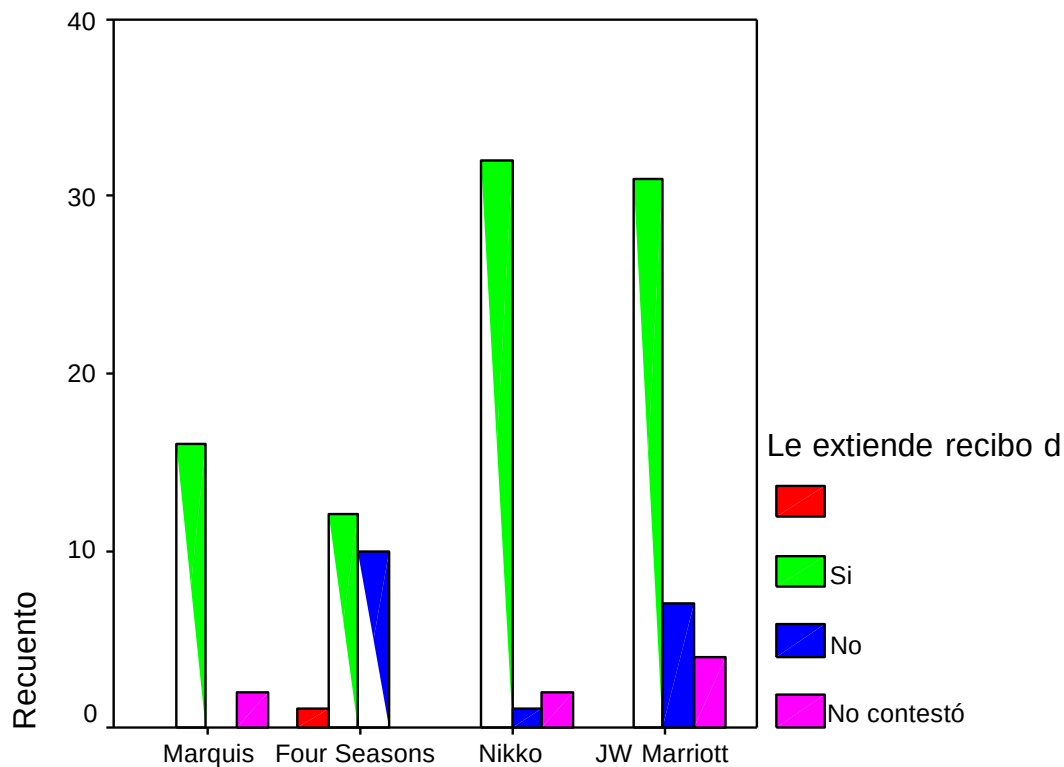
Tabla de contingencia HOTEL * Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)

			Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)				Total
			Si	No	No contestó		
HOTEL	Marquis	Recuento	16		2		18
		% de HOTEL	88.9%		11.1%		100.0%
		% de Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)	17.6%		25.0%		15.3%
		% del total	13.6%		1.7%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	12	10		1	23
		% de HOTEL	52.2%	43.5%		4.3%	100.0%
		% de Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)	13.2%	55.6%		100.0%	19.5%
		% del total	10.2%	8.5%		.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	32	1	2		35
		% de HOTEL	91.4%	2.9%	5.7%		100.0%
		% de Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)	35.2%	5.6%	25.0%		29.7%
		% del total	27.1%	.8%	1.7%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	31	7	4		42
		% de HOTEL	73.8%	16.7%	9.5%		100.0%
		% de Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)	34.1%	38.9%	50.0%		35.6%
		% del total	26.3%	5.9%	3.4%		35.6%
Total		Recuento	91	18	8	1	118
		% de HOTEL	77.1%	15.3%	6.8%	.8%	100.0%
		% de Le extiende recibo de pago (con percepciones y deducciones)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	77.1%	15.3%	6.8%	.8%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28.219 ^a	9	.001
Razón de verosimilitud	29.461	9	.001
N de casos válidos	118		

a. 10 casillas (62.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .15.



HOTEL

Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Considera que su salario es suficiente	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

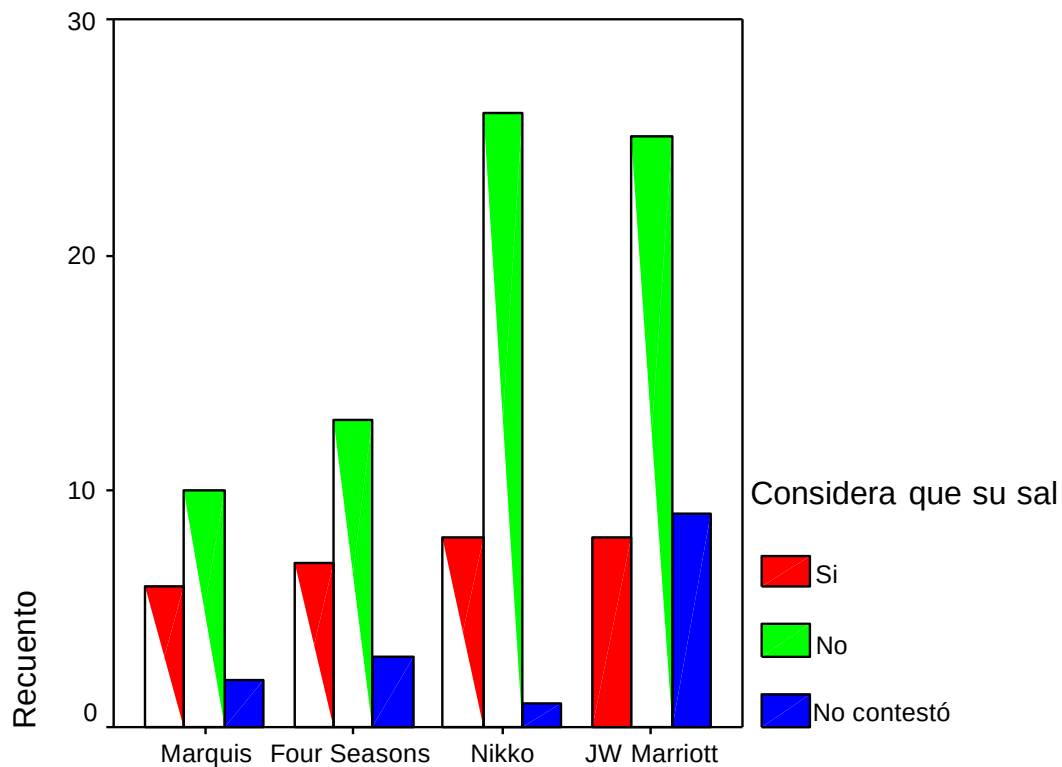
Tabla de contingencia HOTEL * Considera que su salario es suficiente

			Considera que su salario es suficiente			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	6	10	2	18
		% de HOTEL	33.3%	55.6%	11.1%	100.0%
		% de Considera que su salario es suficiente	20.7%	13.5%	13.3%	15.3%
		% del total	5.1%	8.5%	1.7%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	7	13	3	23
		% de HOTEL	30.4%	56.5%	13.0%	100.0%
		% de Considera que su salario es suficiente	24.1%	17.6%	20.0%	19.5%
		% del total	5.9%	11.0%	2.5%	19.5%
	Nikko	Recuento	8	26	1	35
		% de HOTEL	22.9%	74.3%	2.9%	100.0%
		% de Considera que su salario es suficiente	27.6%	35.1%	6.7%	29.7%
		% del total	6.8%	22.0%	.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	8	25	9	42
		% de HOTEL	19.0%	59.5%	21.4%	100.0%
		% de Considera que su salario es suficiente	27.6%	33.8%	60.0%	35.6%
		% del total	6.8%	21.2%	7.6%	35.6%
Total		Recuento	29	74	15	118
		% de HOTEL	24.6%	62.7%	12.7%	100.0%
		% de Considera que su salario es suficiente	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	24.6%	62.7%	12.7%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.773 ^a	6	.255
Razón de verosimilitud	8.516	6	.203
N de casos válidos	118		

a. 4 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.29.



HOTEL

Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Gastos que no alcanza a cubrir	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

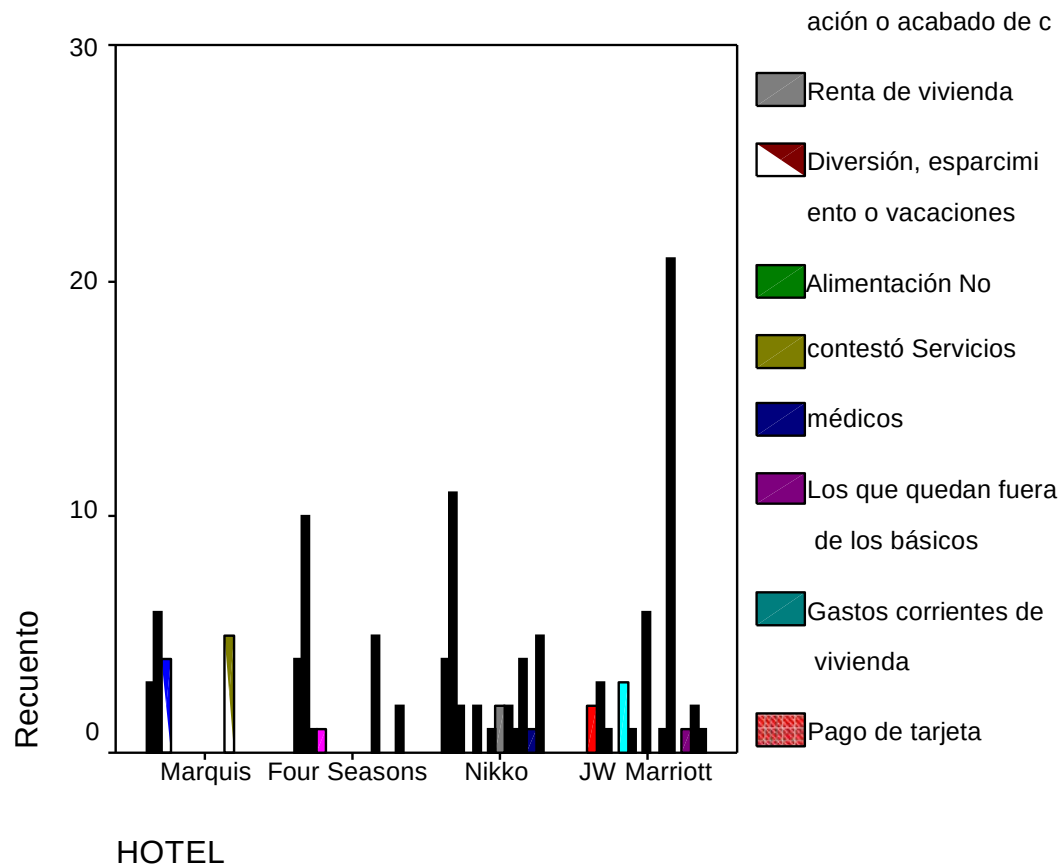
Tabla de contingencia HOTEL * Gastos que no alcanza a cubrir

		Gastos que no alcanza a cubrir														Total
		Ninguno de los cubre	Todos los básicos, no quedan sólo parcialmente	Ropa y calzado	Gastos de automotrices	Gastos escolares	Gastos de transporte	Adquisición, remodelación, acabado de casa	Renta de vivienda	Diversión, vacaciones, parquímetros	Alimentación	No contestó	Servicios médicos	Los que quedan fuera de los básicos	Gastos de vivienda	
HOTE Marquis Recuen % de HOTEL % de Gastos que no alcanza cubrir % del total	3	6	4								5					18
	16.7%	33.3%	22.2%								27.8%					100.0%
	23.1%	20.0%	50.0%								14.3%					15.3%
	2.5%	5.1%	3.4%								4.2%					15.3%
	4	10	1	1							5			2		23
	17.4%	43.5%	4.3%	4.3%							21.7%			8.7%		100.0%
	30.8%	33.3%	12.5%	100.0%							14.3%			50.0%		19.5%
	3.4%	8.5%	.8%	.8%							4.2%			1.7%		19.5%
	4	11	2		2		1	2	2	1	4	1	5			35
	11.4%	31.4%	5.7%		5.7%		2.9%	5.7%	5.7%	2.9%	11.4%	2.9%	14.3%			100.0%
	30.8%	36.7%	25.0%		40.0%		100.0%	25.0%	100.0%	50.0%	11.4%	100.0%	83.3%			29.7%
	3.4%	9.3%	1.7%		1.7%		.8%	1.7%	1.7%	.8%	3.4%	.8%	4.2%			29.7%
JW Marriott Recuen % de HOTEL % de Gastos que no alcanza cubrir % del total	2	3	1		3	1		6		1	21		1	2	1	42
	4.8%	7.1%	2.4%		7.1%	2.4%		14.3%		2.4%	50.0%		2.4%	4.8%	2.4%	100.0%
	15.4%	10.0%	12.5%		60.0%	100.0%		75.0%		50.0%	60.0%		16.7%	50.0%	100.0%	35.6%
	1.7%	2.5%	.8%		2.5%	.8%		5.1%		.8%	17.8%		.8%	1.7%	.8%	35.6%
Total	13	30	8	1	5	1	1	8	2	2	35	1	6	4	1	118
	11.0%	25.4%	6.8%	.8%	4.2%	.8%	.8%	6.8%	1.7%	1.7%	29.7%	.8%	5.1%	3.4%	.8%	100.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	11.0%	25.4%	6.8%	.8%	4.2%	.8%	.8%	6.8%	1.7%	1.7%	29.7%	.8%	5.1%	3.4%	.8%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70.218 ^a	42	.004
Razón de verosimilitud	75.854	42	.001
N de casos válidos	118		

a. 53 casillas (88.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .15.



Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gastos que no alcanza a cubrir * HOTEL	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

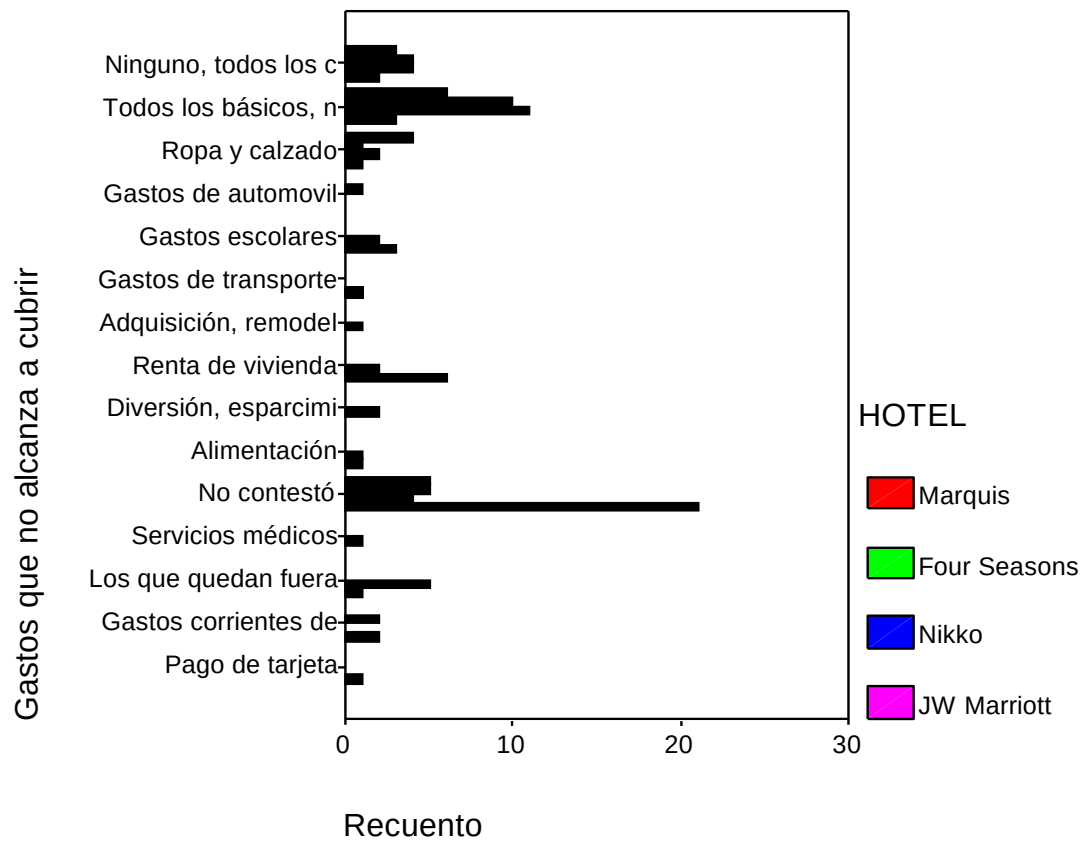
Tabla de contingencia Gastos que no alcanza a cubrir * HOTEL

		HOTEL				Total
		Marzo	Four Seasons	Nikko	2W Marriott	
Ninguno, todos los cubre	Recuento	3	4	4	2	13
	% de Gastos que no alcanza a cubrir	23.1%	30.8%	30.8%	15.4%	100.0%
	% de HOTEL % del total	16.7%	17.4%	11.4%	4.8%	11.0%
Todos los hoteles, no quedan cubiertos o sólo parcialmente	Recuento	6	10	11	3	30
	% de Gastos que no alcanza a cubrir	20.0%	33.3%	36.7%	10.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total	33.3%	43.5%	31.4%	7.1%	25.4%
Ropa y calzado	Recuento	4	1	2	1	8
	% de Gastos que no alcanza a cubrir	50.0%	12.5%	25.0%	12.5%	100.0%
	% de HOTEL % del total	22.2%	4.3%	5.7%	2.4%	6.8%
Gastos de automóvil	Recuento		1			1
	% de Gastos que no alcanza a cubrir		100.0%			100.0%
	% de HOTEL % del total		4.3%			.8%
Gastos escolares	Recuento			2	3	5
	% de Gastos que no alcanza a cubrir			40.0%	60.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total			5.7%	7.1%	4.2%
Gastos de transporte	Recuento				1	1
	% de Gastos que no alcanza a cubrir				100.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total				2.4%	.8%
Adquisición, remodelación o acabado de casa	Recuento			1		1
	% de Gastos que no alcanza a cubrir			100.0%		100.0%
	% de HOTEL % del total			2.9%		.8%
Renta de vivienda	Recuento			2	6	8
	% de Gastos que no alcanza a cubrir			25.0%	75.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total			5.7%	14.3%	6.8%
Diversión, esparcimiento o vacaciones	Recuento			2		2
	% de Gastos que no alcanza a cubrir			100.0%		100.0%
	% de HOTEL % del total			5.7%		1.7%
Alimentación	Recuento			1	1	2
	% de Gastos que no alcanza a cubrir			50.0%	50.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total			2.9%	2.4%	1.7%
No contestó	Recuento	5	5	4	21	35
	% de Gastos que no alcanza a cubrir	14.3%	14.3%	11.4%	60.0%	100.0%
	% de HOTEL % del total	27.8%	21.7%	11.4%	50.0%	29.7%
Servicios	Recuento	4	2	3	17	26

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70.218 ^a	42	.004
Razón de verosimilitud	75.854	42	.001
N de casos válidos	118		

a. 53 casillas (88.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .15.



Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Monto de salario base mensual * Puesto de trabajo	83	70.3%	35	29.7%	118	100.0%

Informe

Monto de salario base mensual

Mesero	Media	884.69
	N	32
	Desv. típ.	402.12
Ayudante de mesero	Media	1,600.00
	N	2
	Desv. típ.	.00
Capitán de mesas	Media	4,310.00
	N	2
	Desv. típ.	579.83
Asistente de ama de llaves	Media	6,422.00
	N	1
	Desv. típ.	.
Camarista	Media	2,614.29
	N	7
	Desv. típ.	338.77
Cheff	Media	18,900.00
	N	2
	Desv. típ.	15,697.77
Cocinero	Media	4,162.44
	N	9
	Desv. típ.	1,140.70
Ayudante de cocina o steward	Media	2,119.94
	N	10
	Desv. típ.	517.32
Reservacionista	Media	4,470.00
	N	5
	Desv. típ.	3,586.01
Recepcionista	Media	6,020.00
	N	4
	Desv. típ.	827.20
Asistente de áreas públicas	Media	2,414.00
	N	2
	Desv. típ.	79.20
Ayudante de camaristas	Media	2,520.00
	N	4
	Desv. típ.	385.05
Subcheff	Media	7,700.00
	N	3
	Desv. típ.	2,751.36
Total	Media	2,960.86
	N	83
	Desv. típ.	3,725.67

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Monto de salario base mensual *	Inter-grupos (Combinadas)		8.04E+08	12	66987752	14.024	.000
Puesto de trabajo	Intra-grupos		3.34E+08	70	4776534		
	Total		1.14E+09	82			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Monto de salario base mensual * Puesto de trabajo	.840	.706

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Monto de salario base mensual * HOTEL	83	70.3%	35	29.7%	118	100.0%

Informe

Monto de salario base mensual

Marquis	Media	1,671.64
	N	11
	Desv. típ.	1,866.10
Four Seasons	Media	1,980.13
	N	16
	Desv. típ.	2,283.28
Nikko	Media	2,485.79
	N	29
	Desv. típ.	2,073.44
JW Marriott	Media	4,577.54
	N	27
	Desv. típ.	5,526.25
Total	Media	2,960.86
	N	83
	Desv. típ.	3,725.67

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Monto de salario base mensual * HOTEL	Inter-grupos	(Combinadas)	1.11E+08	3	36928581	2.839	.043
	Intra-grupos		1.03E+09	79	13005375		
	Total		1.14E+09	82			

Medidas de asociación

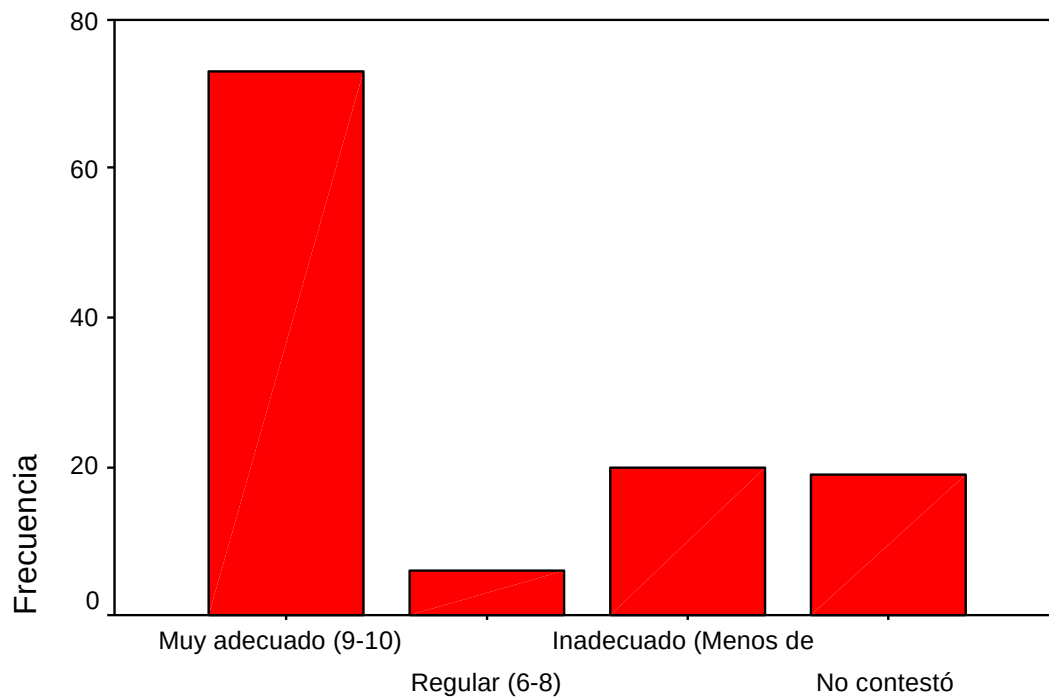
	Eta	Eta cuadrado
Monto de salario base mensual * HOTEL	.312	.097

Frecuencias

Tabla de frecuencia Estabilidad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy adecuado (9-10)	73	61.9	61.9	61.9
	Regular (6-8)	6	5.1	5.1	66.9
	Inadecuado (Menos de 6)	20	16.9	16.9	83.9
	No contestó	19	16.1	16.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras



Estabilidad laboral

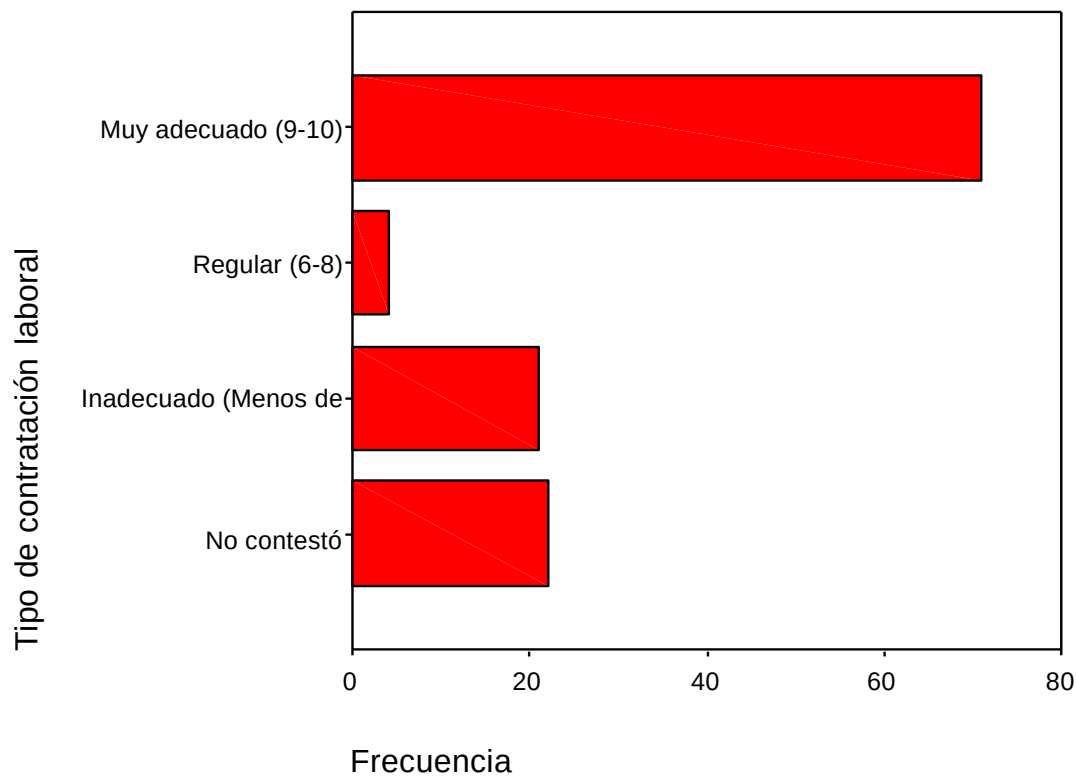
Estadísticos

	N	
	Válidos	Perdidos
Tipo de contratación laboral	118	0

Tabla de frecuencia Tipo de contratación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy adecuado (9-10)	71	60.2	60.2	60.2
	Regular (6-8)	4	3.4	3.4	63.6
	Inadecuado (Menos de 6)	21	17.8	17.8	81.4
	No contestó	22	18.6	18.6	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras



Frecuencias

Estadísticos

	N	
	Válidos	Perdidos
Duración de la contratación	118	0
Modalidad de finiquito o rescisión	118	0
Plan de retiro	118	0
Conocimiento de causales de despido	118	0
Opinión sobre causales de despido (le parecen justas)	118	0
Existencia de despidos injustos	118	0
Temor a ser despedido	118	0
Sensación de estabilidad en el empleo	118	0
Casos de despido por reestructuración	118	0

Tabla de frecuencia Duración de la contratación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy adecuado (9-10)	71	60.2	60.2	60.2
	Regular (6-8)	5	4.2	4.2	64.4
	Inadecuado (Menos de 6)	10	8.5	8.5	72.9
	No contestó	22	18.6	18.6	91.5
	No aplica	10	8.5	8.5	100.0
Total		118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

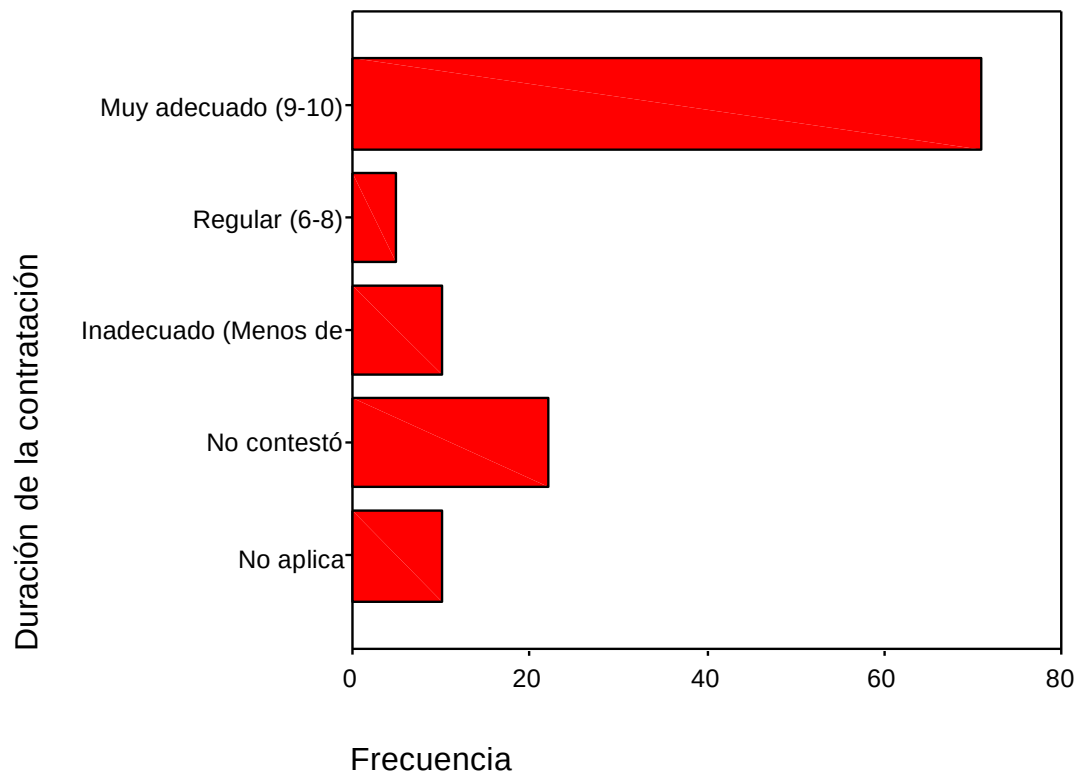


Tabla de frecuencia Modalidad de finiquito o rescisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy adecuado (9-10)	40	33.9	33.9	33.9
	Regular (6-8)	1	.8	.8	34.7
	Inadecuado (Menos de 6)	30	25.4	25.4	60.2
	No contestó	33	28.0	28.0	88.1
	No aplica	14	11.9	11.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

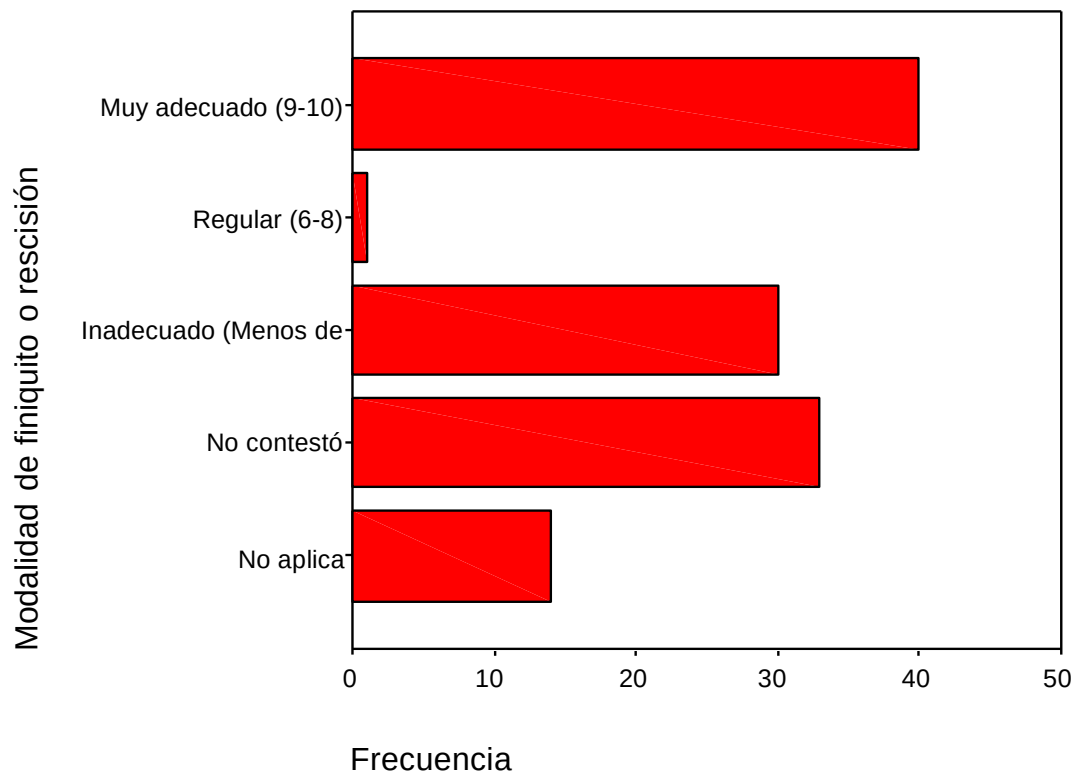


Tabla de frecuencia Plan de retiro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy adecuado (9-10)	33	28.0	28.0	28.0
	Regular (6-8)	1	.8	.8	28.8
	Inadecuado (Menos de 6)	23	19.5	19.5	48.3
	No contestó	43	36.4	36.4	84.7
	No aplica	18	15.3	15.3	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

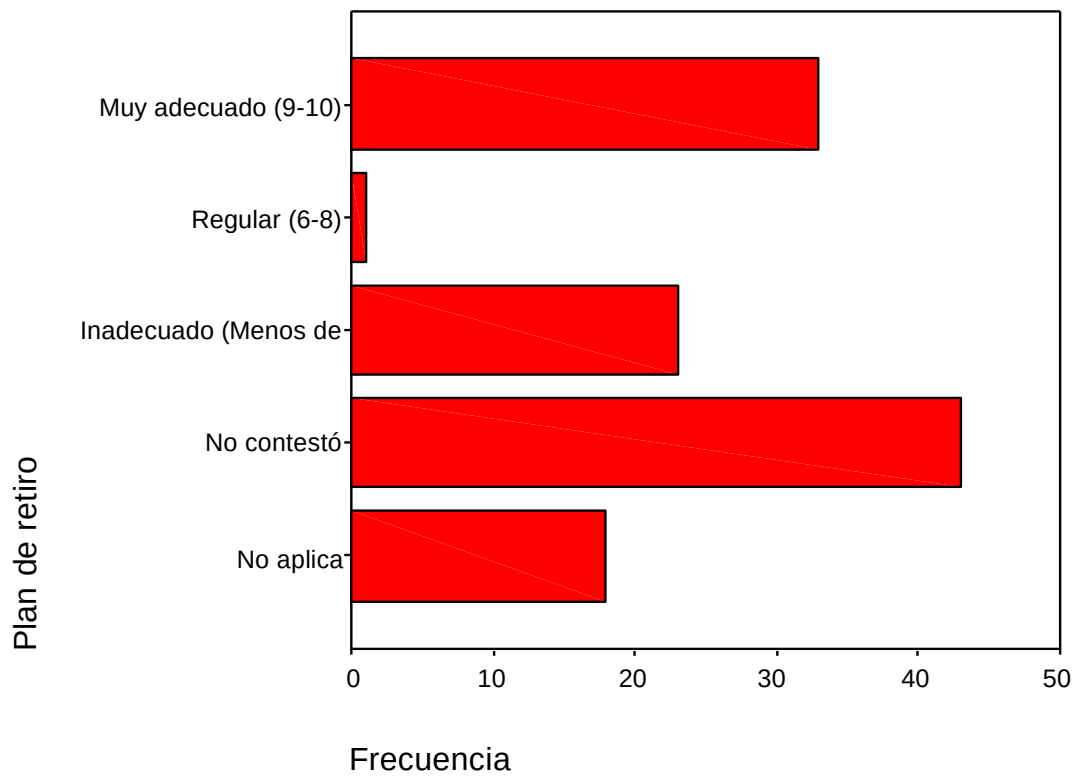


Tabla de frecuencia Conocimiento de causales de despido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	19	16.1	16.1	16.1
	No	36	30.5	30.5	46.6
	Si, hasta las tiene por escrito	24	20.3	20.3	66.9
	No contestó	39	33.1	33.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

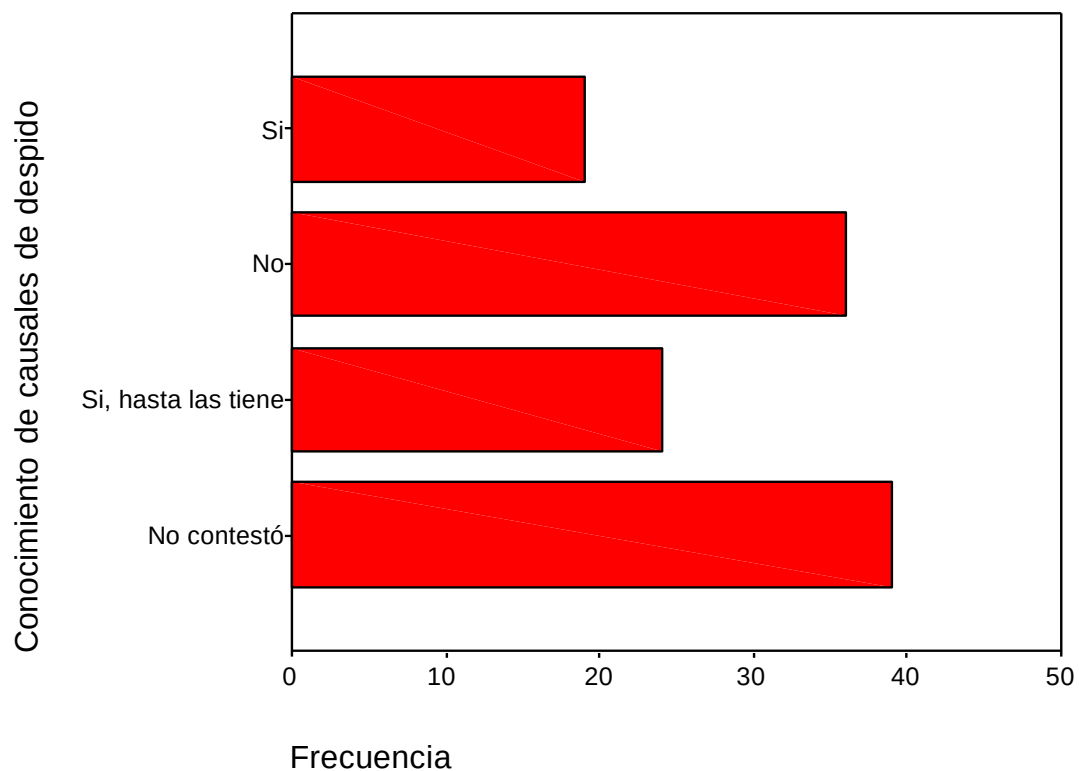
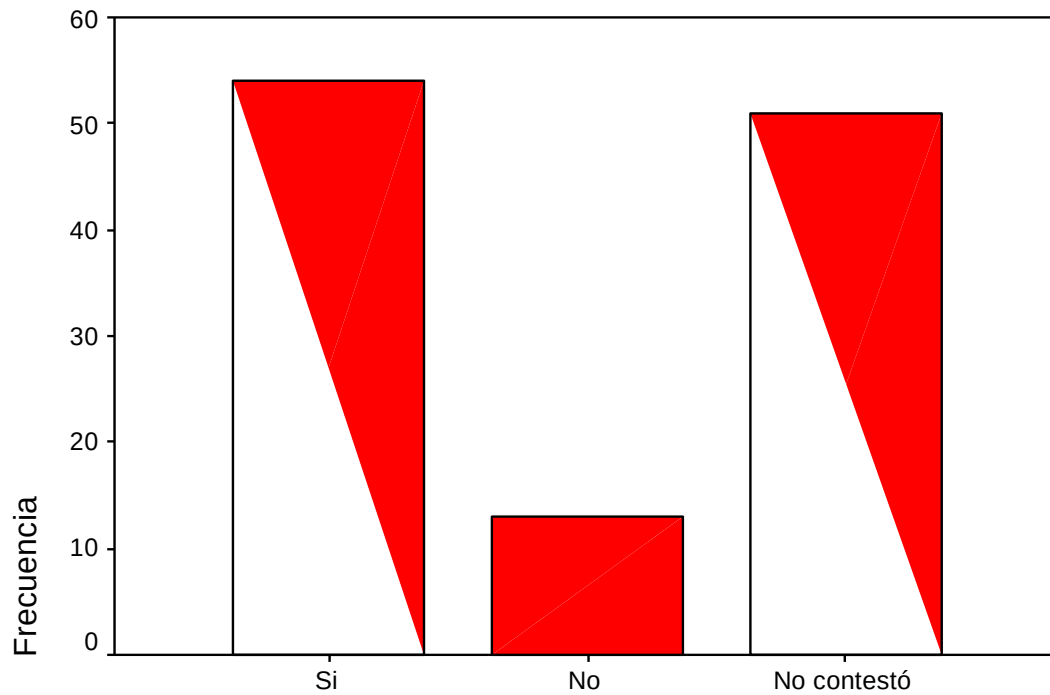


Tabla de frecuencia Opinión sobre causales de despido (le parecen justas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	54	45.8	45.8	45.8
	No	13	11.0	11.0	56.8
	No contestó	51	43.2	43.2	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

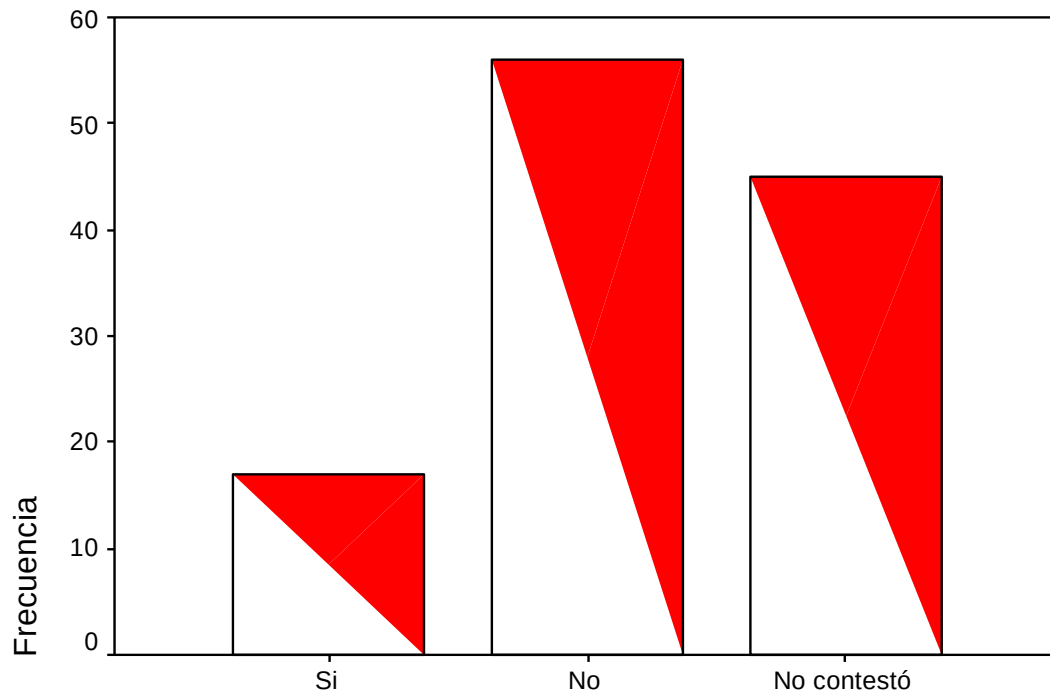


Opinión sobre causales de despido (le parecen justas)

Tabla de frecuencia Existencia de despidos injustos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	14.4	14.4	14.4
	No	56	47.5	47.5	61.9
	No contestó	45	38.1	38.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

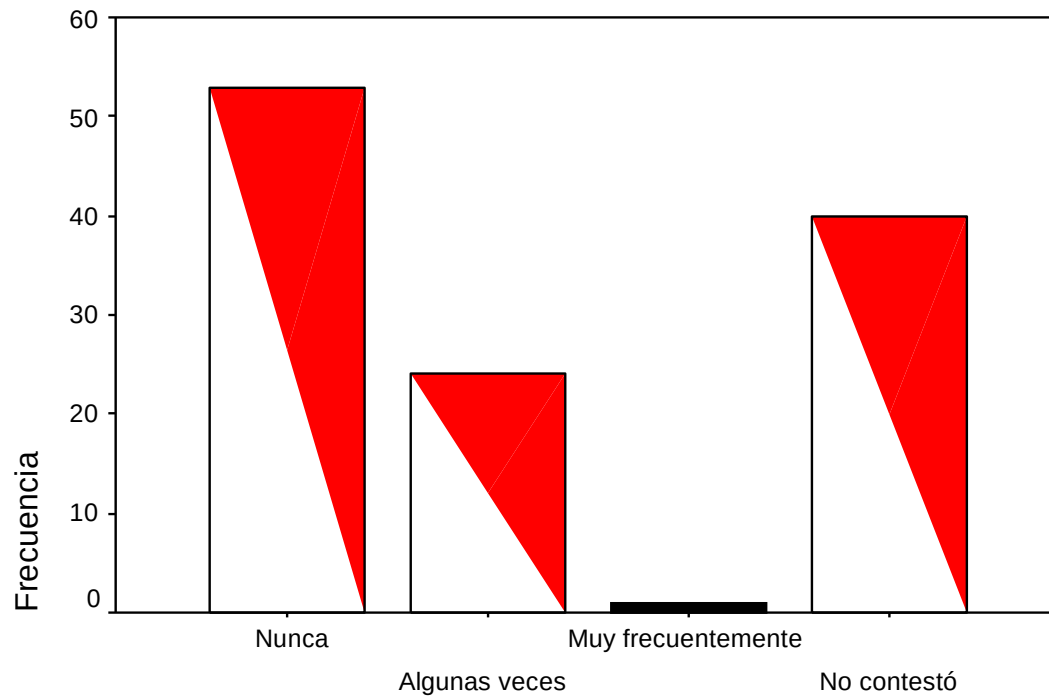


Existencia de despidos injustos

Tabla de frecuencia Temor a ser despedido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	53	44.9	44.9	44.9
	Algunas veces	24	20.3	20.3	65.3
	Muy frecuentemente	1	.8	.8	66.1
	No contestó	40	33.9	33.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

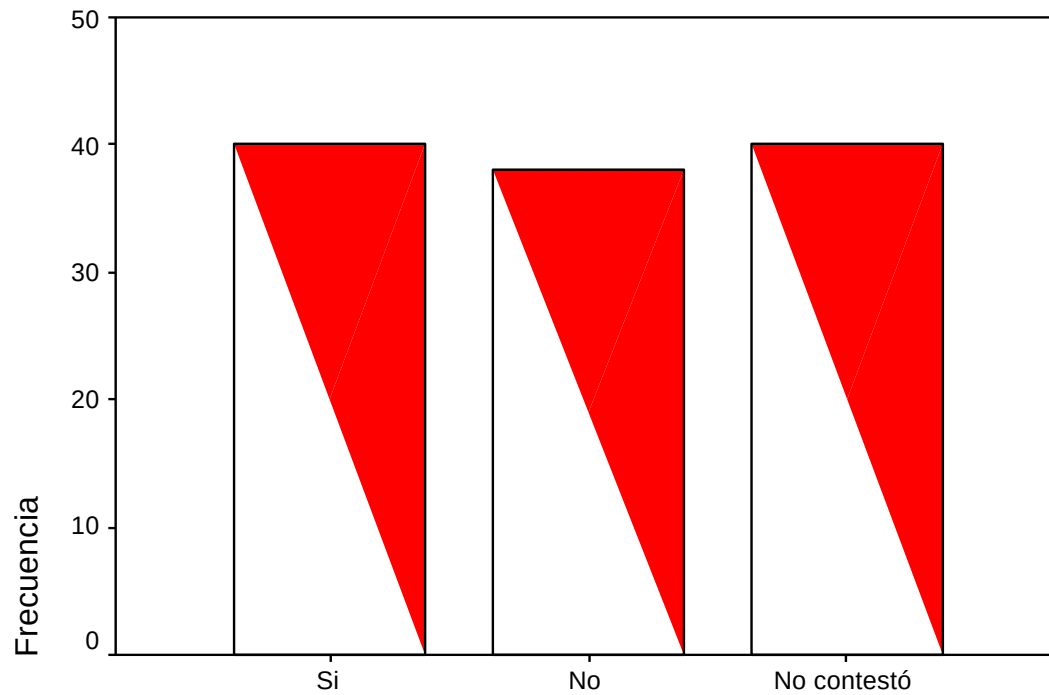


Temor a ser despedido

Tabla de frecuencia Sensación de estabilidad en el empleo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	40	33.9	33.9	33.9
	No	38	32.2	32.2	66.1
	No contestó	40	33.9	33.9	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

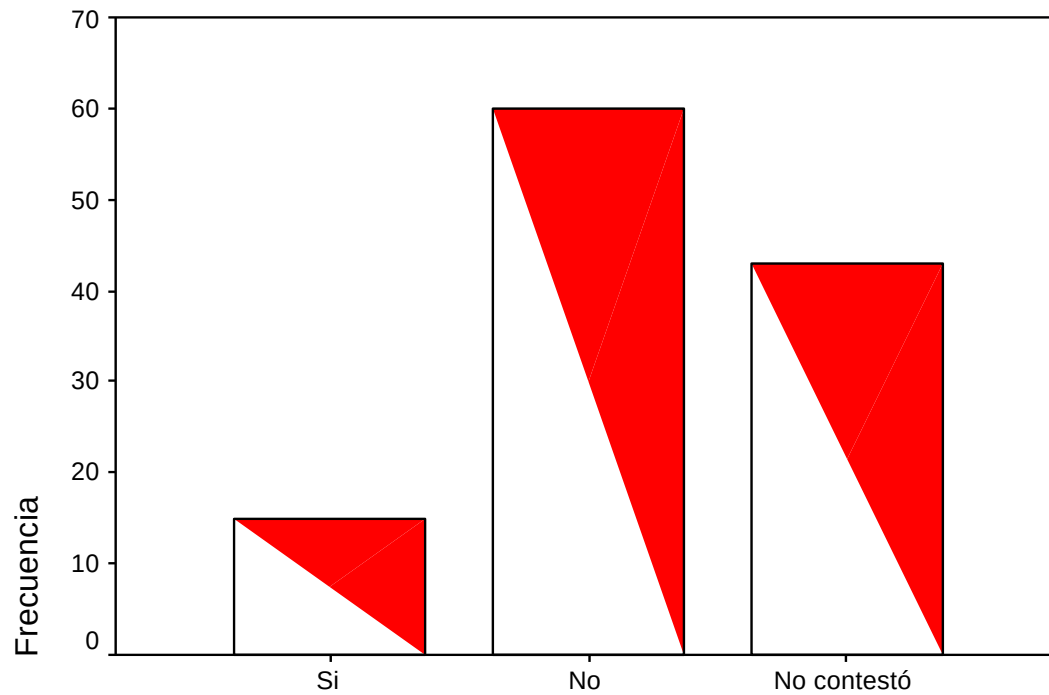


Sensación de estabilidad en el empleo

Tabla de frecuencia Casos de despido por reestructuración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	12.7	12.7	12.7
	No	60	50.8	50.8	63.6
	No contestó	43	36.4	36.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras



Casos de despido por reestructuración

Frecuencias

Estadísticos

	N	
	Válidos	Perdidos
Estabilidad laboral	118	0

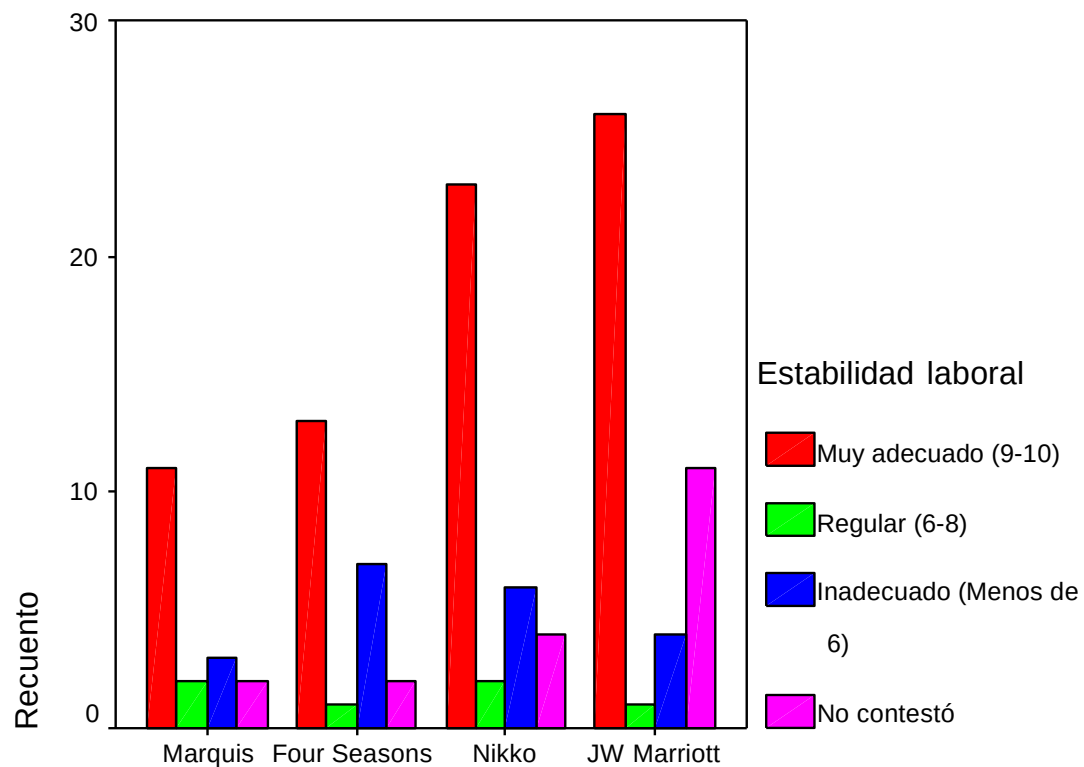
Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Estabilidad laboral	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Estabilidad laboral

Recuento		Estabilidad laboral				Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	11	2	3	2	18
	Four Seasons	13	1	7	2	23
	Nikko	23	2	6	4	35
	JW Marriott	26	1	4	11	42
	Total	73	6	20	19	118



HOTEL

Tablas de contingencia

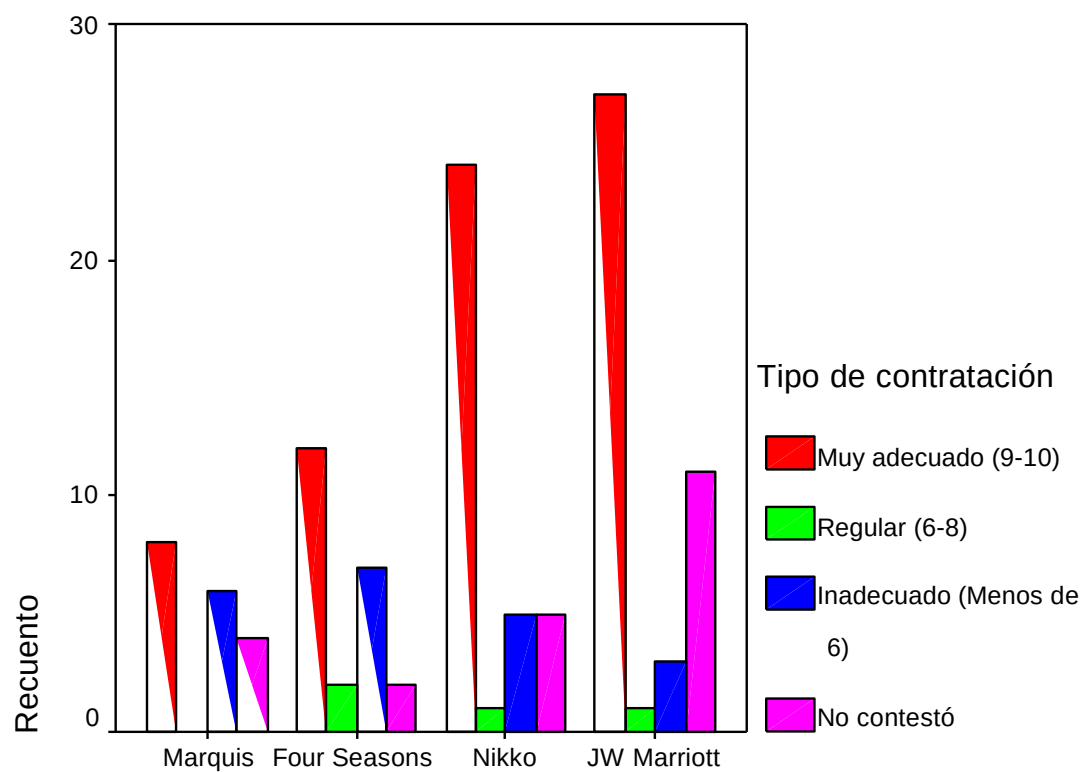
Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
HOTEL * Tipo de contratación laboral	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Duración de la contratación	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Modalidad de finiquito o rescisión	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Plan de retiro	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Conocimiento de causales de despido	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Opinión sobre causales de despido (le parecen justas)	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Existencia de despidos injustos	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Temor a ser despedido	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Sensación de estabilidad en el empleo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Casos de despido por reestructuración	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%

Tabla de contingencia HOTEL * Tipo de contratación laboral

Recuento

		Tipo de contratación laboral				Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	8		6	4	18
	Four Seasons	12	2	7	2	23
	Nikko	24	1	5	5	35
	JW Marriott	27	1	3	11	42
Total		71	4	21	22	118



HOTEL

Tabla de contingencia HOTEL * Duración de la contratación

Recuento

		Duración de la contratación					Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
HOTEL	Marquis	7	1	2	3	5	18
	Four Seasons	10	3	2	4	4	23
	Nikko	25		5	4	1	35
	JW Marriott	29	1	1	11		42
Total		71	5	10	22	10	118

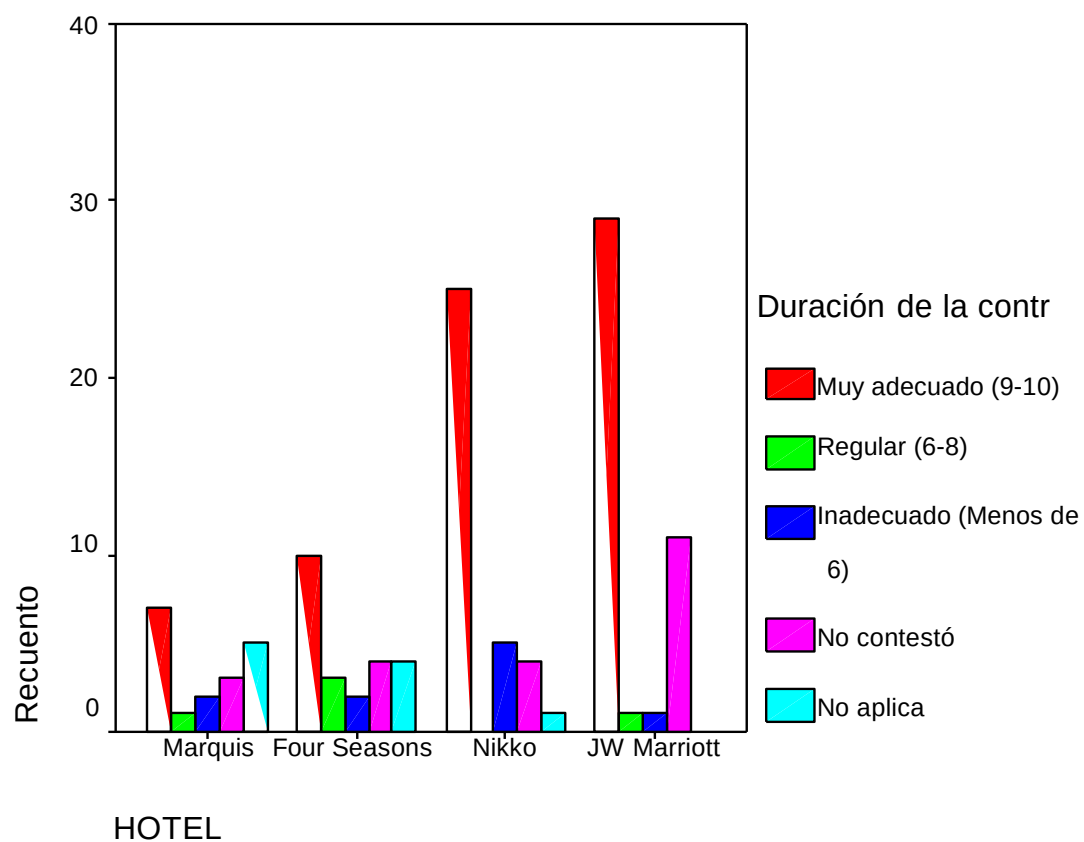


Tabla de contingencia HOTEL * Modalidad de finiquito o rescisión

Recuento		Modalidad de finiquito o rescisión					Total
HOTEL		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
		6		4	3	5	18
	Four Seasons	9		5	4	5	23
	Nikko	13		14	6	2	35
	JW Marriott	12	1	7	20	2	42
Total		40	1	30	33	14	118

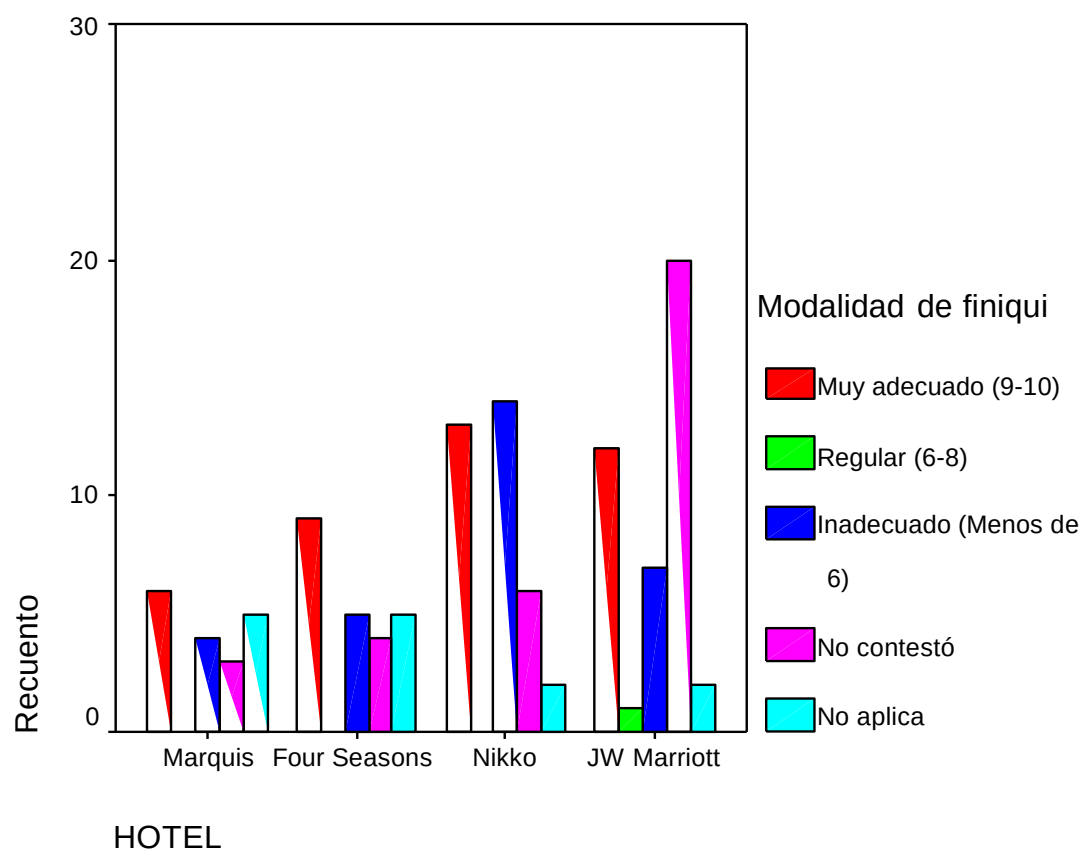


Tabla de contingencia HOTEL * Plan de retiro

Recuento		Plan de retiro					Total
HOTEL		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
		4		1	4	9	18
	Four Seasons	7		5	5	6	23
	Nikko	12		12	10	1	35
	JW Marriott	10	1	5	24	2	42
Total		33	1	23	43	18	118

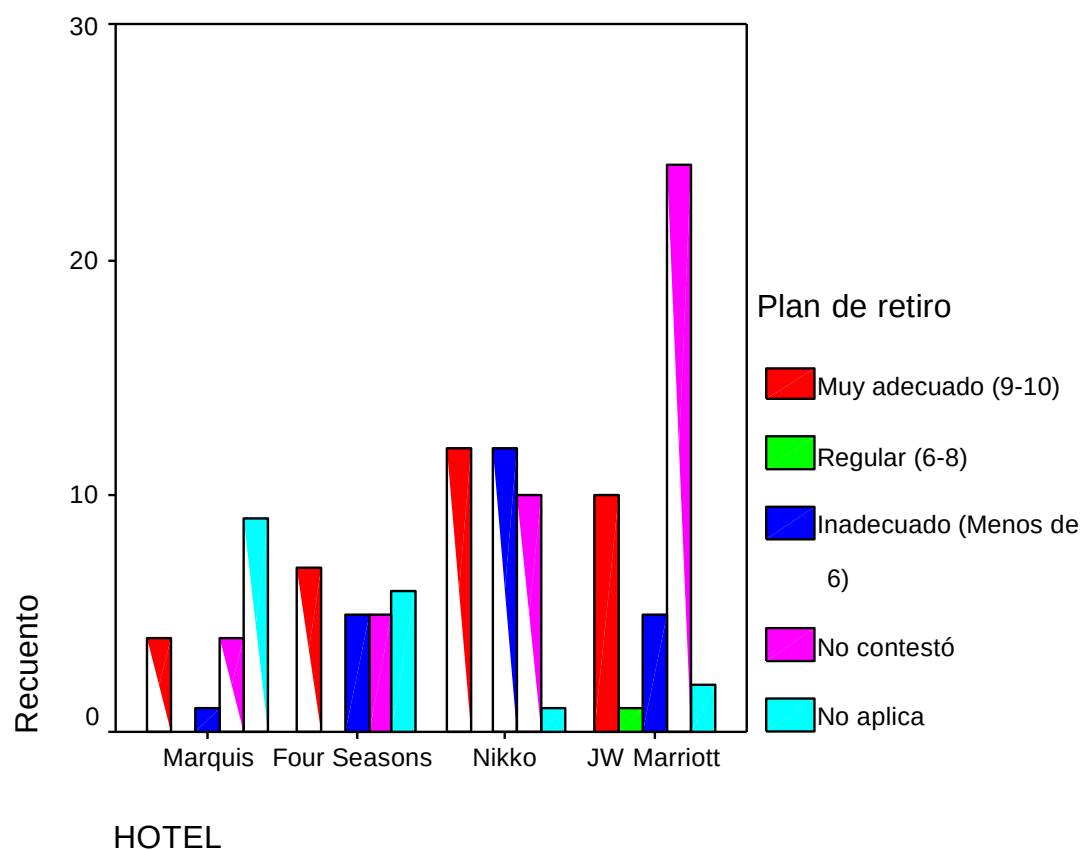
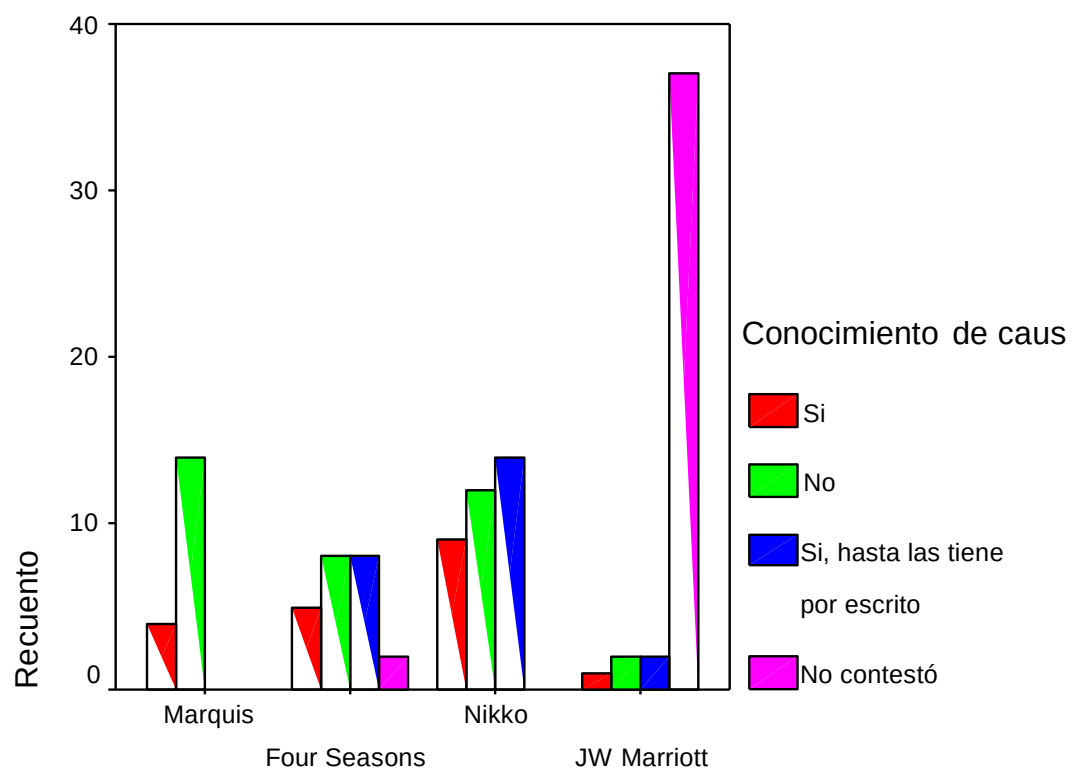


Tabla de contingencia HOTEL * Conocimiento de causales de despido

Recuento		Conocimiento de causales de despido				Total
		Si	No	Si, hasta las tiene por escrito	No contestó	
HOTEL	Marquis	4	14			18
	Four Seasons	5	8	8	2	23
	Nikko	9	12	14		35
	JW Marriott	1	2	2	37	42
Total		19	36	24	39	118



HOTEL

Tabla de contingencia HOTEL * Opinión sobre causales de despido (le parecen justas)

Recuento		Opinión sobre causales de despido (le parecen justas)			Total
		Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	9	5	4	18
	Four Seasons	16	5	2	23
	Nikko	27	2	6	35
	JW Marriott	2	1	39	42
Total		54	13	51	118

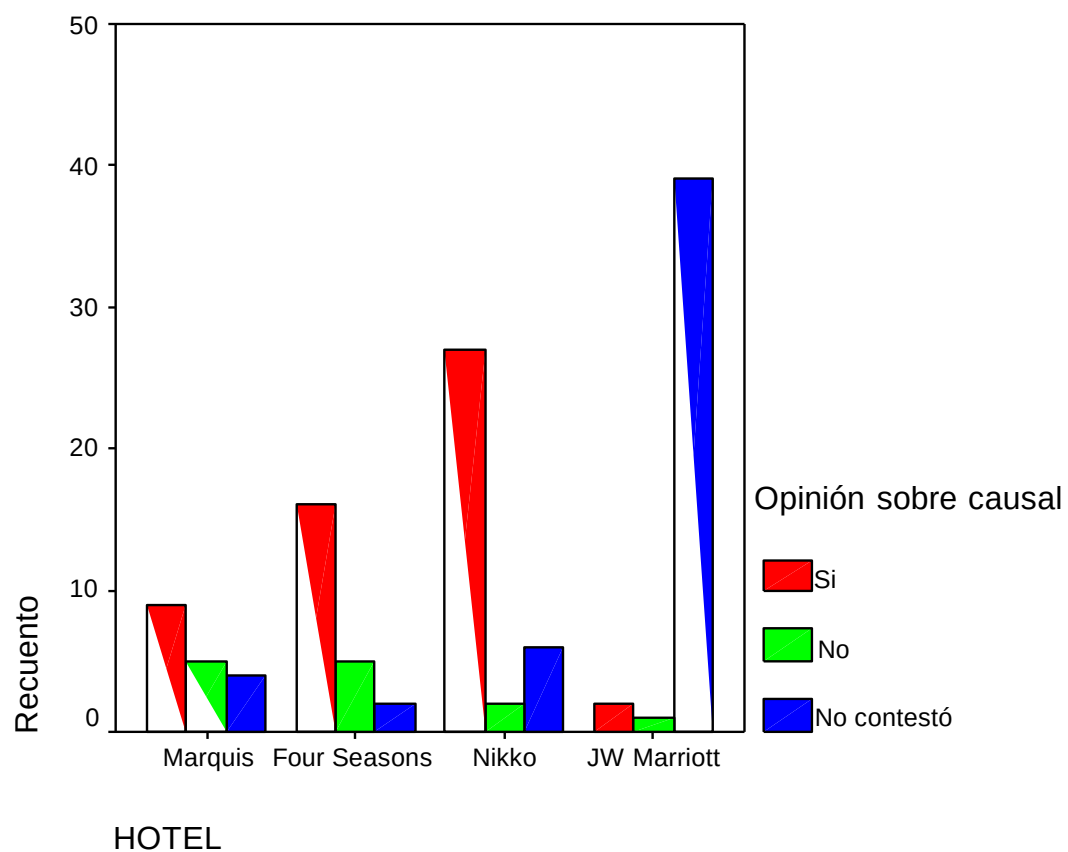


Tabla de contingencia HOTEL * Existencia de despidos injustos

Recuento

		Existencia de despidos injustos			Total
		Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	2	16		18
	Four Seasons	7	13	3	23
	Nikko	8	24	3	35
	JW Marriott		3	39	42
Total		17	56	45	118

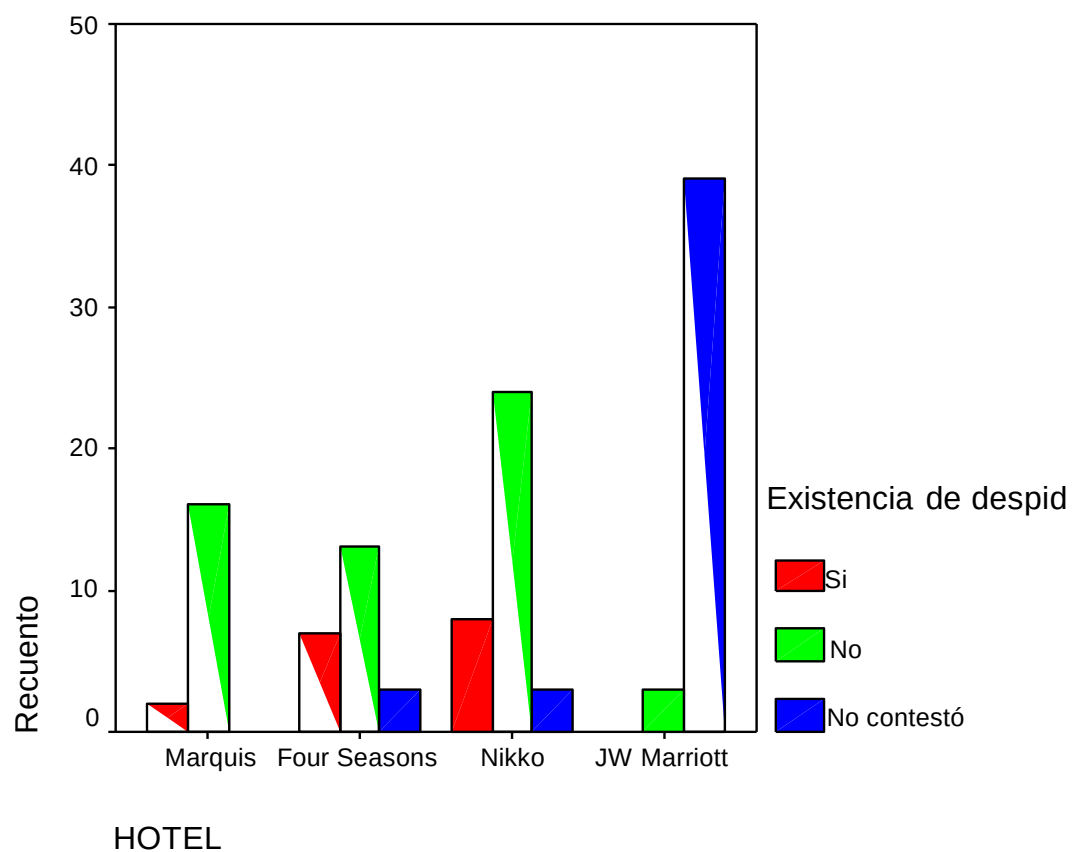
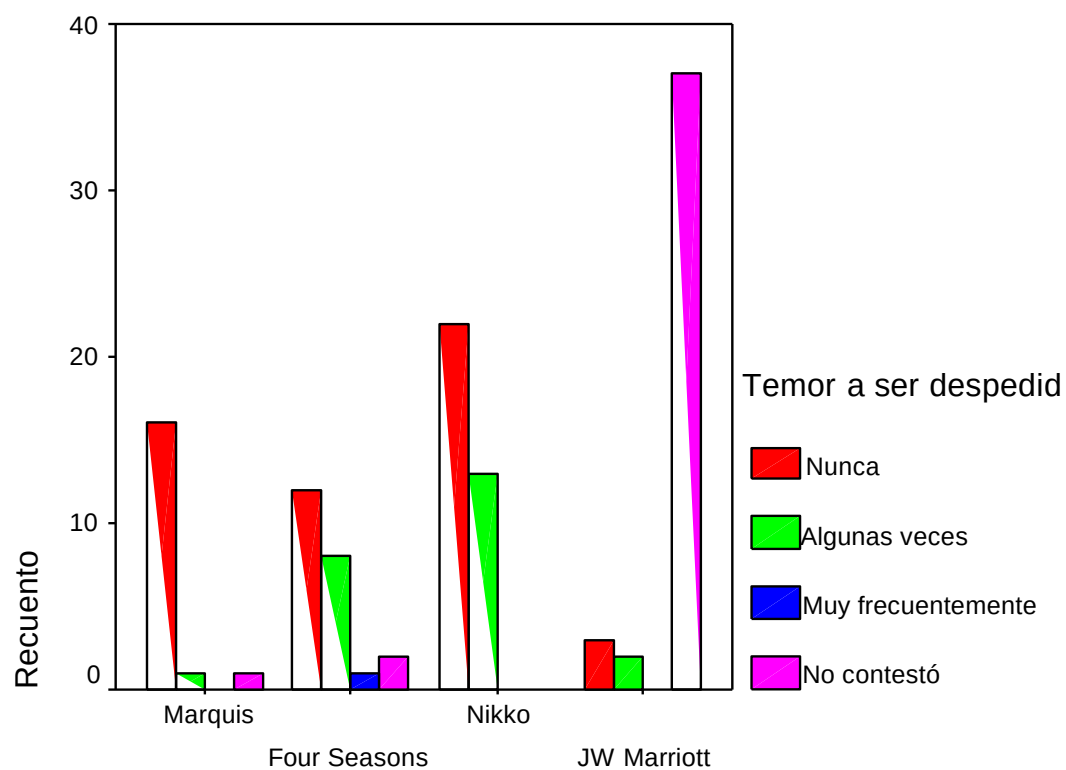


Tabla de contingencia HOTEL * Temor a ser despedido

Recuento		Temor a ser despedido				Total
		Nunca	Algunas veces	Muy frecuentemente	No contestó	
HOTEL	Marquis	16	1		1	18
	Four Seasons	12	8	1	2	23
	Nikko	22	13			35
	JW Marriott	3	2		37	42
Total		53	24	1	40	118



HOTEL

Tabla de contingencia HOTEL * Sensación de estabilidad en el empleo

Recuento

		Sensación de estabilidad en el empleo			Total
		Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	11	6	1	18
	Four Seasons	10	11	2	23
	Nikko	19	16	0	35
	JW Marriott	0	5	37	42
Total		40	38	40	118

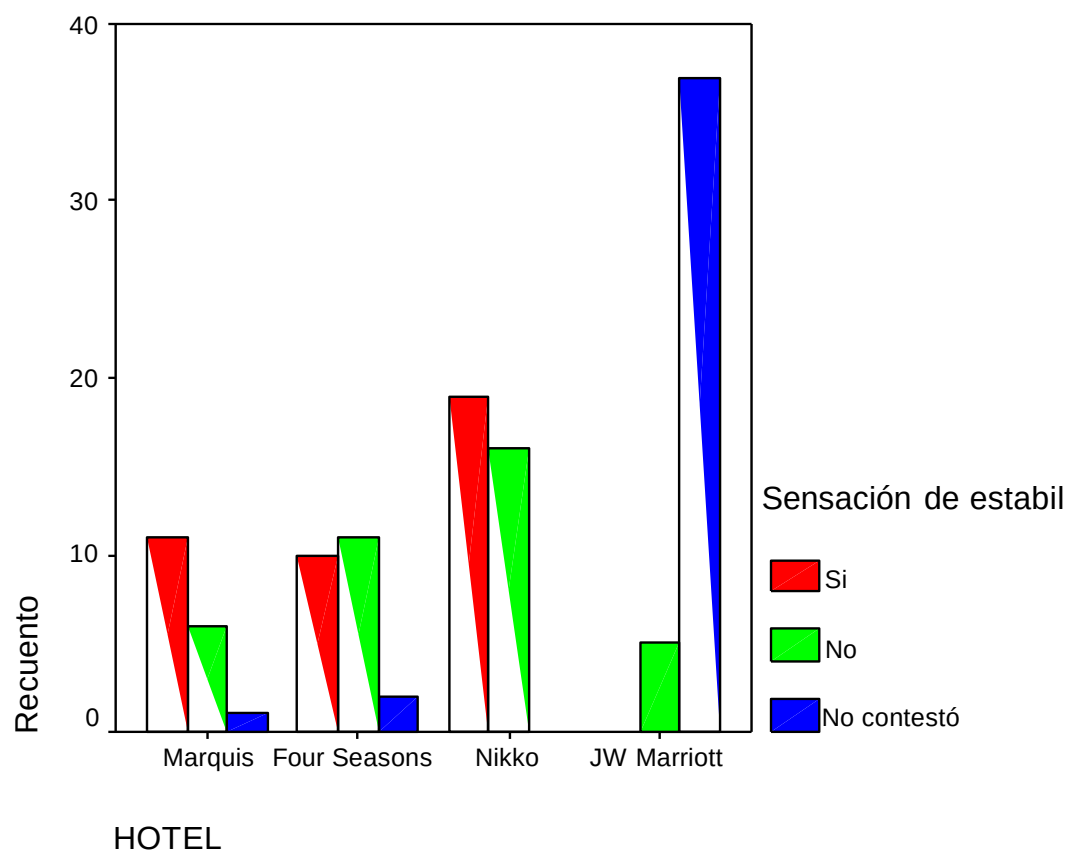
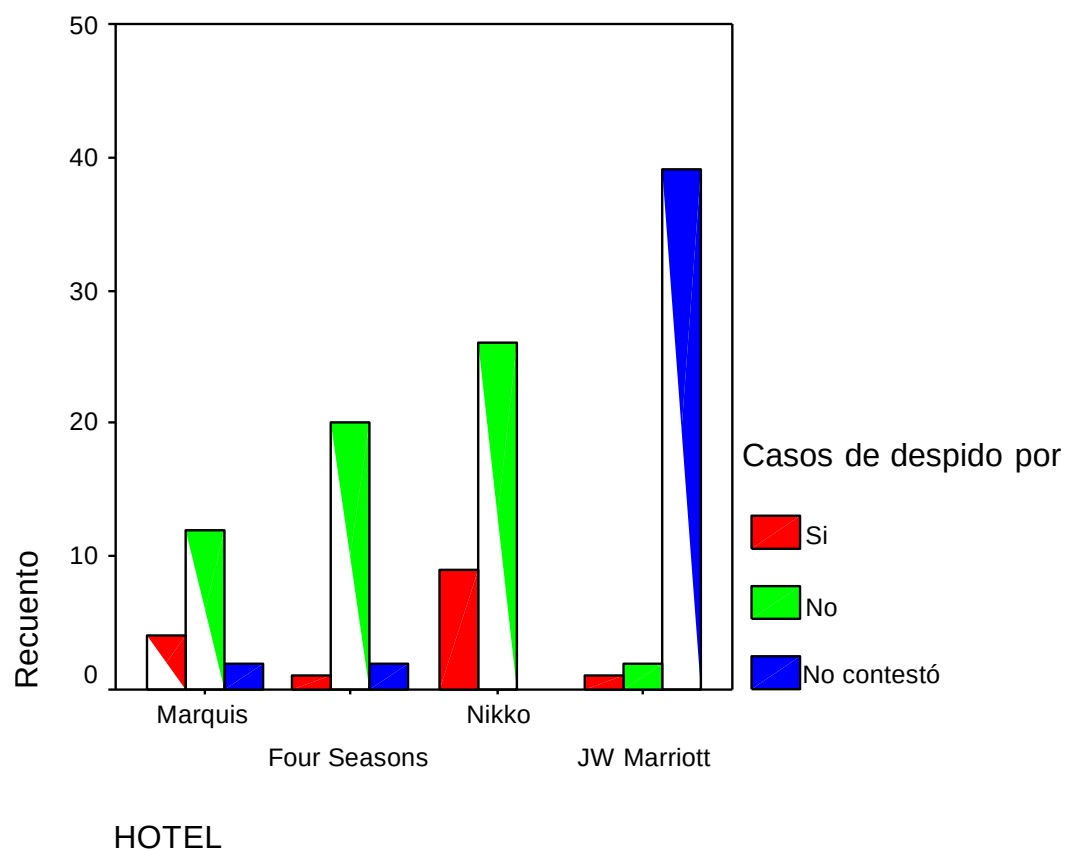


Tabla de contingencia HOTEL * Casos de despido por reestructuración

		Casos de despido por reestructuración			Total
		Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	4	12	2	18
	Four Seasons	1	20	2	23
	Nikko	9	26		35
	JW Marriott	1	2	39	42
Total		15	60	43	118



Frecuencias

Estadísticos

	N		Media	Moda
	Válidos	Perdidos		
Tiempo transcurrido para definición de contrato (meses)	71	47	3.48	3

Tabla de frecuencia Tiempo transcurrido para definición de contrato (meses)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 0	10	8.5	14.1	14.1
1	4	3.4	5.6	19.7
2	8	6.8	11.3	31.0
3	36	30.5	50.7	81.7
4	2	1.7	2.8	84.5
6	3	2.5	4.2	88.7
7	1	.8	1.4	90.1
8	2	1.7	2.8	93.0
9	1	.8	1.4	94.4
10	1	.8	1.4	95.8
12	1	.8	1.4	97.2
15	1	.8	1.4	98.6
24	1	.8	1.4	100.0
Total	71	60.2	100.0	
Perdidos Perdidos del sistema	47	39.8		
Total	47	39.8		
Total	118	100.0		

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Tiempo transcurrido para definición de contrato (meses) * HOTEL	71	60.2%	47	39.8%	118	100.0%

Informe

Tiempo transcurrido para definición
de contrato (meses)

Marquis	Media	2.00
	N	8
	Desv. típ.	1.41
Four Seasons	Media	1.67
	N	12
	Desv. típ.	.98
Nikko	Media	4.82
	N	22
	Desv. típ.	5.66
JW Marriott	Media	3.62
	N	29
	Desv. típ.	2.31
Total	Media	3.48
	N	71
	Desv. típ.	3.67

Tabla de frecuencia Aspecto en que tendría que capacitarse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No contestó	63	53.4	53.4	53.4
	Vinos, cortes, quesos y cafés	1	.8	.8	54.2
	Preparación de platillos, presentaciones y montajes	3	2.5	2.5	56.8
	Sistema de trabajo y conocimientos básicos	5	4.2	4.2	61.0
	Idiomas: Inglés	12	10.2	10.2	71.2
	Varios:1,2 y 6	15	12.7	12.7	83.9
	Atención al cliente	6	5.1	5.1	89.0
	Computación	3	2.5	2.5	91.5
	Manejo del sistema "micros"	1	.8	.8	92.4
	Utilización de químicos	2	1.7	1.7	94.1
	Manejo de quejas	1	.8	.8	94.9
	Supervisión	2	1.7	1.7	96.6
	Cálculo de costos	1	.8	.8	97.5
	Alta cocina	1	.8	.8	98.3
	Varios 3: 13 y 14	1	.8	.8	99.2
	En nada	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

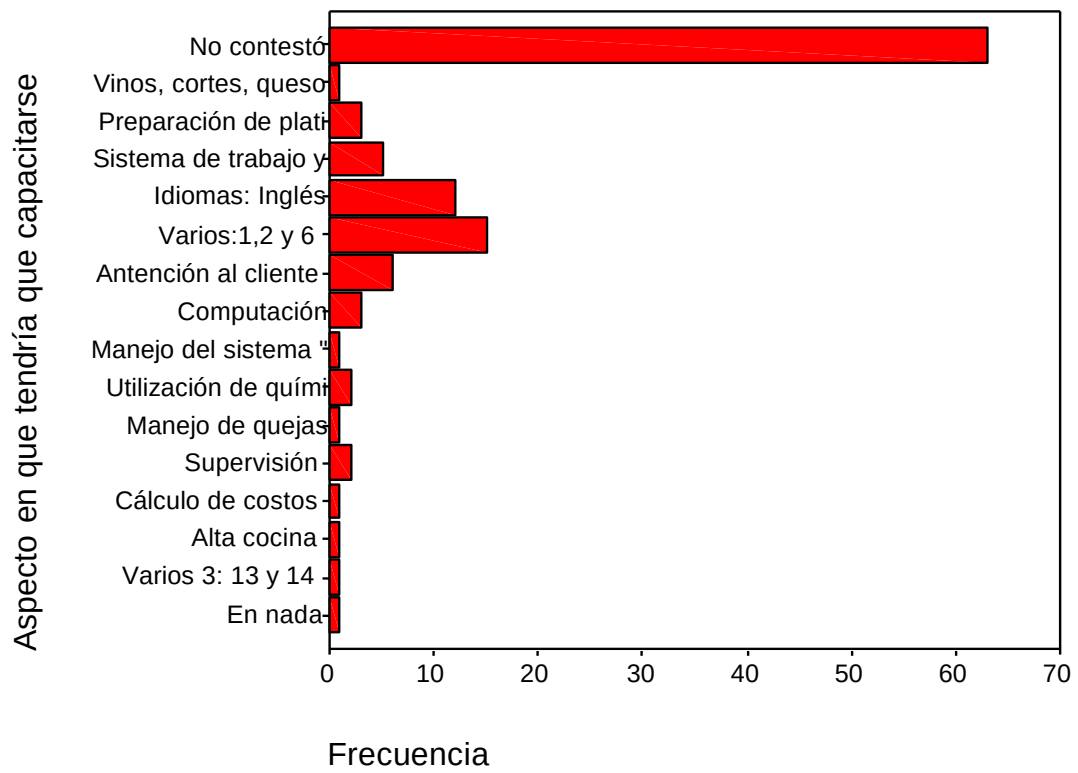
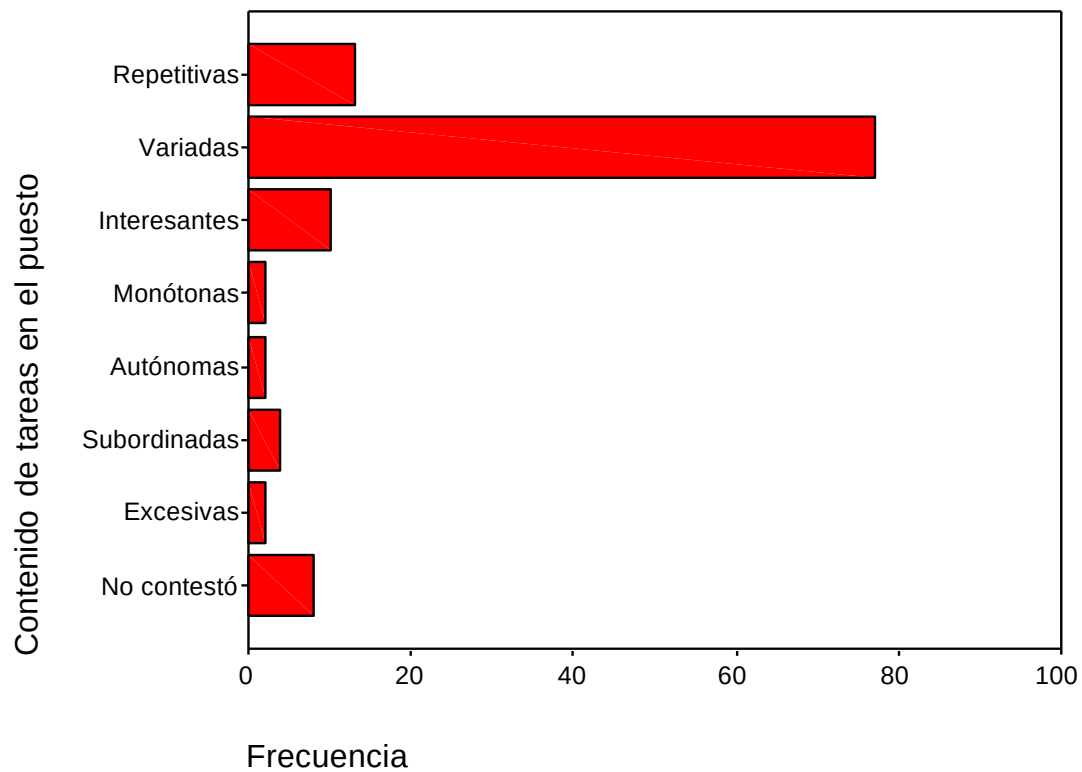


Tabla de frecuencia Contenido de tareas en el puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Repetitivas	13	11.0	11.0	11.0
	Variadas	77	65.3	65.3	76.3
	Interesantes	10	8.5	8.5	84.7
	Monótonas	2	1.7	1.7	86.4
	Autónomas	2	1.7	1.7	88.1
	Subordinadas	4	3.4	3.4	91.5
	Excesivas	2	1.7	1.7	93.2
	No contestó	8	6.8	6.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras



Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Evaluación general de la jornada laboral	102	5.00	10.00	8.1441	1.5087
Duración de la jornada diaria en horas	108	4.00	14.50	8.7519	1.7123
Duración de la jornada semanal en horas	108	16	90	44.70	14.58
Duración de la jornada mensual en horas	108	64	360	178.95	58.13
Tiempo de traslado casa - trabajo - casa (horas, minutos)	110	.02	6.00	2.1588	1.1664
Duración total de recesos durante la jornada laboral (min)	114	0	120	32.28	15.52
Número de días trabajados a la semana	116	2	6	5.22	1.25
Número de días trabajados al mes	116	8	24	20.90	5.01
N válido (según lista)	97				

Tablas de contingencia

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje

HOTEL * Evaluación del tiempo de trabajo	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación del tiempo libre	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Tipo de jornada laboral	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Respetan horarios	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Con frecuencia los cambian de turno	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Trabaja regularmente a lo largo del año	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación del tiempo de trabajo ordinario	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación de horas extras	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación del doble turno	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación del tiempo de traslado	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación del cambio de horarios y turnos	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación de la frecuencia de vacaciones	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL * Evaluación de la duración de vacaciones	118	100.0%	0	.0%	118	100.0%
HOTEL *						

Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación del tiempo de trabajo

Recuento

		Evaluación del tiempo de trabajo				Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	6	9	1	2	18
	Four Seasons	8	9	4	2	23
	Nikko	14	14	5	2	35
	JW Marriott	7	16	8	11	42
	Total	35	48	18	17	118

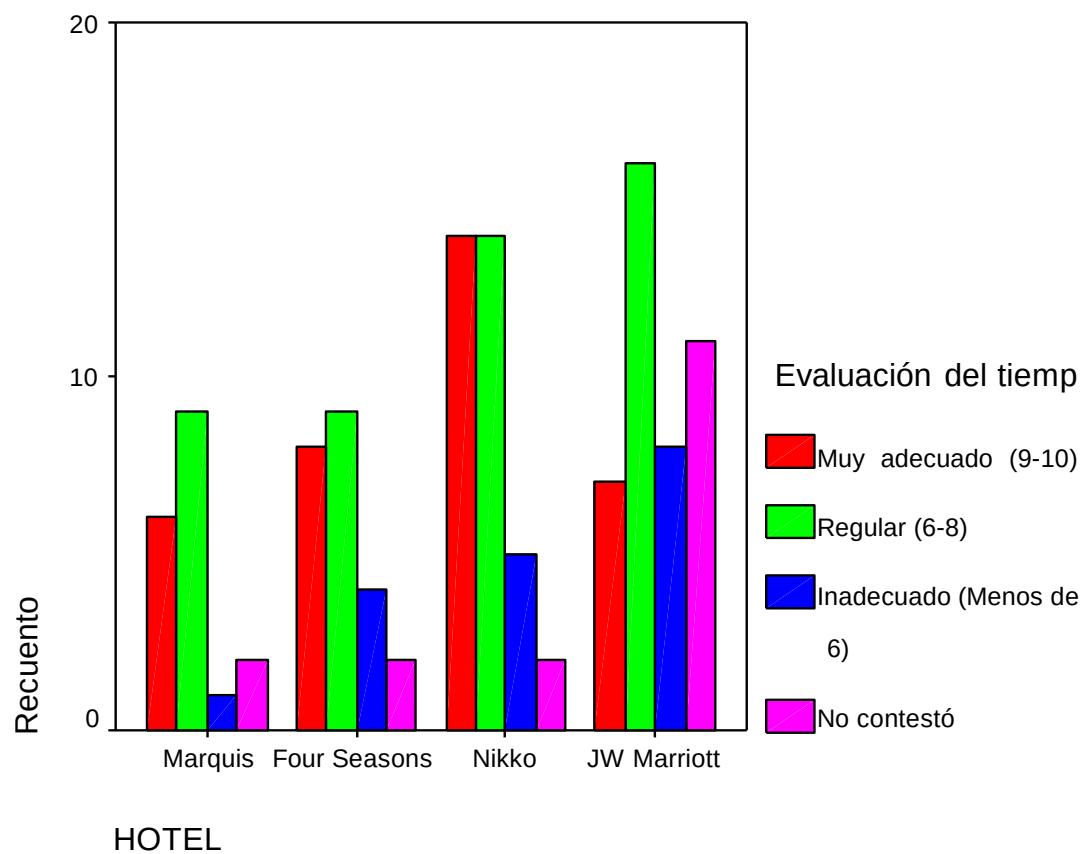


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación del tiempo libre

Recuento		Evaluación del tiempo libre				Total
HOTEL		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
		12	2	2	2	18
	Marquis	10	1	8	4	23
	Four Seasons	19	11	3	2	35
	Nikko	9	11	9	13	42
	JW Marriott	50	25	22	21	118
Total						

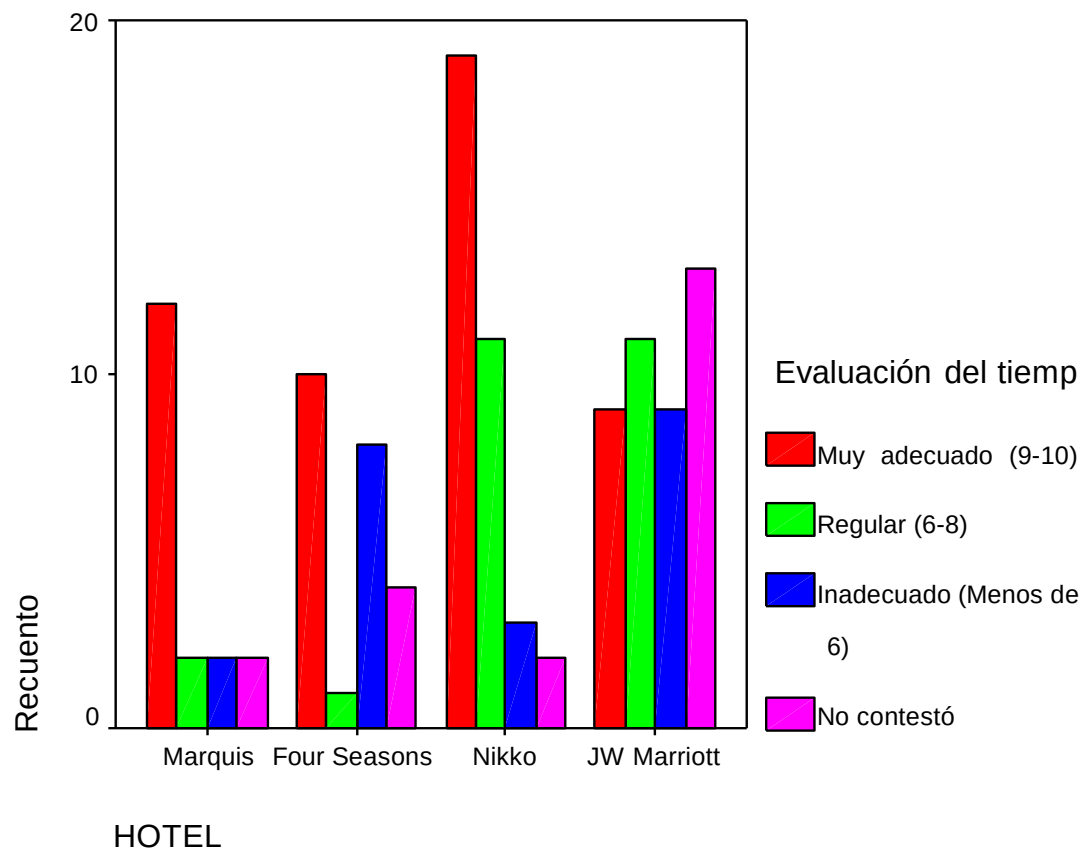


Tabla de contingencia HOTEL * Tipo de jornada laboral

Recuento		Tipo de jornada laboral				Total
		Horario fijo	Horario según evento	Horario variado (con cambios continuos)	No contestó	
HOTEL	Marquis	6	9	2	1	18
	Four Seasons	7	10	3	3	23
	Nikko	15	12	7	1	35
	JW Marriott	24	7	5	6	42
	Total	52	38	17	11	118

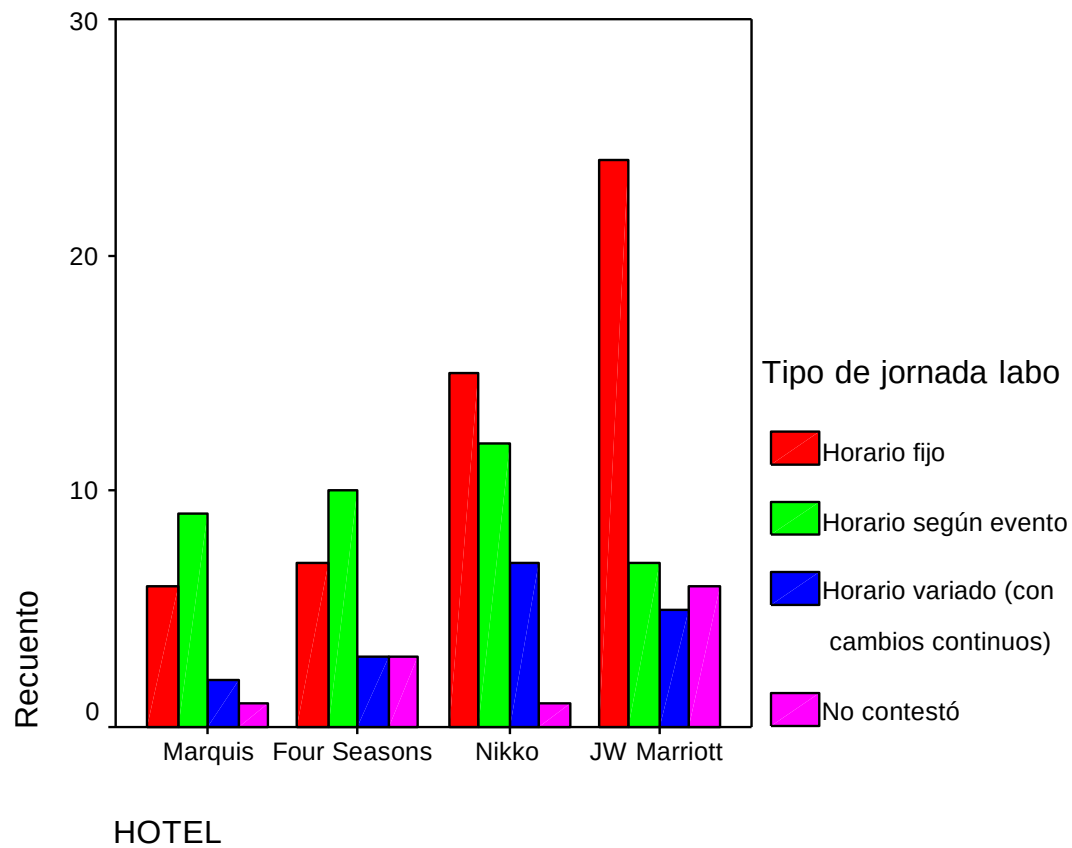


Tabla de contingencia HOTEL * Respetan horarios

Recuento		Respetan horarios						Total
		Siempre	Nunca	Frecuentemente	Sólo algunas veces	Ni siquiera está establecido, depende de evento	No contestó	
HOTEL	Marquis	3	1	3	2	7	2	18
	Four Seasons	10	1	5		6	1	23
	Nikko	13	1	7	3	11		35
	JW Marriott	16	4	8	4	5	5	42
	Total	42	7	23	9	29	8	118

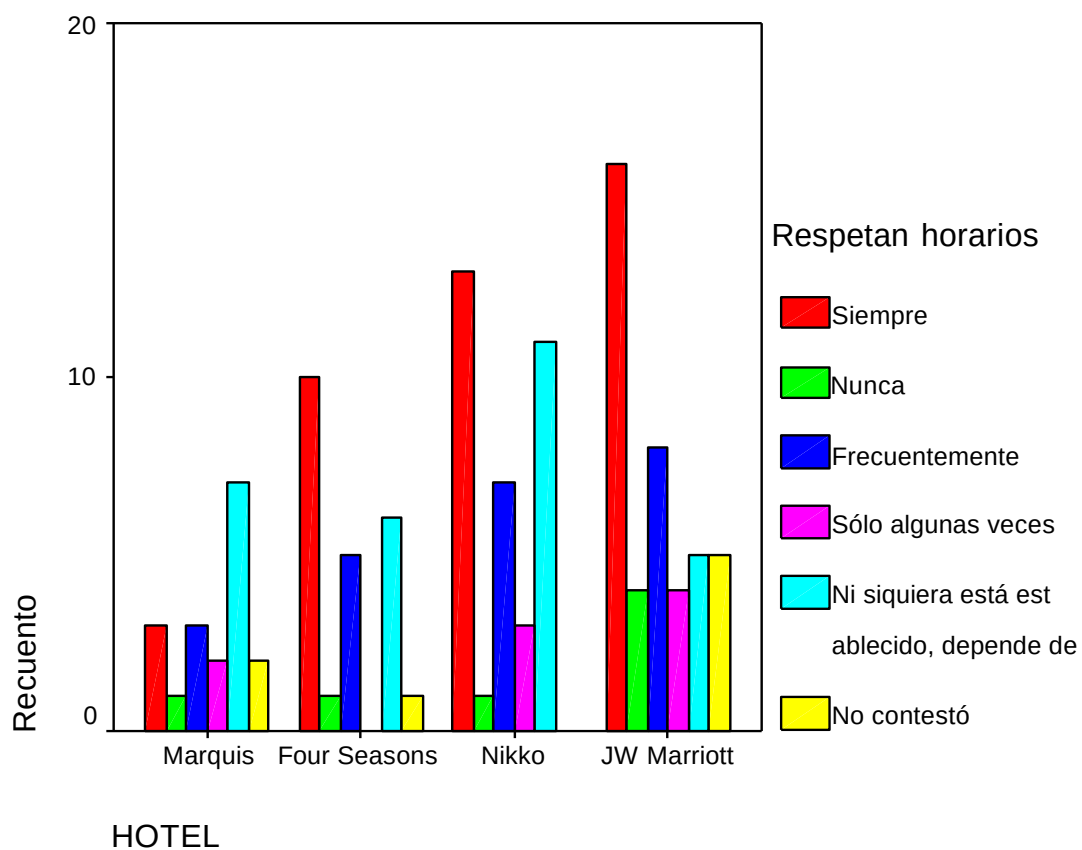


Tabla de contingencia HOTEL * Con frecuencia los cambian de turno

Recuento

		Con frecuencia los cambian de turno			Total
		Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	10	7	1	18
	Four Seasons	11	11	1	23
	Nikko	24	11		35
	JW Marriott	10	25	7	42
Total		55	54	9	118

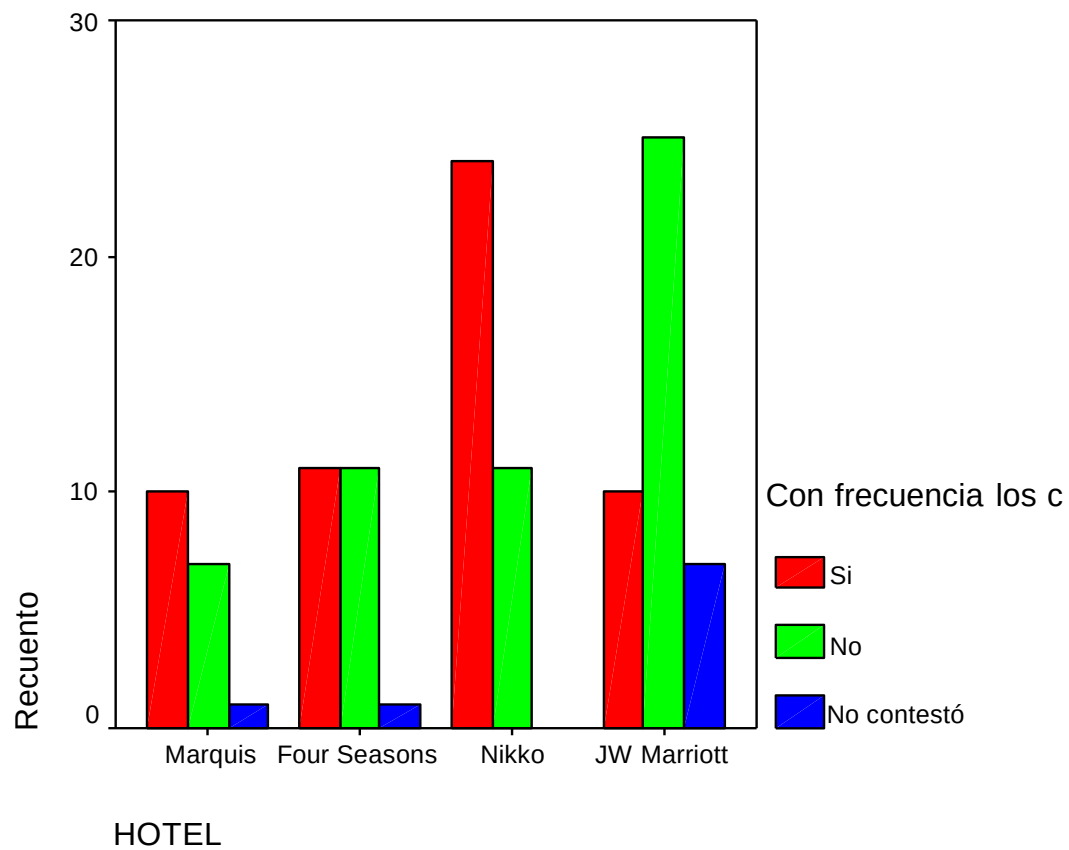


Tabla de contingencia HOTEL * Trabaja regularmente a lo largo del año

Recuento		Trabaja regularmente a lo largo del año			Total
		Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	16	1	1	18
	Four Seasons	19	2	2	23
	Nikko	32	2	1	35
	JW Marriott	31		11	42
Total		98	5	15	118

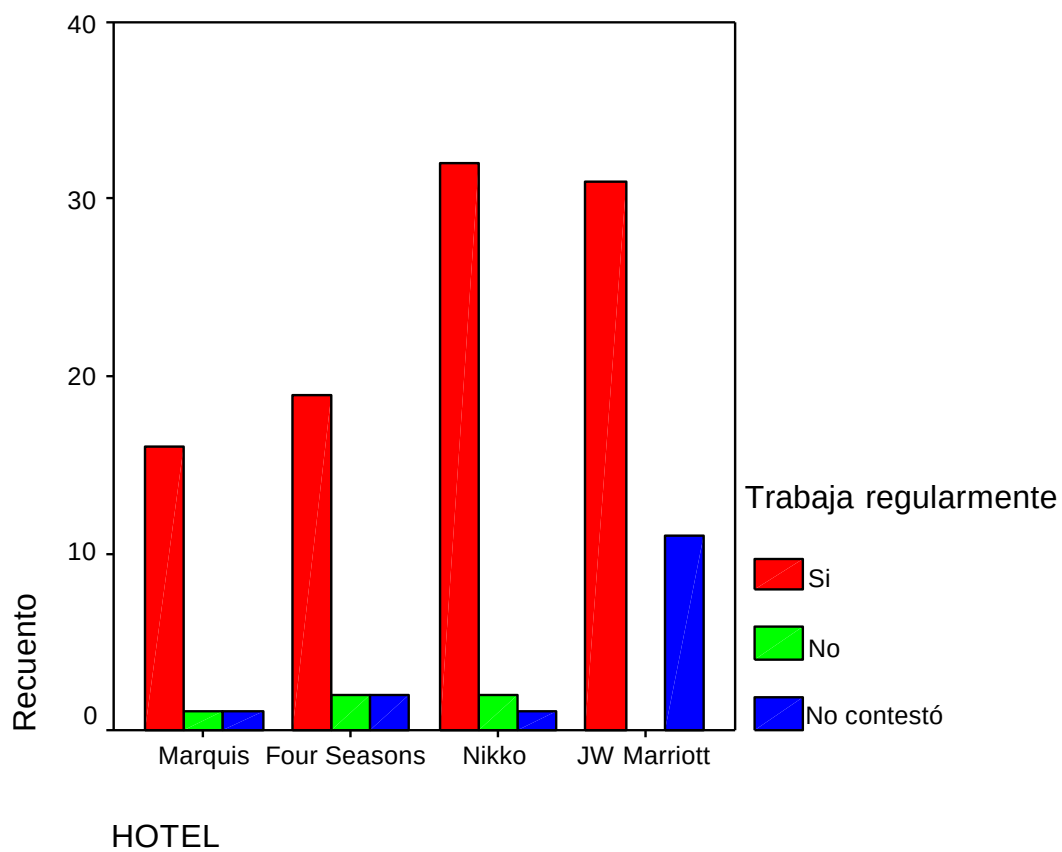


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación del tiempo de trabajo ordinario

Recuento

		Evaluación del tiempo de trabajo ordinario				Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	12	1	3	2	18
	Four Seasons	14		6	3	23
	Nikko	19	1	13	2	35
	JW Marriott	21	1	7	13	42
Total		66	3	29	20	118

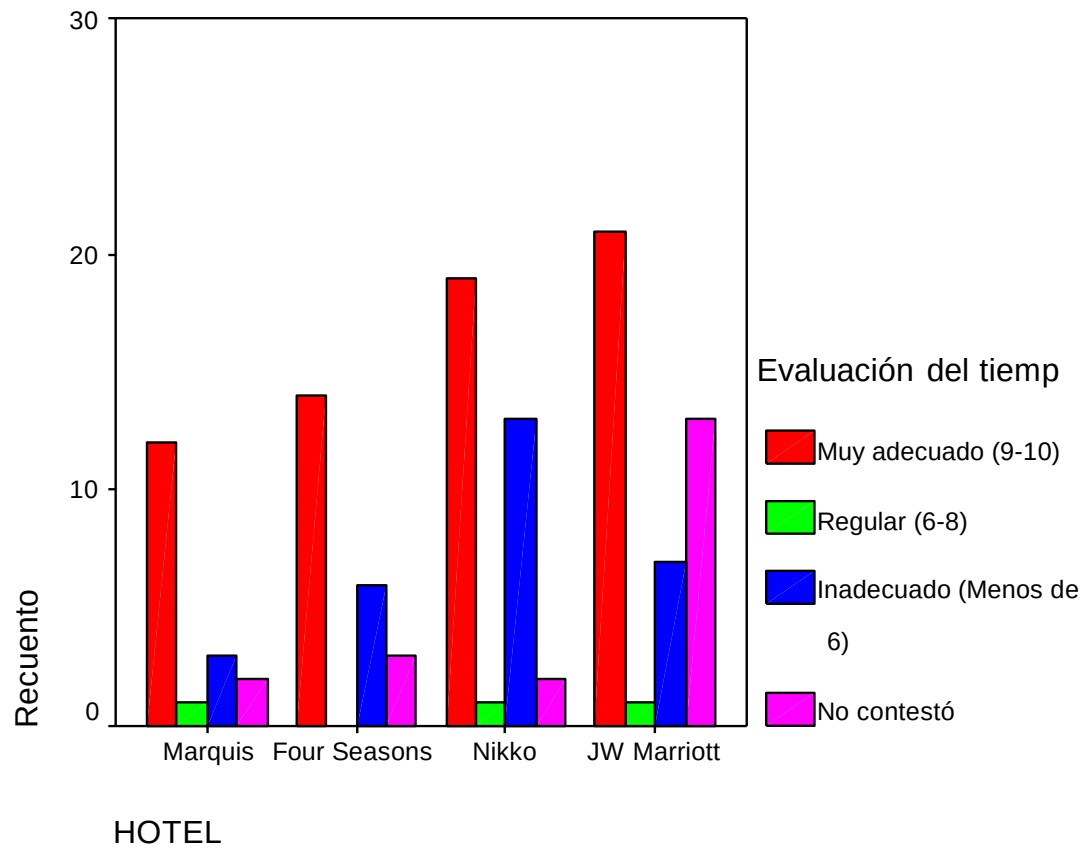


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación de horas extras

Recuento		Evaluación de horas extras					Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
HOTEL	Marquis	3	1	9	4	1	18
	Four Seasons	8		10	5		23
	Nikko	12	1	16	6		35
	JW Marriott	5		22	15		42
	Total	28	2	57	30	1	118

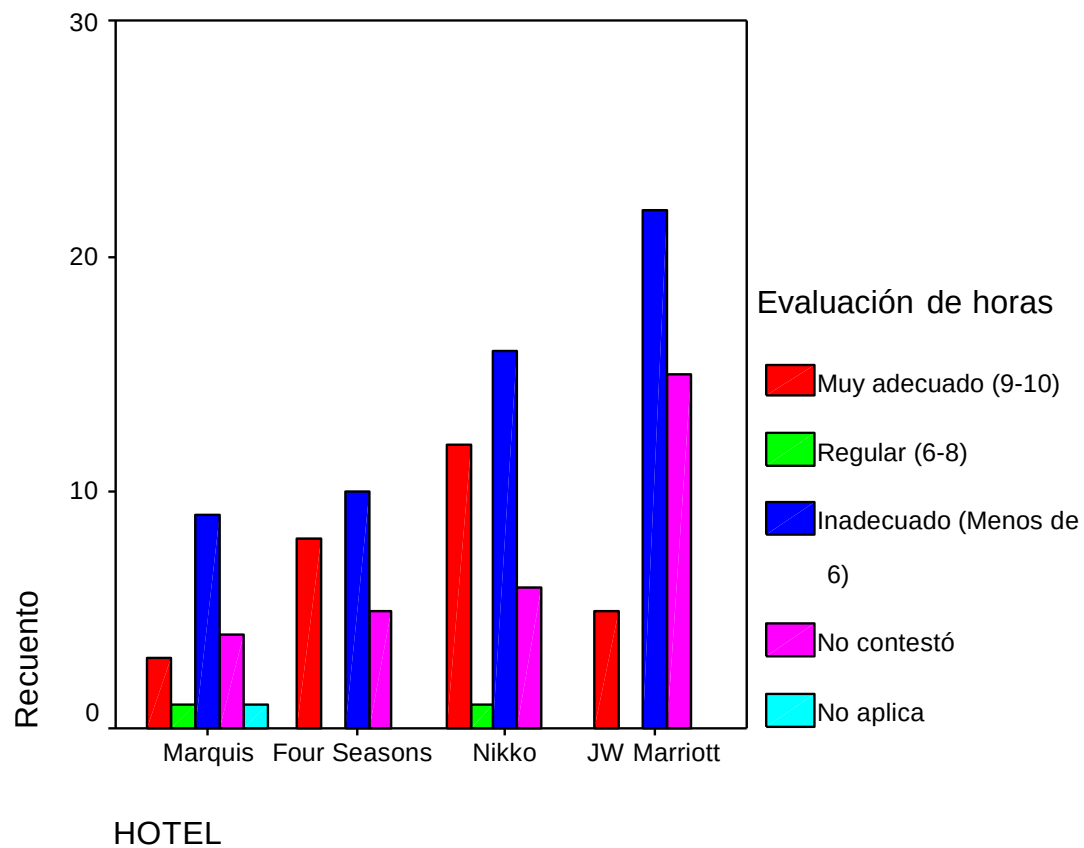


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación del doble turno

Recuento		Evaluación del doble turno					Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
HOTEL	Marquis	6	1	5	5	1	18
	Four Seasons	16		3	4		23
	Nikko	18		9	7	1	35
	JW Marriott	9		10	22	1	42
	Total	49	1	27	38	3	118

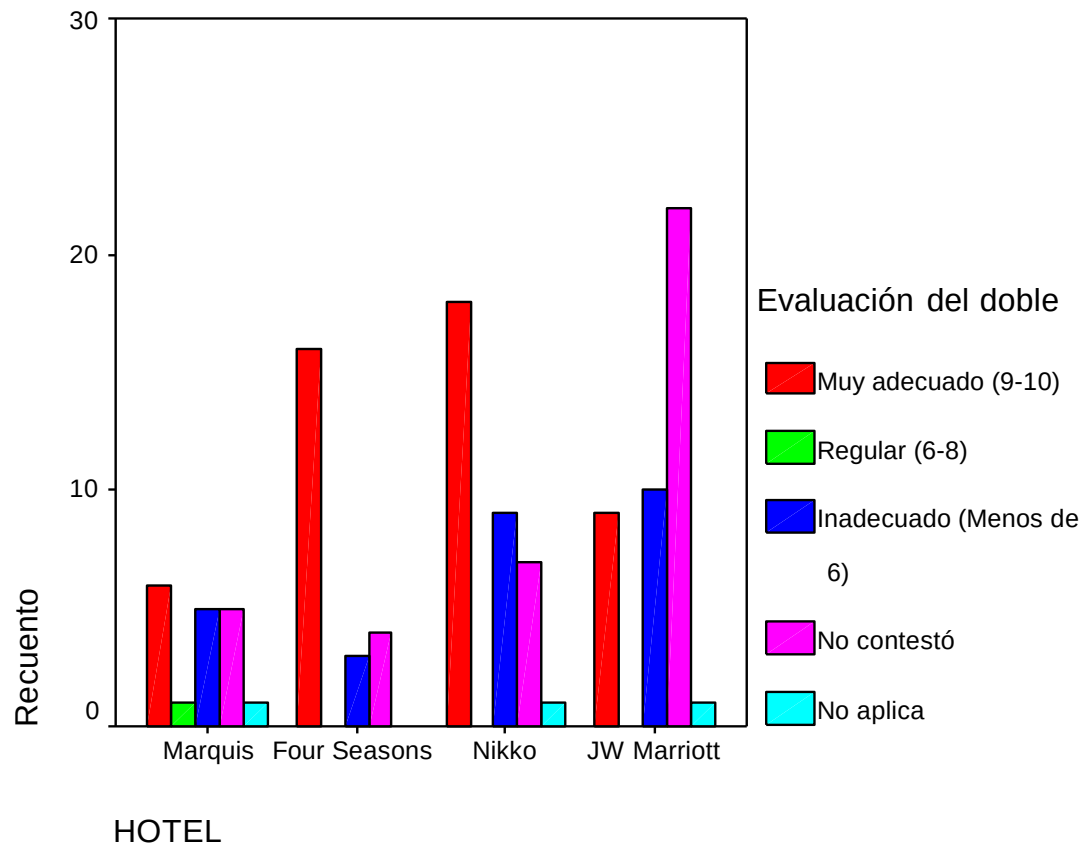


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación del tiempo de traslado

Recuento

		Evaluación del tiempo de traslado				Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	7	2	5	4	18
	Four Seasons	8		7	8	23
	Nikko	21		6	8	35
	JW Marriott	15	1	11	15	42
	Total	51	3	29	35	118

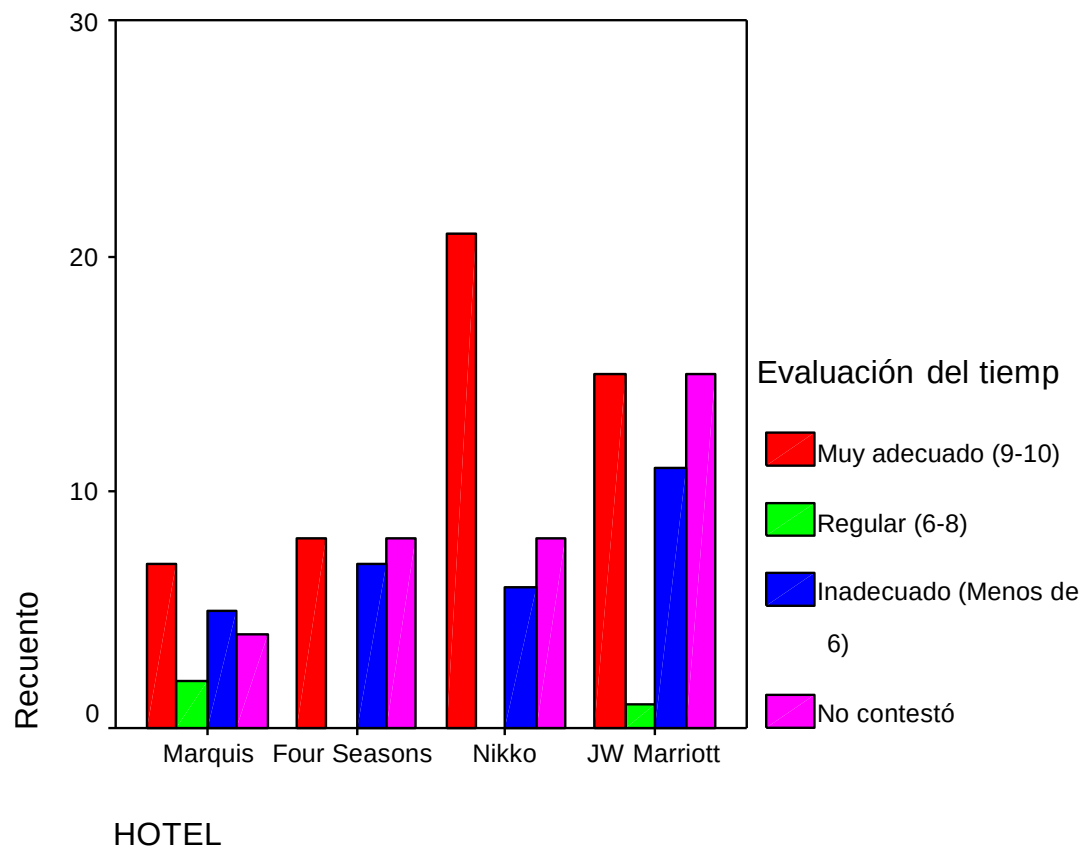


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación del cambio de horarios y turnos

Recuento

		Evaluación del cambio de horarios y turnos				Total
		Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	8	1	5	4	18
	Four Seasons	10		8	5	23
	Nikko	14		17	4	35
	JW Marriott	11	1	10	20	42
	Total	43	2	40	33	118

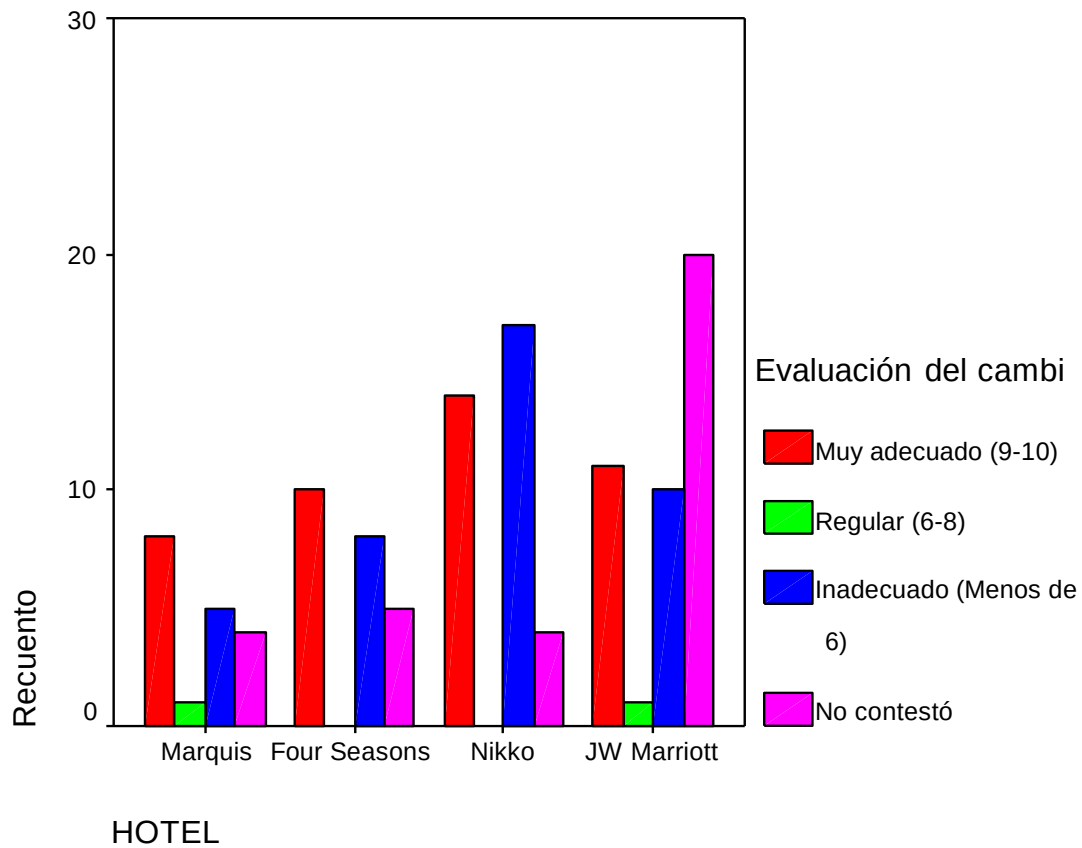


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación de la frecuencia de vacaciones

Recuento

		Evaluación de la frecuencia de vacaciones			Total
		Muy adecuado (9-10)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	9	6	3	18
	Four Seasons	8	10	5	23
	Nikko	23	7	5	35
	JW Marriott	16	9	17	42
	Total	56	32	30	118

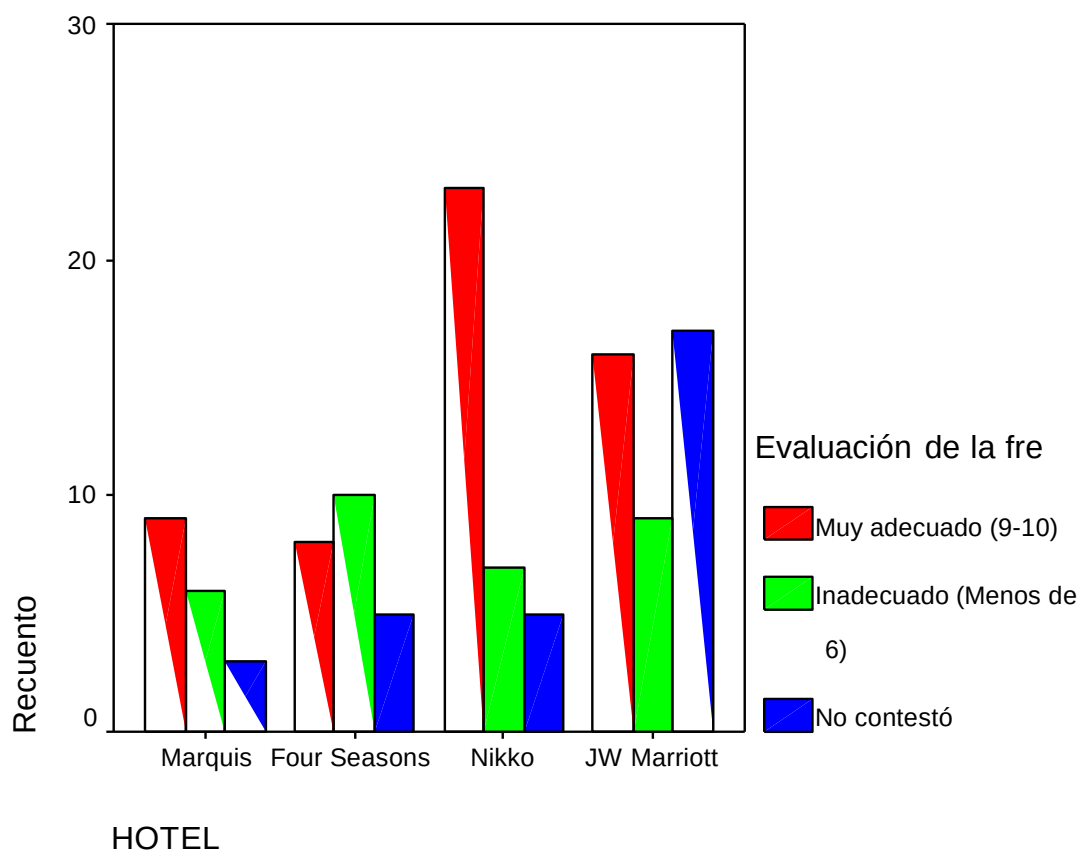


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación de la duración de vacaciones

Recuento

		Evaluación de la duración de vacaciones			Total
		Muy adecuado (9-10)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	12	4	2	18
	Four Seasons	11	8	4	23
	Nikko	23	7	5	35
	JW Marriott	19	6	17	42
	Total	65	25	28	118

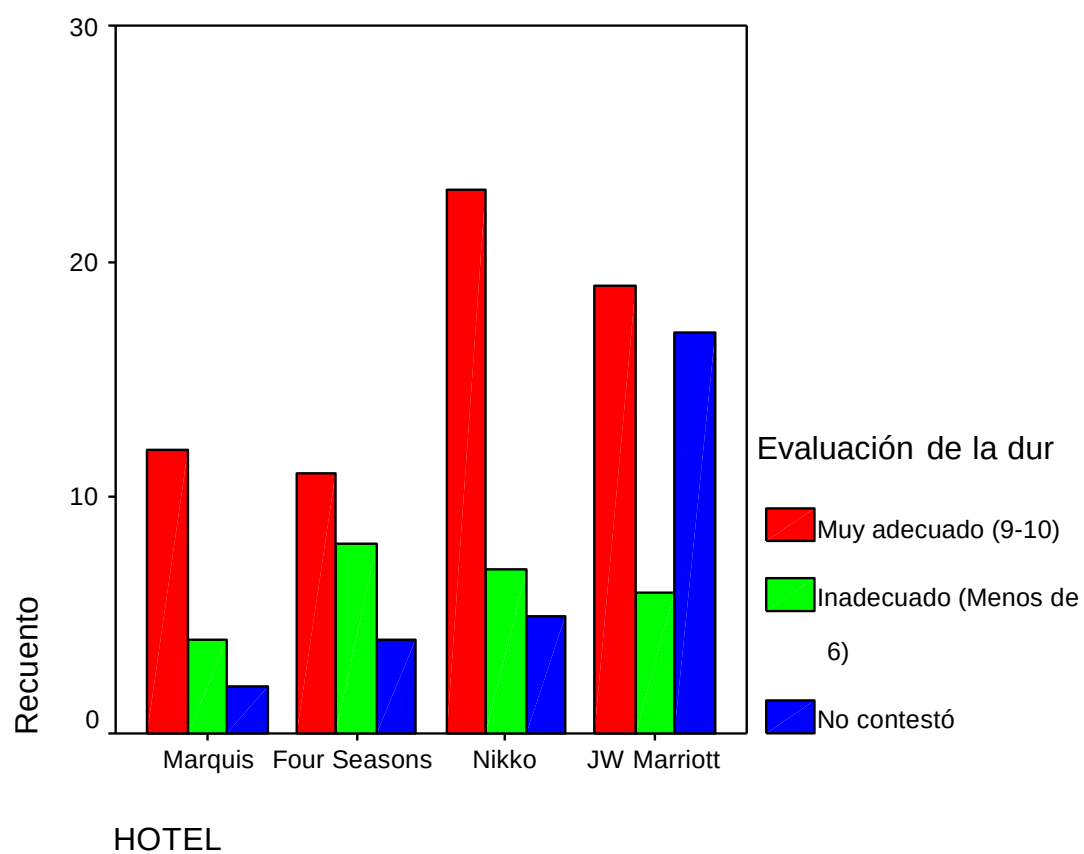


Tabla de contingencia HOTEL * Días de descanso semanal

Recuento

		Días de descanso semanal			Total
		Muy adecuado (9-10)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	14	2	2	18
	Four Seasons	13	6	4	23
	Nikko	25	6	4	35
	JW Marriott	19	7	16	42
	Total	71	21	26	118

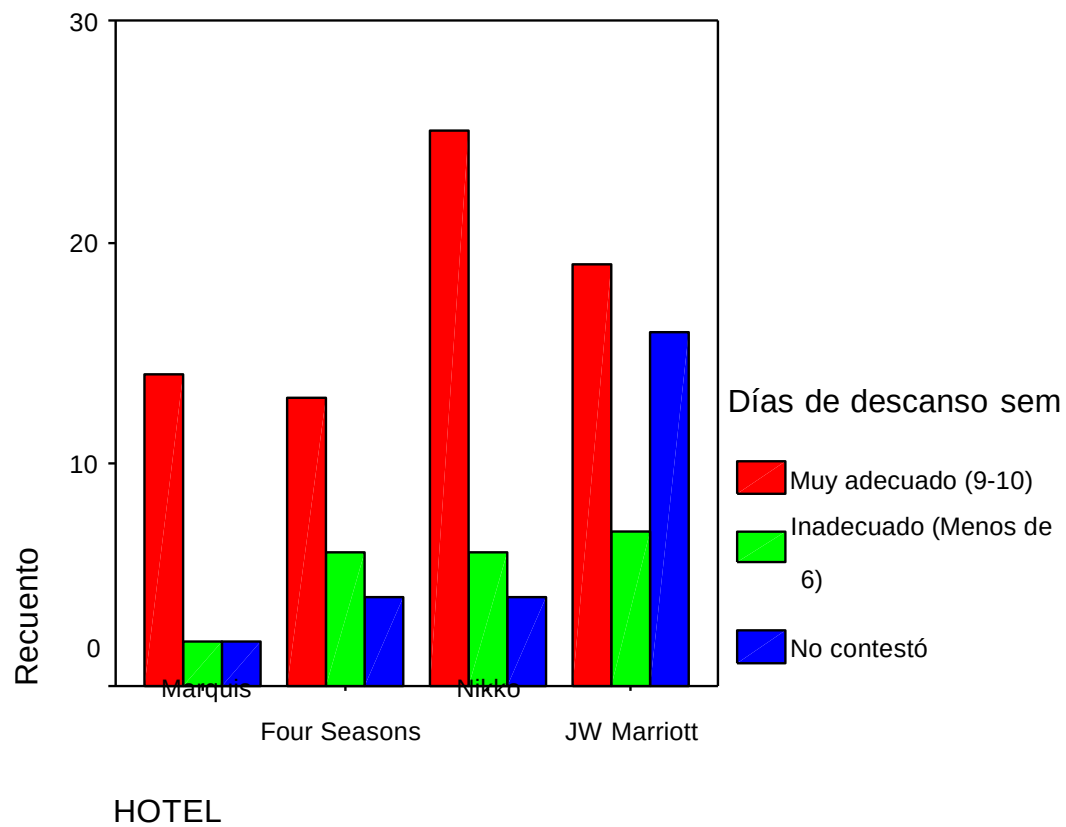
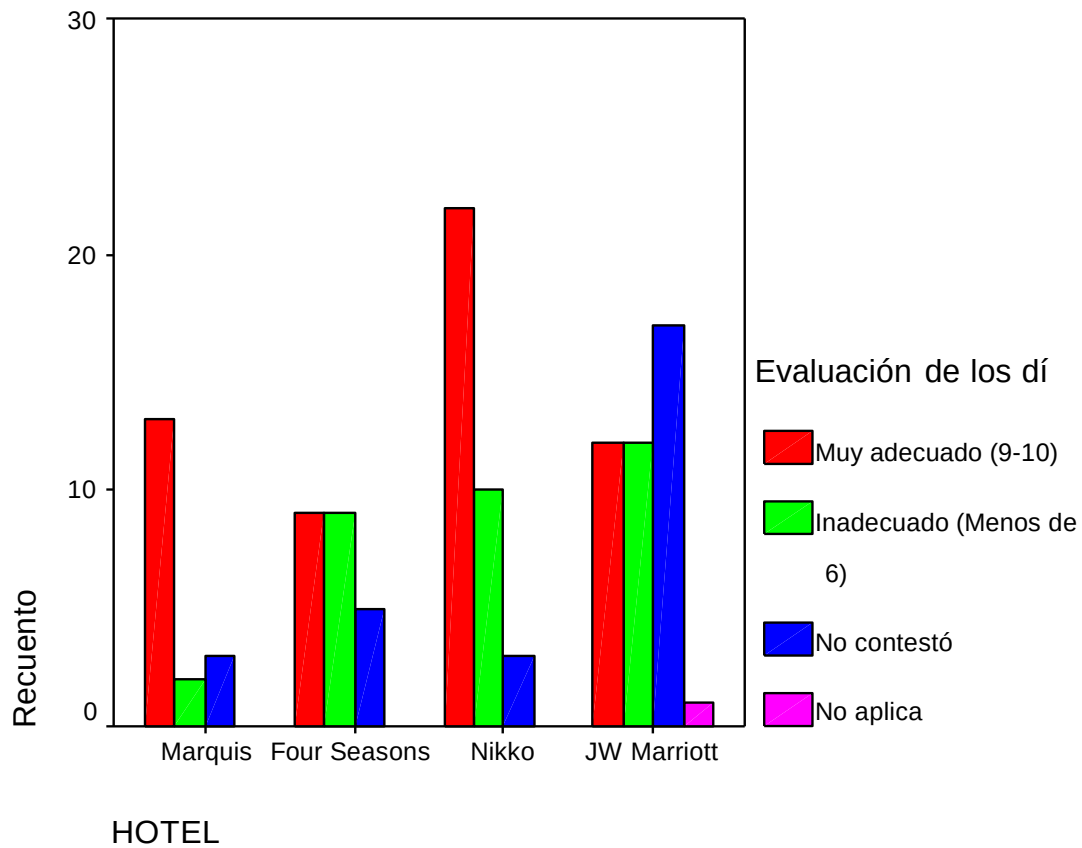


Tabla de contingencia HOTEL * Evaluación de los días festivos anuales

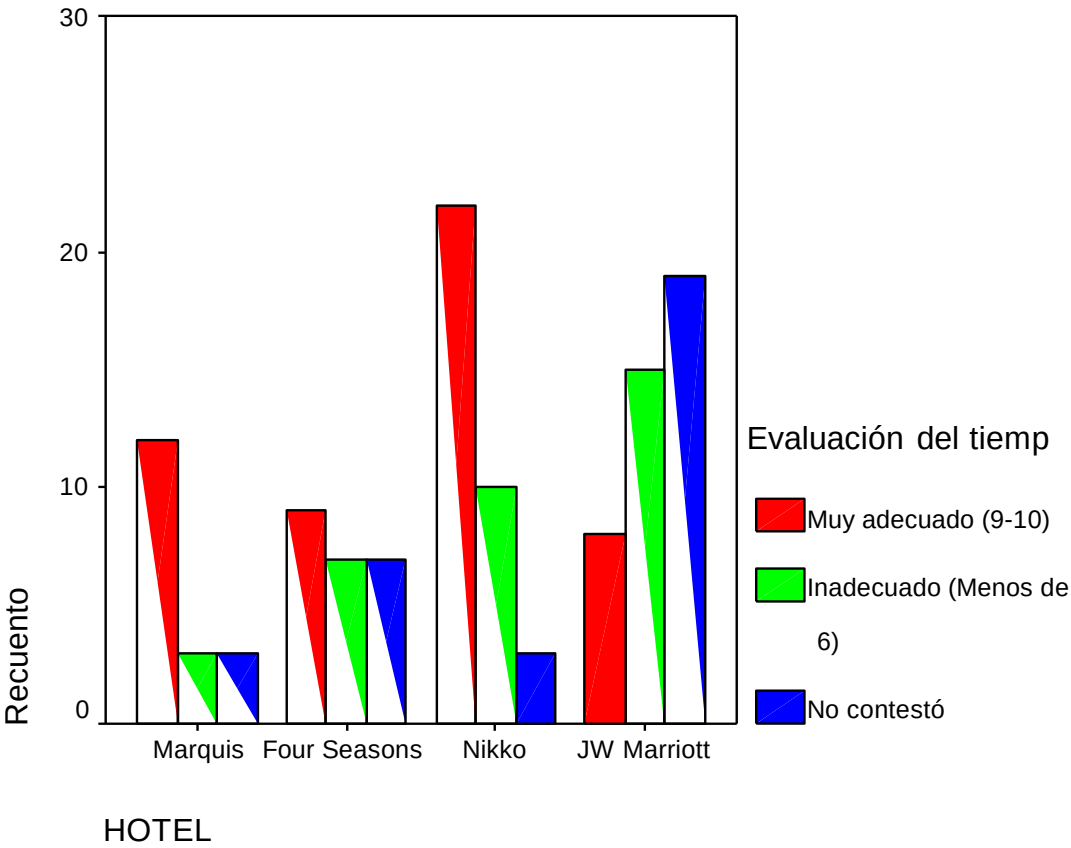
Recuento

		Evaluación de los días festivos anuales				Total
		Muy adecuado (9-10)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
HOTEL	Marquis	13	2	3		18
	Four Seasons	9	9	5		23
	Nikko	22	10	3		35
	JW Marriott	12	12	17	1	42
	Total	56	33	28	1	118



abla de contingencia HOTEL * Evaluación del tiempo de convivencia con la familia

Recuento		Evaluación del tiempo de convivencia con la familia			Total
HOTEL		Muy adecuado (9-10)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
	Marquis	12	3	3	18
	Four Seasons	9	7	7	23
	Nikko	22	10	3	35
	JW Marriott	8	15	19	42
Total		51	35	32	118



Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Evaluación de lugar de trabajo y seguridad e higiene en general	116	3.70	6.30	10.00	8.8103	.8685
N válido (según lista)	116					

Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Evaluación de trabajo y salud en general	112	4.00	6.00	10.00	8.2565	1.0489
N válido (según lista)	112					

Medias

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Incluidos		Excluidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Evaluación de trabajo y salud en general * HOTEL	112	94.9%	6	5.1%	118	100.0%
Evaluación de lugar de trabajo y seguridad e higiene en general * HOTEL	116	98.3%	2	1.7%	118	100.0%

Informe

HOTEL		Evaluación de trabajo y salud en general	Evaluación de lugar de trabajo y seguridad e higiene en general
Marquis	Media	8.4788	8.3511
	N	17	18
	Desv. típ.	1.1973	.7984
Four Seasons	Media	8.2032	8.8364
	N	22	22
	Desv. típ.	1.0571	.9949
Nikko	Media	8.4026	8.8900
	N	35	35
	Desv. típ.	.9868	.8887
JW Marriott	Media	8.0534	8.9300
	N	38	41
	Desv. típ.	1.0319	.7688
Total	Media	8.2565	8.8103
	N	112	116
	Desv. típ.	1.0489	.8685

Tabla de ANOVA

			Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Evaluación de trabajo y salud en general * HOTEL	Inter-grupos (Combinadas)		3.217	3	1.072	.974	.408
	Intra-grupos		118.912	108	1.101		
	Total		122.129	111			
Evaluación de lugar de trabajo y seguridad e higiene en general * HOTEL	Inter-grupos (Combinadas)		4.620	3	1.540	2.100	.104
	Intra-grupos		82.117	112	.733		
	Total		86.737	115			

Medidas de asociación

	Eta	Eta cuadrado
Evaluación de trabajo y salud en general * HOTEL	.162	.026
Evaluación de lugar de trabajo y seguridad e higiene en general * HOTEL	.231	.053

Tablas de contingencia

Tabla de contingencia HOTEL * Entrenamiento de protección civil en su lugar de trabajo

			Entrenamiento de protección civil en su lugar de trabajo				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	4	5	7	2	18
		% de HOTEL	22.2%	27.8%	38.9%	11.1%	100.0%
		% de Entrenamiento de protección civil en su lugar de trabajo	5.3%	29.4%	43.8%	22.2%	15.3%
		% del total	3.4%	4.2%	5.9%	1.7%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	13	2	5	3	23
		% de HOTEL	56.5%	8.7%	21.7%	13.0%	100.0%
		% de Entrenamiento de protección civil en su lugar de trabajo	17.1%	11.8%	31.3%	33.3%	19.5%
		% del total	11.0%	1.7%	4.2%	2.5%	19.5%
	Nikko	Recuento	28	4	3		35
		% de HOTEL	80.0%	11.4%	8.6%		100.0%
		% de Entrenamiento de protección civil en su lugar de trabajo	36.8%	23.5%	18.8%		29.7%
		% del total	23.7%	3.4%	2.5%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	31	6	1	4	42
		% de HOTEL	73.8%	14.3%	2.4%	9.5%	100.0%
		% de Entrenamiento de protección civil en su lugar de trabajo	40.8%	35.3%	6.3%	44.4%	35.6%
		% del total	26.3%	5.1%	.8%	3.4%	35.6%
Total	Recuento	76	17	16	9	118	
	% de HOTEL	64.4%	14.4%	13.6%	7.6%	100.0%	
	% de Entrenamiento de protección civil en su lugar de trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	64.4%	14.4%	13.6%	7.6%	100.0%	

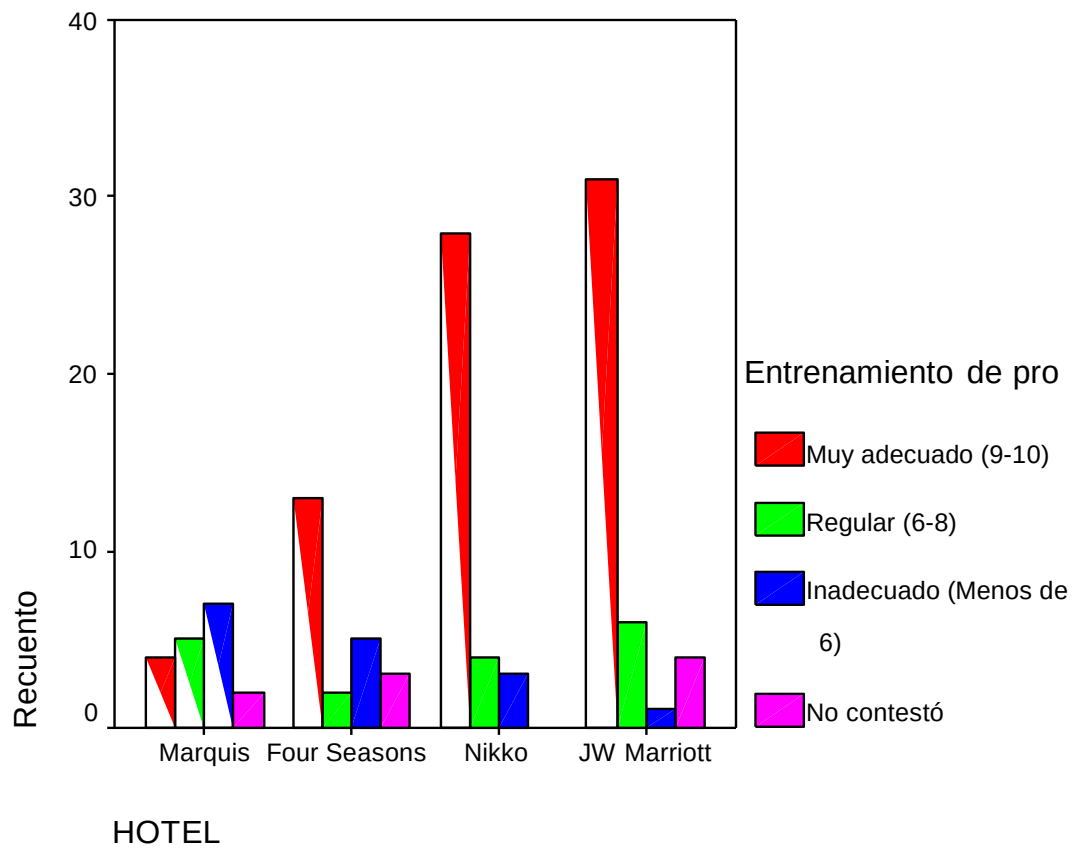


Tabla de contingencia HOTEL * Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene

			Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	10	3	4	1	18
		% de HOTEL	55.6%	16.7%	22.2%	5.6%	100.0%
		% de Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene	13.9%	17.6%	33.3%	5.9%	15.3%
		% del total	8.5%	2.5%	3.4%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	17	2	2	2	23
		% de HOTEL	73.9%	8.7%	8.7%	8.7%	100.0%
		% de Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene	23.6%	11.8%	16.7%	11.8%	19.5%
		% del total	14.4%	1.7%	1.7%	1.7%	19.5%
	Nikko	Recuento	22	6	4	3	35
		% de HOTEL	62.9%	17.1%	11.4%	8.6%	100.0%
		% de Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene	30.6%	35.3%	33.3%	17.6%	29.7%
		% del total	18.6%	5.1%	3.4%	2.5%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	23	6	2	11	42
		% de HOTEL	54.8%	14.3%	4.8%	26.2%	100.0%
		% de Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene	31.9%	35.3%	16.7%	64.7%	35.6%
		% del total	19.5%	5.1%	1.7%	9.3%	35.6%
Total	Recuento	72	17	12	17	118	
	% de HOTEL	61.0%	14.4%	10.2%	14.4%	100.0%	
	% de Eficiencia de la comisión mixta de seguridad e higiene	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	61.0%	14.4%	10.2%	14.4%	100.0%	

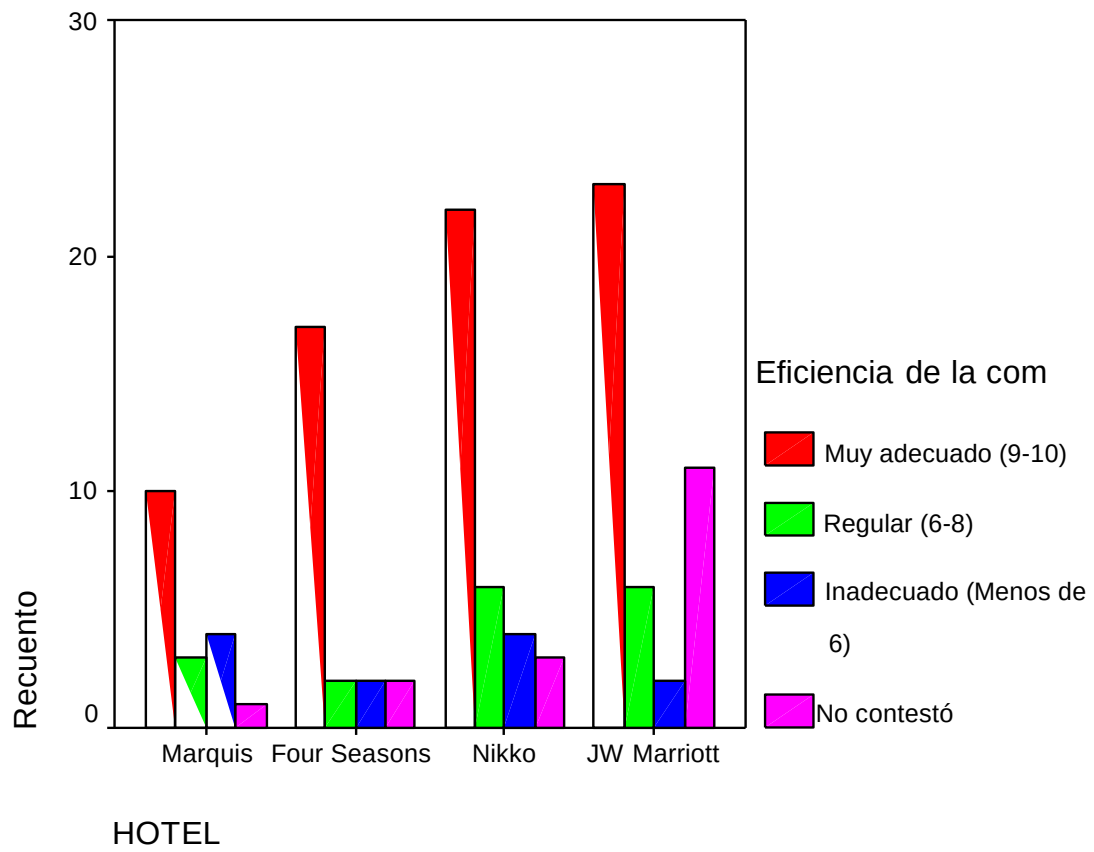


Tabla de contingencia HOTEL * Señalamiento de seguridad e higiene en lugar de trabajo

			Señalamiento de seguridad e higiene en lugar de trabajo			Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	16	1	1	18
		% de HOTEL	88.9%	5.6%	5.6%	100.0%
		% de Señalamiento de seguridad e higiene en lugar de trabajo	17.2%	7.7%	8.3%	15.3%
		% del total	13.6%	.8%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	18	3	2	23
		% de HOTEL	78.3%	13.0%	8.7%	100.0%
		% de Señalamiento de seguridad e higiene en lugar de trabajo	19.4%	23.1%	16.7%	19.5%
		% del total	15.3%	2.5%	1.7%	19.5%
	Nikko	Recuento	31	3	1	35
		% de HOTEL	88.6%	8.6%	2.9%	100.0%
		% de Señalamiento de seguridad e higiene en lugar de trabajo	33.3%	23.1%	8.3%	29.7%
		% del total	26.3%	2.5%	.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	28	6	8	42
		% de HOTEL	66.7%	14.3%	19.0%	100.0%
		% de Señalamiento de seguridad e higiene en lugar de trabajo	30.1%	46.2%	66.7%	35.6%
		% del total	23.7%	5.1%	6.8%	35.6%
Total	Recuento	93	13	12	118	
	% de HOTEL	78.8%	11.0%	10.2%	100.0%	
	% de Señalamiento de seguridad e higiene en lugar de trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	78.8%	11.0%	10.2%	100.0%	

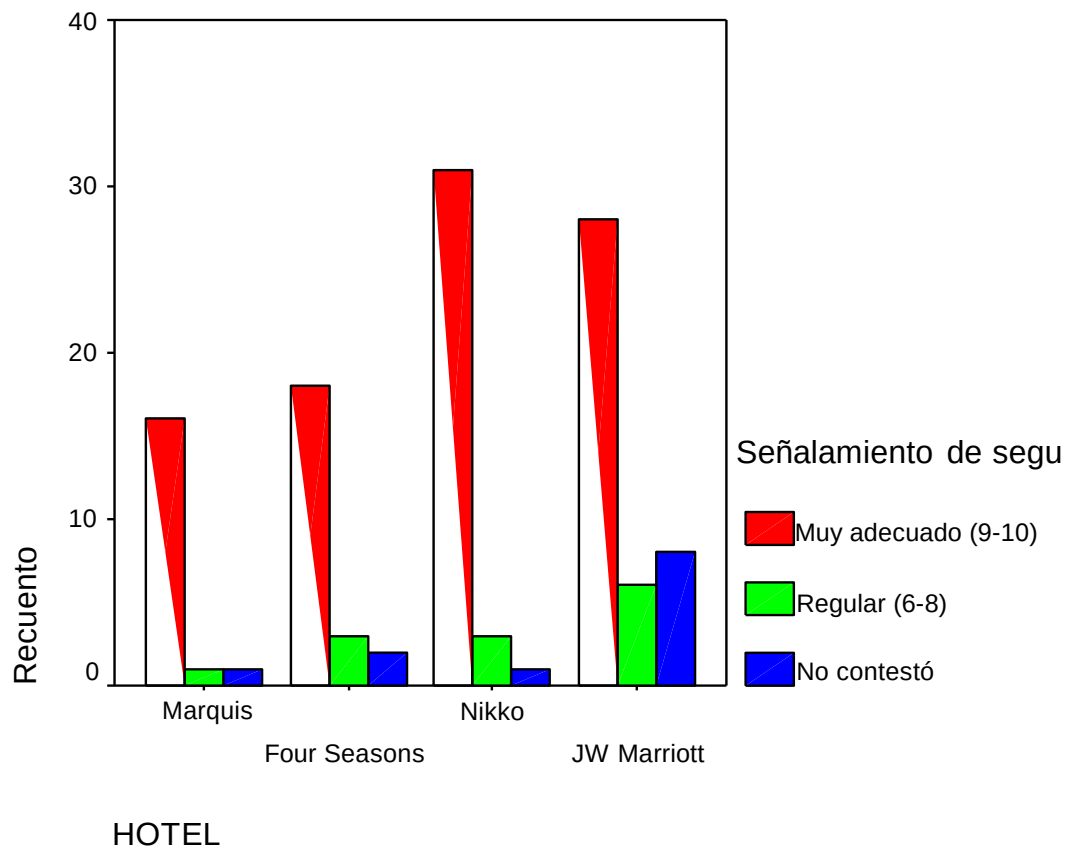


Tabla de contingencia HOTEL * Seguimiento de la STyPS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel

			Seguimiento de la STyPS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	8	4	1	5	18
		% de HOTEL	44.4%	22.2%	5.6%	27.8%	100.0%
		% de Seguimiento de la STyPS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel	12.1%	25.0%	12.5%	17.9%	15.3%
		% del total	6.8%	3.4%	.8%	4.2%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	15	2	1	5	23
		% de HOTEL	65.2%	8.7%	4.3%	21.7%	100.0%
		% de Seguimiento de la STyPS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel	22.7%	12.5%	12.5%	17.9%	19.5%
		% del total	12.7%	1.7%	.8%	4.2%	19.5%
	Nikko	Recuento	21	5	2	7	35
		% de HOTEL	60.0%	14.3%	5.7%	20.0%	100.0%
		% de Seguimiento de la STyPS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel	31.8%	31.3%	25.0%	25.0%	29.7%
		% del total	17.8%	4.2%	1.7%	5.9%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	22	5	4	11	42
		% de HOTEL	52.4%	11.9%	9.5%	26.2%	100.0%
		% de Seguimiento de la STyPS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel	33.3%	31.3%	50.0%	39.3%	35.6%
		% del total	18.6%	4.2%	3.4%	9.3%	35.6%
Total	Recuento	66	16	8	28	118	
	% de HOTEL	55.9%	13.6%	6.8%	23.7%	100.0%	
	% de Seguimiento de la STyPS a los aspectos de seguridad e higiene en el hotel	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	55.9%	13.6%	6.8%	23.7%	100.0%	

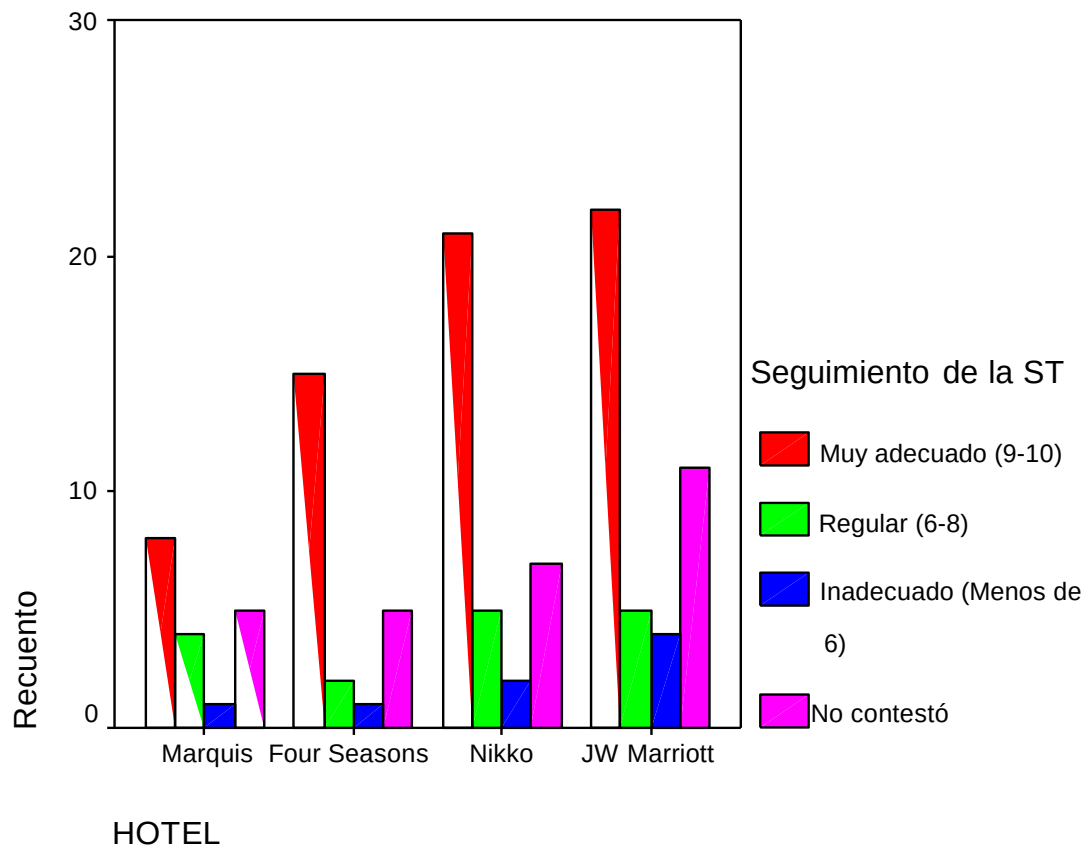


Tabla de contingencia HOTEL * Seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene

			Seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene					Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
HOTEL	Marquis	Recuento	9	4		2	3	18
		% de HOTEL	50.0%	22.2%		11.1%	16.7%	100.0%
		% de Seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene	26.5%	16.7%		6.1%	75.0%	15.3%
		% del total	7.6%	3.4%		1.7%	2.5%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	8	4	5	6		23
		% de HOTEL	34.8%	17.4%	21.7%	26.1%		100.0%
		% de Seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene	23.5%	16.7%	21.7%	18.2%		19.5%
		% del total	6.8%	3.4%	4.2%	5.1%		19.5%
	Nikko	Recuento	9	7	10	9		35
		% de HOTEL	25.7%	20.0%	28.6%	25.7%		100.0%
		% de Seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene	26.5%	29.2%	43.5%	27.3%		29.7%
		% del total	7.6%	5.9%	8.5%	7.6%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	8	9	8	16	1	42
		% de HOTEL	19.0%	21.4%	19.0%	38.1%	2.4%	100.0%
		% de Seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene	23.5%	37.5%	34.8%	48.5%	25.0%	35.6%
		% del total	6.8%	7.6%	6.8%	13.6%	.8%	35.6%
Total	Recuento	34	24	23	33	4	118	
	% de HOTEL	28.8%	20.3%	19.5%	28.0%	3.4%	100.0%	
	% de Seguimiento sindical a los asuntos de seguridad e higiene	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	28.8%	20.3%	19.5%	28.0%	3.4%	100.0%	

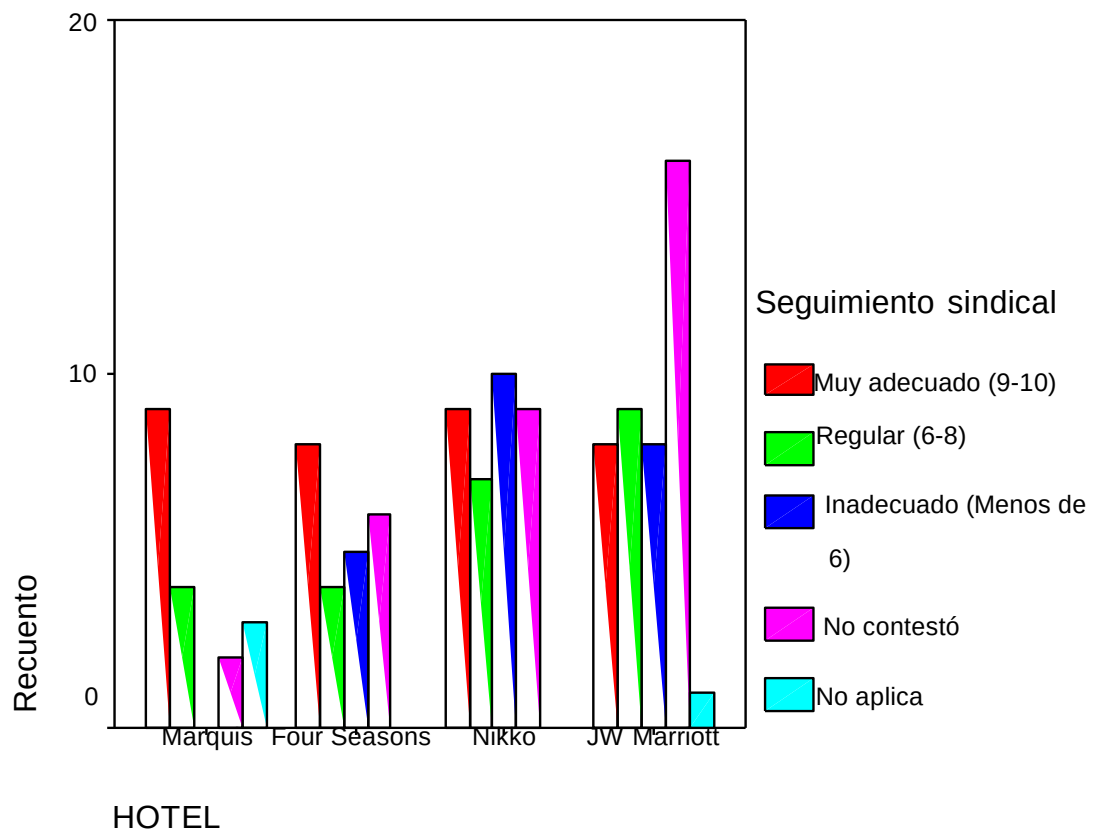


Tabla de contingencia HOTEL * Tiempo de afiliación al IMSS

			Tiempo de afiliación al IMSS				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	9	7	1	1	18
		% de HOTEL	50.0%	38.9%	5.6%	5.6%	100.0%
		% de Tiempo de afiliación al IMSS	11.8%	35.0%	11.1%	7.7%	15.3%
		% del total	7.6%	5.9%	.8%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	15	3	4	1	23
		% de HOTEL	65.2%	13.0%	17.4%	4.3%	100.0%
		% de Tiempo de afiliación al IMSS	19.7%	15.0%	44.4%	7.7%	19.5%
		% del total	12.7%	2.5%	3.4%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	29	2	2	2	35
		% de HOTEL	82.9%	5.7%	5.7%	5.7%	100.0%
		% de Tiempo de afiliación al IMSS	38.2%	10.0%	22.2%	15.4%	29.7%
		% del total	24.6%	1.7%	1.7%	1.7%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	23	8	2	9	42
		% de HOTEL	54.8%	19.0%	4.8%	21.4%	100.0%
		% de Tiempo de afiliación al IMSS	30.3%	40.0%	22.2%	69.2%	35.6%
		% del total	19.5%	6.8%	1.7%	7.6%	35.6%
Total		Recuento	76	20	9	13	118
		% de HOTEL	64.4%	16.9%	7.6%	11.0%	100.0%
		% de Tiempo de afiliación al IMSS	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	64.4%	16.9%	7.6%	11.0%	100.0%

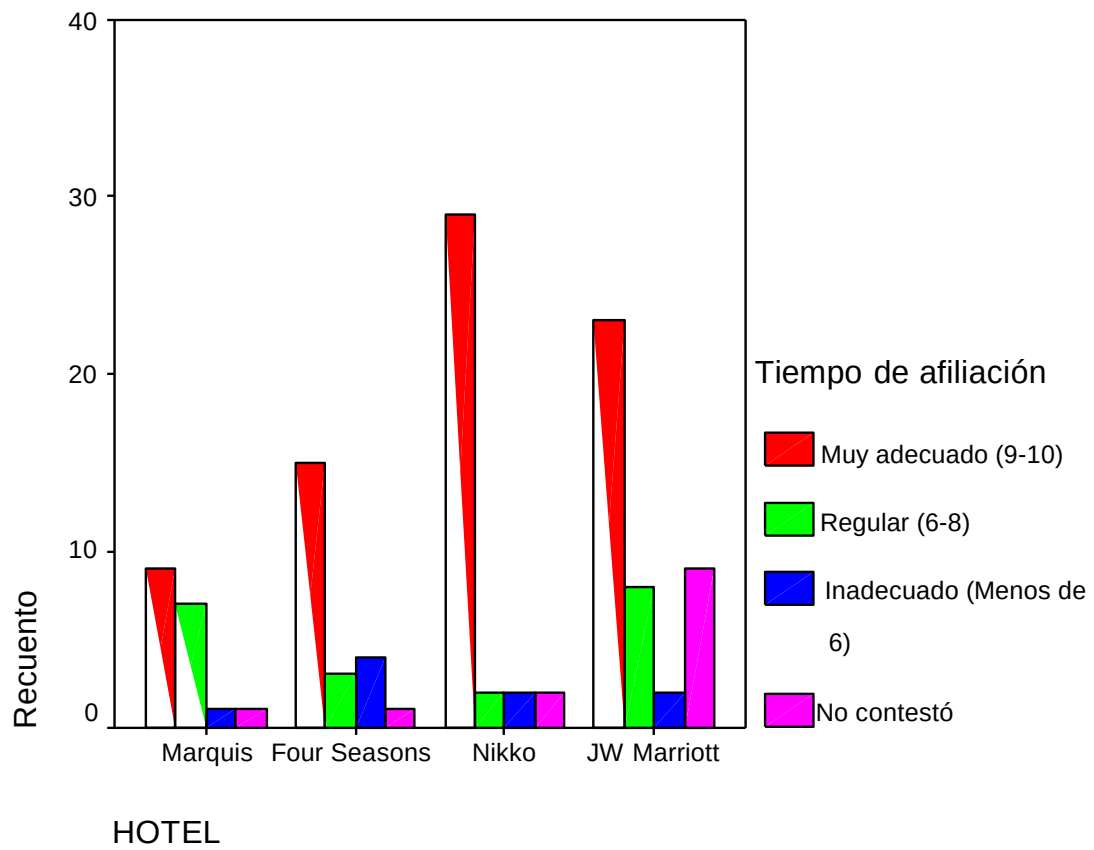


Tabla de contingencia HOTEL * Política de prevención de accidentes en la empresa

			Política de prevención de accidentes en la empresa				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	9	6	2	1	18
		% de HOTEL	50.0%	33.3%	11.1%	5.6%	100.0%
		% de Política de prevención de accidentes en la empresa	12.0%	22.2%	33.3%	10.0%	15.3%
		% del total	7.6%	5.1%	1.7%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	15	5	1	2	23
		% de HOTEL	65.2%	21.7%	4.3%	8.7%	100.0%
		% de Política de prevención de accidentes en la empresa	20.0%	18.5%	16.7%	20.0%	19.5%
		% del total	12.7%	4.2%	.8%	1.7%	19.5%
	Nikko	Recuento	23	8	2	2	35
		% de HOTEL	65.7%	22.9%	5.7%	5.7%	100.0%
		% de Política de prevención de accidentes en la empresa	30.7%	29.6%	33.3%	20.0%	29.7%
		% del total	19.5%	6.8%	1.7%	1.7%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	28	8	1	5	42
		% de HOTEL	66.7%	19.0%	2.4%	11.9%	100.0%
		% de Política de prevención de accidentes en la empresa	37.3%	29.6%	16.7%	50.0%	35.6%
		% del total	23.7%	6.8%	.8%	4.2%	35.6%
Total	Recuento	75	27	6	10	118	
	% de HOTEL	63.6%	22.9%	5.1%	8.5%	100.0%	
	% de Política de prevención de accidentes en la empresa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	63.6%	22.9%	5.1%	8.5%	100.0%	

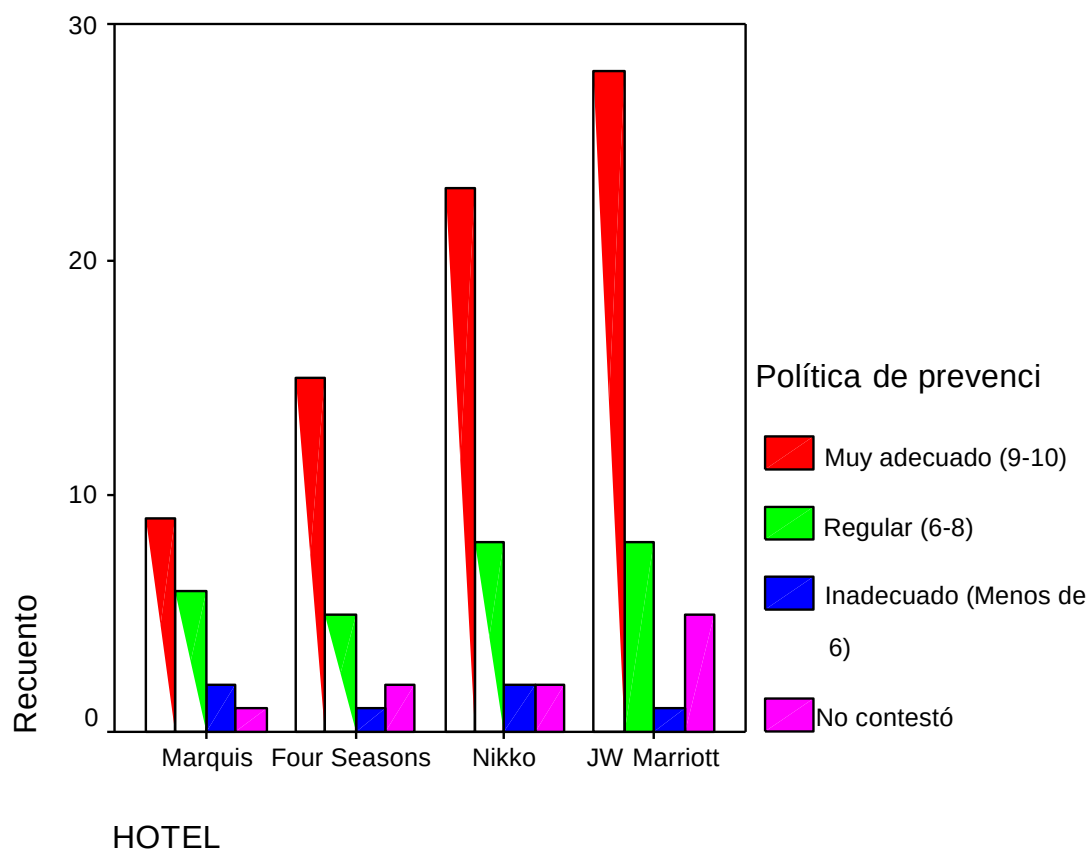


Tabla de contingencia HOTEL * Política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes

			Política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	12	2	3	1	18
		% de HOTEL	66.7%	11.1%	16.7%	5.6%	100.0%
		% de Política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes	17.6%	7.4%	23.1%	10.0%	15.3%
		% del total	10.2%	1.7%	2.5%	.8%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	12	5	5	1	23
		% de HOTEL	52.2%	21.7%	21.7%	4.3%	100.0%
		% de Política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes	17.6%	18.5%	38.5%	10.0%	19.5%
		% del total	10.2%	4.2%	4.2%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	23	9	2	1	35
		% de HOTEL	65.7%	25.7%	5.7%	2.9%	100.0%
		% de Política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes	33.8%	33.3%	15.4%	10.0%	29.7%
		% del total	19.5%	7.6%	1.7%	.8%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	21	11	3	7	42
		% de HOTEL	50.0%	26.2%	7.1%	16.7%	100.0%
		% de Política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes	30.9%	40.7%	23.1%	70.0%	35.6%
		% del total	17.8%	9.3%	2.5%	5.9%	35.6%
Total		Recuento	68	27	13	10	118
		% de HOTEL	57.6%	22.9%	11.0%	8.5%	100.0%
		% de Política de respuesta de la empresa en caso de enfermedad o accidentes	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	57.6%	22.9%	11.0%	8.5%	100.0%

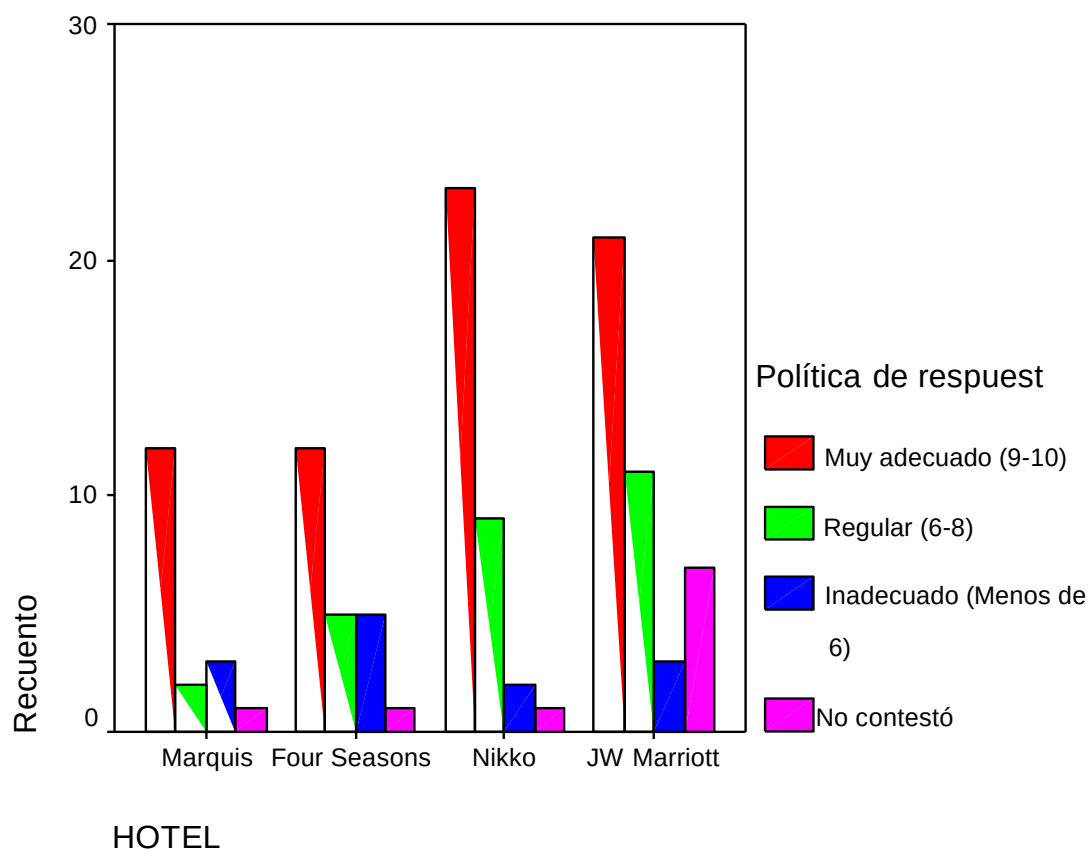


Tabla de contingencia HOTEL * Seguimiento del sindicato en caso de enfermedad o accidente de trs.

			Seguimiento del sindicato en caso de enfermedad o accidente de trs.					Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	No aplica	
HOTEL	Marquis	Recuento	8	4	1	2	3	18
		% de HOTEL	44.4%	22.2%	5.6%	11.1%	16.7%	100.0%
		% de Seguimiento del sindicato en caso de enfermedad o accidente de trs.	28.6%	14.3%	4.5%	5.7%	60.0%	15.3%
		% del total	6.8%	3.4%	.8%	1.7%	2.5%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	6	6	5	6		23
		% de HOTEL	26.1%	26.1%	21.7%	26.1%		100.0%
		% de Seguimiento del sindicato en caso de enfermedad o accidente de trs.	21.4%	21.4%	22.7%	17.1%		19.5%
		% del total	5.1%	5.1%	4.2%	5.1%		19.5%
	Nikko	Recuento	9	8	7	11		35
		% de HOTEL	25.7%	22.9%	20.0%	31.4%		100.0%
		% de Seguimiento del sindicato en caso de enfermedad o accidente de trs.	32.1%	28.6%	31.8%	31.4%		29.7%
		% del total	7.6%	6.8%	5.9%	9.3%		29.7%
	JW Marriott	Recuento	5	10	9	16	2	42
		% de HOTEL	11.9%	23.8%	21.4%	38.1%	4.8%	100.0%
		% de Seguimiento del sindicato en caso de enfermedad o accidente de trs.	17.9%	35.7%	40.9%	45.7%	40.0%	35.6%
		% del total	4.2%	8.5%	7.6%	13.6%	1.7%	35.6%
Total		Recuento	28	28	22	35	5	118
		% de HOTEL	23.7%	23.7%	18.6%	29.7%	4.2%	100.0%
		% de Seguimiento del sindicato en caso de enfermedad o accidente de trs.	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	23.7%	23.7%	18.6%	29.7%	4.2%	100.0%

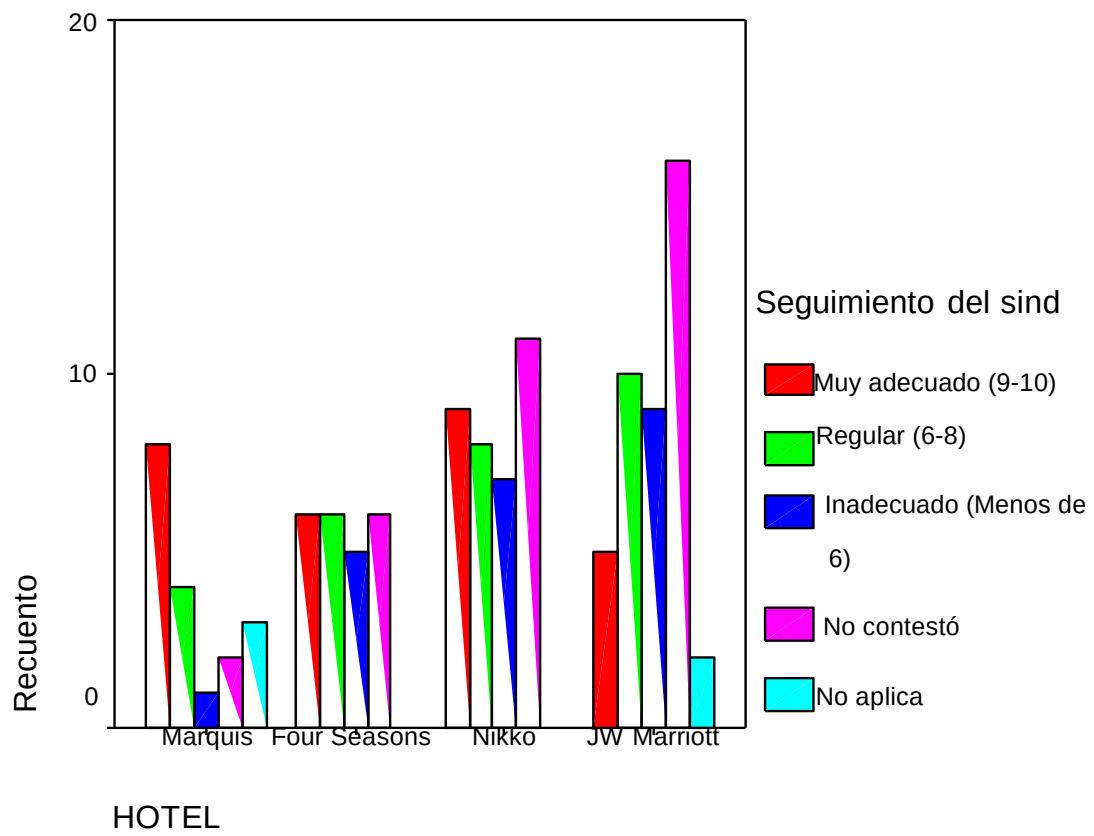


Tabla de contingencia HOTEL * Seguimiento y atención de instituciones (IMSS)

			Seguimiento v atención de instituciones (IMSS)				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	8	5	2	3	18
		% de HOTEL	44.4%	27.8%	11.1%	16.7%	100.0%
		% de Seguimiento y atención de instituciones (IMSS)	22.9%	14.3%	6.9%	15.8%	15.3%
		% del total	6.8%	4.2%	1.7%	2.5%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	8	3	10	2	23
		% de HOTEL	34.8%	13.0%	43.5%	8.7%	100.0%
		% de Seguimiento y atención de instituciones (IMSS)	22.9%	8.6%	34.5%	10.5%	19.5%
		% del total	6.8%	2.5%	8.5%	1.7%	19.5%
	Nikko	Recuento	10	14	7	4	35
		% de HOTEL	28.6%	40.0%	20.0%	11.4%	100.0%
		% de Seguimiento y atención de instituciones (IMSS)	28.6%	40.0%	24.1%	21.1%	29.7%
		% del total	8.5%	11.9%	5.9%	3.4%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	9	13	10	10	42
		% de HOTEL	21.4%	31.0%	23.8%	23.8%	100.0%
		% de Seguimiento y atención de instituciones (IMSS)	25.7%	37.1%	34.5%	52.6%	35.6%
		% del total	7.6%	11.0%	8.5%	8.5%	35.6%
Total	Recuento	35	35	29	19	118	
	% de HOTEL	29.7%	29.7%	24.6%	16.1%	100.0%	
	% de Seguimiento y atención de instituciones (IMSS)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	29.7%	29.7%	24.6%	16.1%	100.0%	

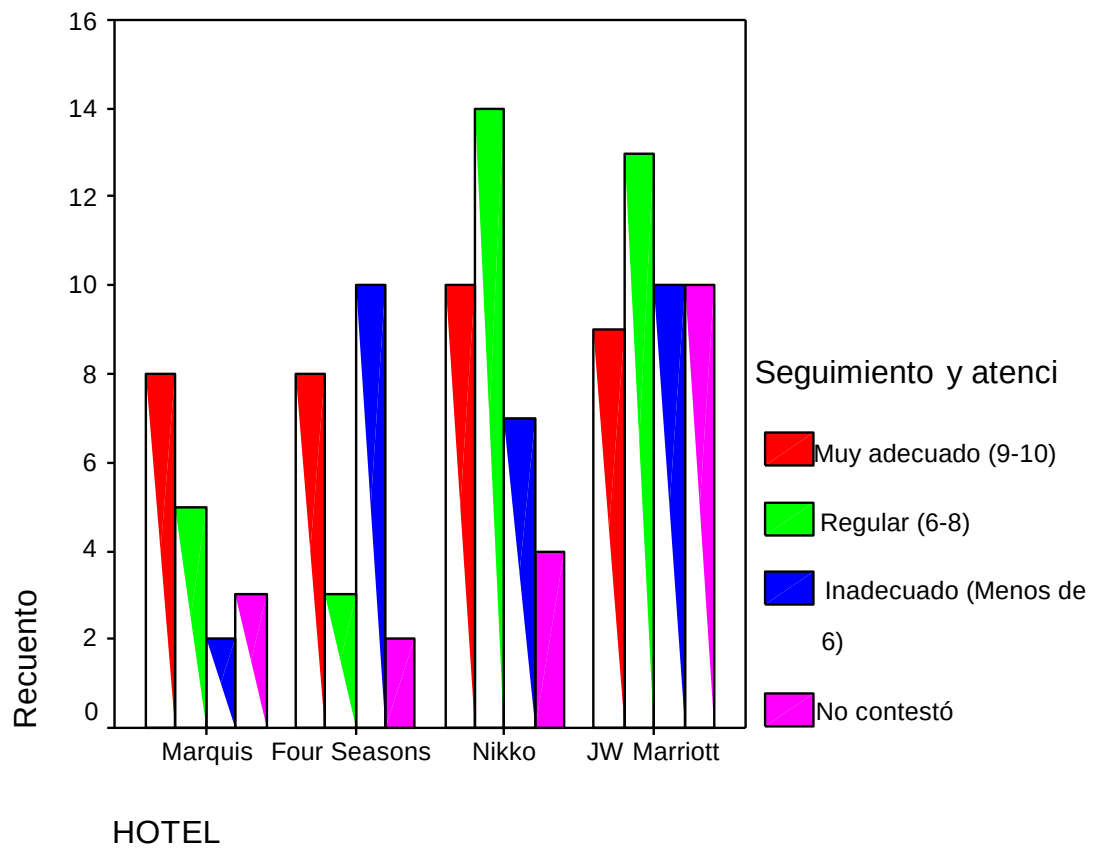


Tabla de contingencia HOTEL * Ocurrencia de accidentes

			Ocurrencia de accidentes				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	11	2	2	3	18
		% de HOTEL	61.1%	11.1%	11.1%	16.7%	100.0%
		% de Ocurrencia de accidentes	17.7%	5.6%	40.0%	20.0%	15.3%
		% del total	9.3%	1.7%	1.7%	2.5%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	13	8	1	1	23
		% de HOTEL	56.5%	34.8%	4.3%	4.3%	100.0%
		% de Ocurrencia de accidentes	21.0%	22.2%	20.0%	6.7%	19.5%
		% del total	11.0%	6.8%	.8%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	19	12		4	35
		% de HOTEL	54.3%	34.3%		11.4%	100.0%
		% de Ocurrencia de accidentes	30.6%	33.3%		26.7%	29.7%
		% del total	16.1%	10.2%		3.4%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	19	14	2	7	42
		% de HOTEL	45.2%	33.3%	4.8%	16.7%	100.0%
		% de Ocurrencia de accidentes	30.6%	38.9%	40.0%	46.7%	35.6%
		% del total	16.1%	11.9%	1.7%	5.9%	35.6%
Total	Recuento	62	36	5	15	118	
	% de HOTEL	52.5%	30.5%	4.2%	12.7%	100.0%	
	% de Ocurrencia de accidentes	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	52.5%	30.5%	4.2%	12.7%	100.0%	

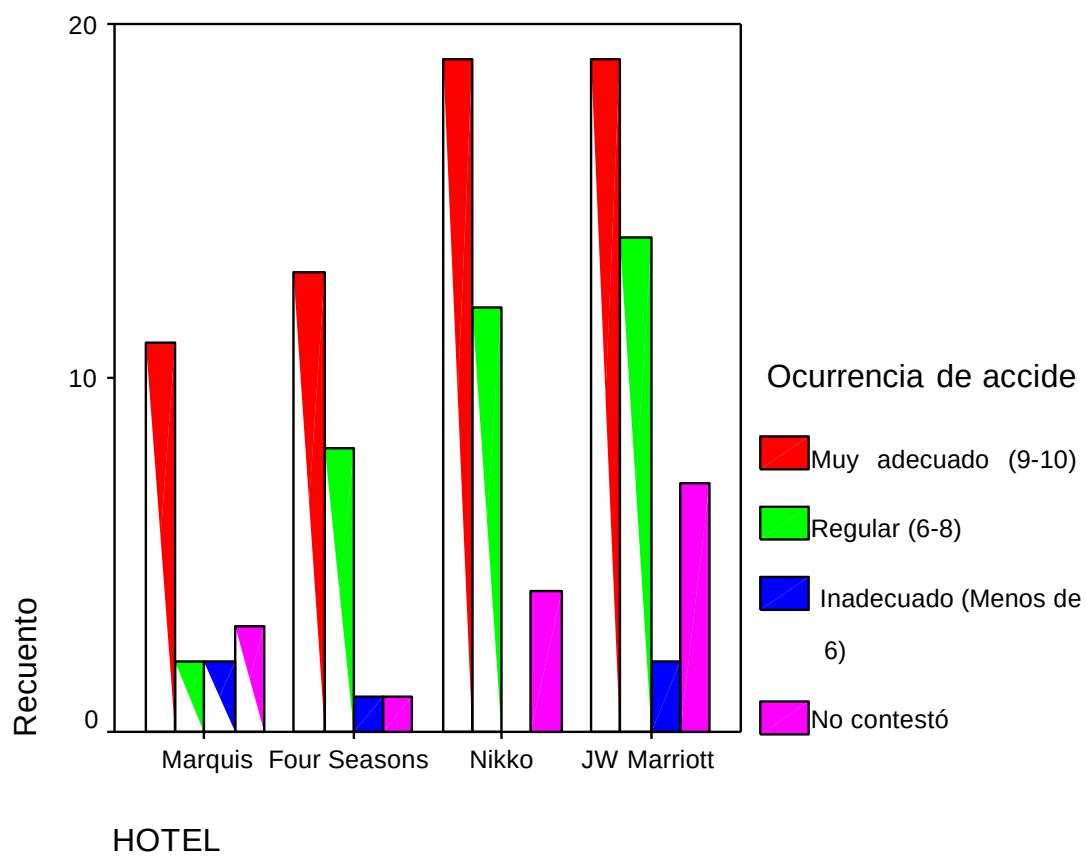


Tabla de contingencia HOTEL * Ocurrencia de enfermedades

			Ocurrencia de enfermedades				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	11	2	3	2	18
		% de HOTEL	61.1%	11.1%	16.7%	11.1%	100.0%
		% de Ocurrencia de enfermedades	22.9%	5.3%	30.0%	9.1%	15.3%
		% del total	9.3%	1.7%	2.5%	1.7%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	10	6	2	5	23
		% de HOTEL	43.5%	26.1%	8.7%	21.7%	100.0%
		% de Ocurrencia de enfermedades	20.8%	15.8%	20.0%	22.7%	19.5%
		% del total	8.5%	5.1%	1.7%	4.2%	19.5%
	Nikko	Recuento	17	12	1	5	35
		% de HOTEL	48.6%	34.3%	2.9%	14.3%	100.0%
		% de Ocurrencia de enfermedades	35.4%	31.6%	10.0%	22.7%	29.7%
		% del total	14.4%	10.2%	.8%	4.2%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	10	18	4	10	42
		% de HOTEL	23.8%	42.9%	9.5%	23.8%	100.0%
		% de Ocurrencia de enfermedades	20.8%	47.4%	40.0%	45.5%	35.6%
		% del total	8.5%	15.3%	3.4%	8.5%	35.6%
	Total	Recuento	48	38	10	22	118
		% de HOTEL	40.7%	32.2%	8.5%	18.6%	100.0%
		% de Ocurrencia de enfermedades	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	40.7%	32.2%	8.5%	18.6%	100.0%

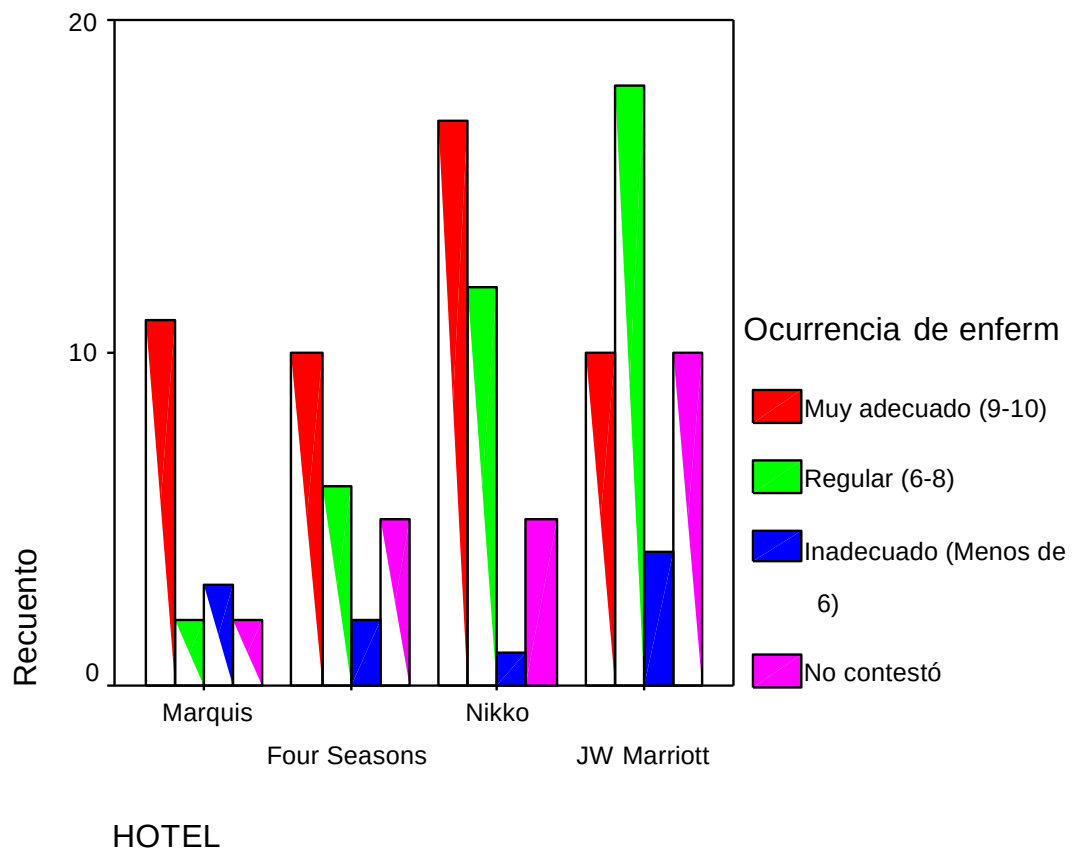


Tabla de contingencia HOTEL * Nivel de estrés al que le someten

			Nivel de estrés al que le someten				Total
			Muy adecuado (9-10)	Regular (6-8)	Inadecuado (Menos de 6)	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	6	8	2	2	18
		% de HOTEL	33.3%	44.4%	11.1%	11.1%	100.0%
		% de Nivel de estrés al que le someten	20.0%	15.4%	7.7%	20.0%	15.3%
		% del total	5.1%	6.8%	1.7%	1.7%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	9	6	7	1	23
		% de HOTEL	39.1%	26.1%	30.4%	4.3%	100.0%
		% de Nivel de estrés al que le someten	30.0%	11.5%	26.9%	10.0%	19.5%
		% del total	7.6%	5.1%	5.9%	.8%	19.5%
	Nikko	Recuento	9	16	8	2	35
		% de HOTEL	25.7%	45.7%	22.9%	5.7%	100.0%
		% de Nivel de estrés al que le someten	30.0%	30.8%	30.8%	20.0%	29.7%
		% del total	7.6%	13.6%	6.8%	1.7%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	6	22	9	5	42
		% de HOTEL	14.3%	52.4%	21.4%	11.9%	100.0%
		% de Nivel de estrés al que le someten	20.0%	42.3%	34.6%	50.0%	35.6%
		% del total	5.1%	18.6%	7.6%	4.2%	35.6%
Total		Recuento	30	52	26	10	118
		% de HOTEL	25.4%	44.1%	22.0%	8.5%	100.0%
		% de Nivel de estrés al que le someten	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	25.4%	44.1%	22.0%	8.5%	100.0%

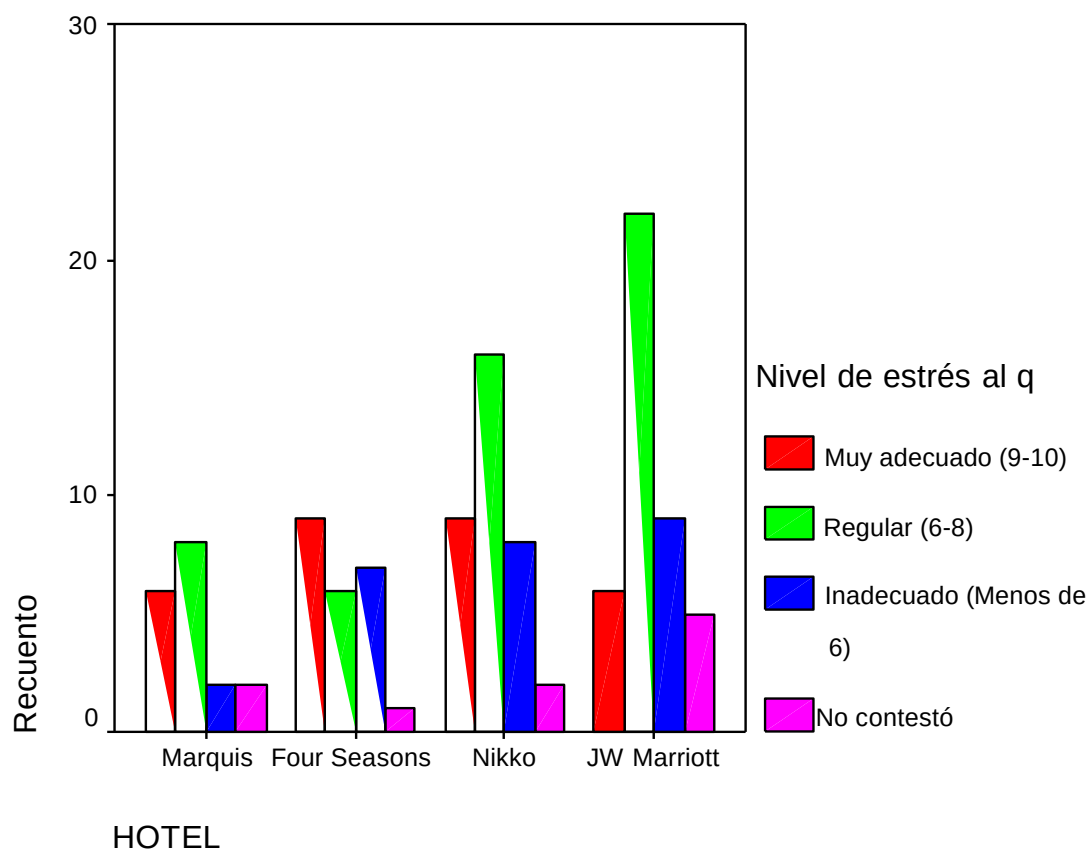


Tabla de contingencia HOTEL * Tipo de adicciones frecuentes

			Tipo de adicciones frecuentes								Total
			Tabaco	Varias incluyendo marihuana y cocaína	Varias incluyendo sexo	Alcohol	Café	Ninguna	Varias: tabaco, alcohol, café y sexo	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	5		1		2		10		18
		% de HOTEL	27.8%		5.6%		11.1%		55.6%		100.0%
		% de Tipo de adicciones frecuentes	17.2%		50.0%		14.3%		27.0%		15.3%
		% del total	4.2%		.8%		1.7%		8.5%		15.3%
	Four Seasons	Recuento	3	2		4	1	4	6	3	23
		% de HOTEL	13.0%	8.7%		17.4%	4.3%	17.4%	26.1%	13.0%	100.0%
		% de Tipo de adicciones frecuentes	10.3%	33.3%		50.0%	7.1%	40.0%	16.2%	25.0%	19.5%
		% del total	2.5%	1.7%		3.4%	.8%	3.4%	5.1%	2.5%	19.5%
	Nikko	Recuento	11	3		1	4	2	10	4	35
		% de HOTEL	31.4%	8.6%		2.9%	11.4%	5.7%	28.6%	11.4%	100.0%
		% de Tipo de adicciones frecuentes	37.9%	50.0%		12.5%	28.6%	20.0%	27.0%	33.3%	29.7%
		% del total	9.3%	2.5%		.8%	3.4%	1.7%	8.5%	3.4%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	10	1	1	3	7	4	11	5	42
		% de HOTEL	23.8%	2.4%	2.4%	7.1%	16.7%	9.5%	26.2%	11.9%	100.0%
		% de Tipo de adicciones frecuentes	34.5%	16.7%	50.0%	37.5%	50.0%	40.0%	29.7%	41.7%	35.6%
		% del total	8.5%	.8%	.8%	2.5%	5.9%	3.4%	9.3%	4.2%	35.6%
Total		Recuento	29	6	2	8	14	10	37	12	118
		% de HOTEL	24.6%	5.1%	1.7%	6.8%	11.9%	8.5%	31.4%	10.2%	100.0%
		% de Tipo de adicciones frecuentes	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	24.6%	5.1%	1.7%	6.8%	11.9%	8.5%	31.4%	10.2%	100.0%

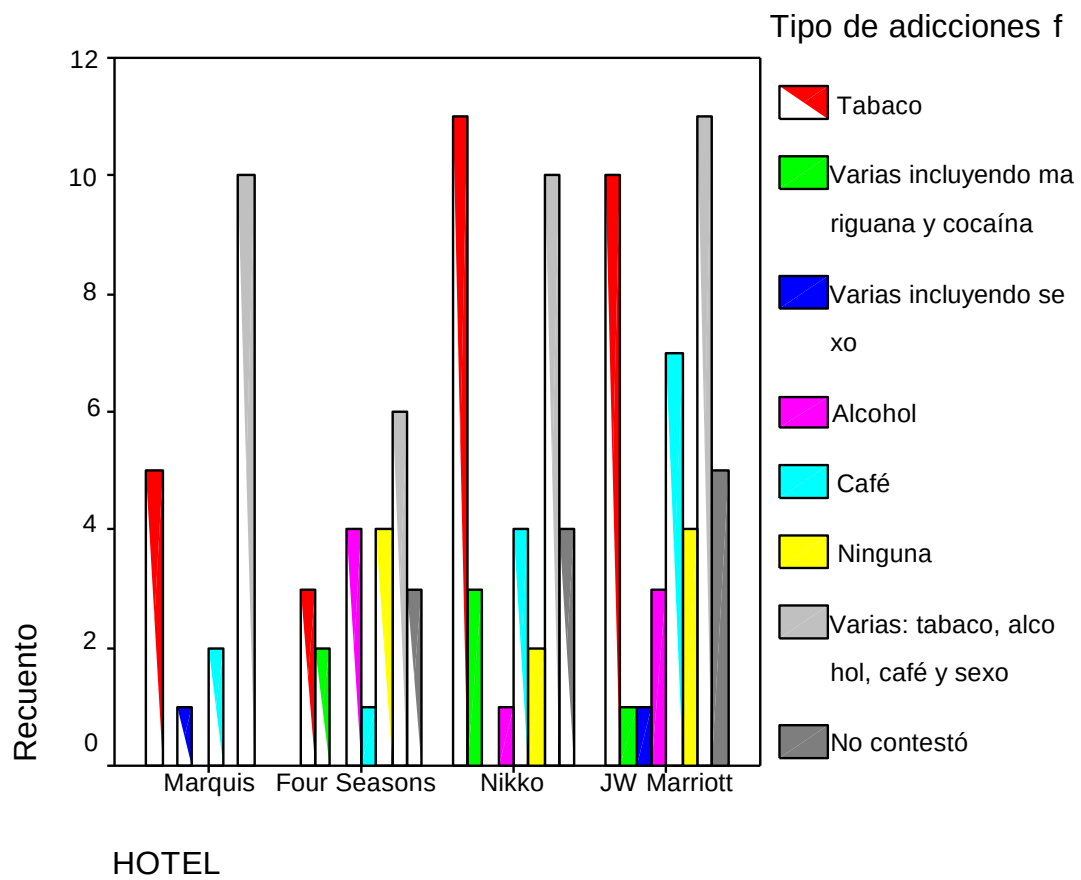


Tabla de contingencia HOTEL * Vinculo entre adiciones y trabajo

			Vínculo entre adiciones y trabajo																
			Incrementa el desempeño y el rendimiento laboral	Permite relajamiento y desestrés	Los mantiene activos y despiertos	Genera conflictos en el trabajo	Permite mantener un buen ambiente	Hace sosportables la presión y el estrés laboral	El alcohol forma parte del trabajo y se antoja	Permite soportar largas jornadas	No contestó o no sabe	Baja rendimiento laboral	Permite soportar el aire acondicionado	No aplica	En nada	Conformismo	Trabajo nocturno	Total	
HOTEL	Marquis	Recuento	2	4	3	1		2			5				1			18	
		% de HOTEL	11.1%	22.2%	16.7%	5.6%		11.1%			27.8%				5.6%			100.0%	
		% de Vínculo entre adiciones y trabajo	33.3%	21.1%	33.3%	100.0%		16.7%			12.5%				16.7%			15.3%	
		% del total	1.7%	3.4%	2.5%	.8%		1.7%			4.2%				.8%			15.3%	
	Four Seasons	Recuento	1		2		1	3	3	1	8			2	2			23	
		% de HOTEL	4.3%		8.7%		4.3%	13.0%	13.0%	4.3%	34.8%			8.7%	8.7%			100.0%	
		% de Vínculo entre adiciones y trabajo	16.7%		22.2%		50.0%	25.0%	100.0%	20.0%	20.0%			33.3%	33.3%			19.5%	
		% del total	.8%		1.7%		.8%	2.5%	2.5%	.8%	6.8%			1.7%	1.7%			19.5%	
	Nikko	Recuento	1	4	3		1	5		4	9	2	1	3	2			35	
		% de HOTEL	2.9%	11.4%	8.6%		2.9%	14.3%		11.4%	25.7%	5.7%	2.9%	8.6%	5.7%			100.0%	
		% de Vínculo entre adiciones y trabajo	16.7%	21.1%	33.3%		50.0%	41.7%		80.0%	22.5%	33.3%	100.0%	50.0%	33.3%			29.7%	
		% del total	.8%	3.4%	2.5%		.8%	4.2%		3.4%	7.6%	1.7%	.8%	2.5%	1.7%			29.7%	
	JW Marriott	Recuento	2	11	1			2			18	4		1	1	1	1	42	
		% de HOTEL	4.8%	26.2%	2.4%			4.8%			42.9%	9.5%		2.4%	2.4%	2.4%	2.4%	100.0%	
		% de Vínculo entre adiciones y trabajo	33.3%	57.9%	11.1%			16.7%			45.0%	66.7%		16.7%	16.7%	100.0%	100.0%	35.6%	
		% del total	1.7%	9.3%	.8%			1.7%			15.3%	3.4%		.8%	.8%	.8%	.8%	35.6%	
Total		Recuento	6	19	9	1	2	12	3	5	40	6	1	6	6	1	1	118	
		% de HOTEL	5.1%	16.1%	7.6%	.8%	1.7%	10.2%	2.5%	4.2%	33.9%	5.1%	.8%	5.1%	5.1%	.8%	.8%	100.0%	
		% de Vínculo entre adiciones y trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
		% del total	5.1%	16.1%	7.6%	.8%	1.7%	10.2%	2.5%	4.2%	33.9%	5.1%	.8%	5.1%	5.1%	.8%	.8%	100.0%	

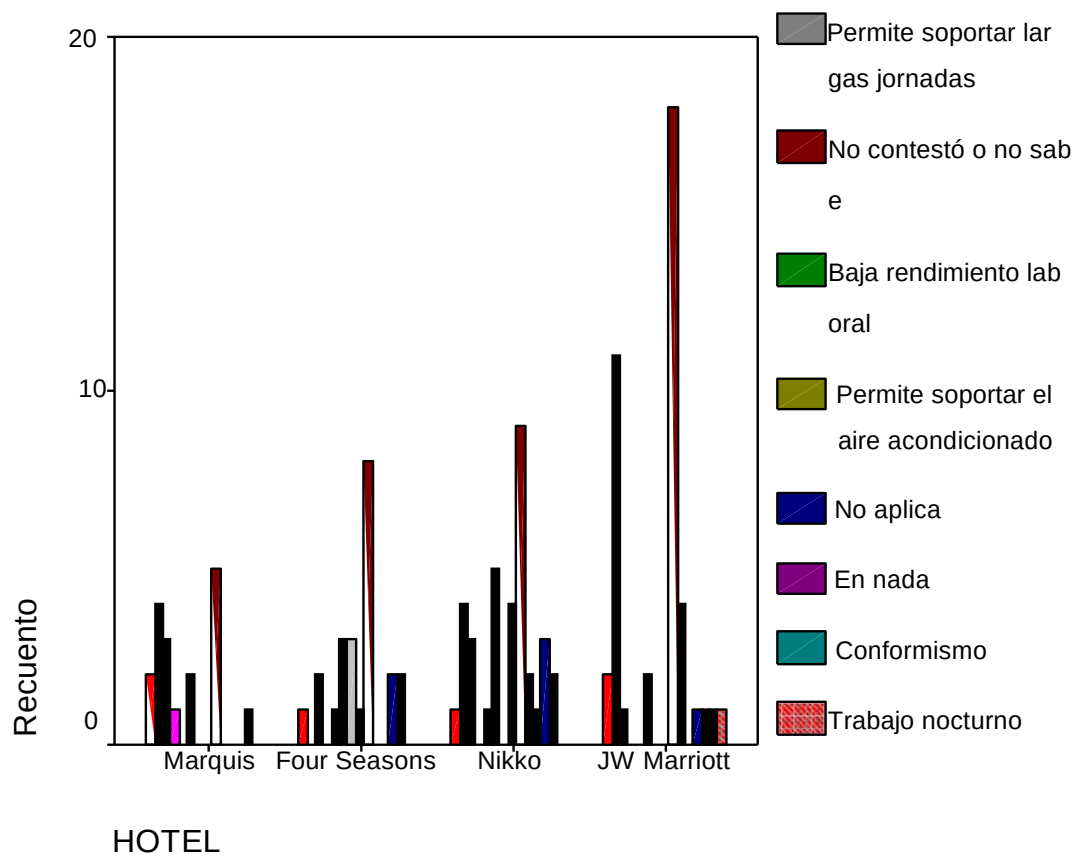


Tabla de contingencia HOTEL * Parte dolorida de frente, después de la jornada laboral

		Parte dolorida de frente, después de la jornada laboral													Total	
		Cabeza	Pecho	Brazos	Manos	Cadera - cintura	Piernas	Pies	Rodillas	Ninguno	Ojos	Todo	No contestó	stómago		Pies y brazos
HOTE Marquis Recuent	% de HOTEL							10		4	2				2	18
	% de Parte dolorida de frent después de la jornada laboral							55.6%		22.2%	11.1%				11.1%	100.0%
	% del total							25.6%		11.4%	50.0%				66.7%	15.3%
								8.5%		3.4%	1.7%				1.7%	15.3%
Four Seasons Recuent	% de HOTEL	3		1	1	1	2	5		9			1			23
	% de Parte dolorida de frent después de la jornada laboral	13.0%		4.3%	4.3%	4.3%	8.7%	21.7%		39.1%			4.3%			100.0%
	% del total	50.0%		50.0%	25.0%	50.0%	22.2%	12.8%		25.7%			20.0%			19.5%
		2.5%		.8%	.8%	.8%	1.7%	4.2%		7.6%			.8%			19.5%
Nikko Recuent	% de HOTEL	2	2		1	1	3	11	1	11	2				1	35
	% de Parte dolorida de frent después de la jornada laboral	5.7%	5.7%		2.9%	2.9%	8.6%	31.4%	2.9%	31.4%	5.7%				2.9%	100.0%
	% del total	33.3%	50.0%		25.0%	50.0%	33.3%	28.2%	100.0%	31.4%	50.0%				33.3%	29.7%
		1.7%	1.7%		.8%	.8%	2.5%	9.3%	.8%	9.3%	1.7%				.8%	29.7%
JW Marriott Recuent	% de HOTEL	1	2	1	2		4	13		11		3	4	1		42
	% de Parte dolorida de frent después de la jornada laboral	2.4%	4.8%	2.4%	4.8%		9.5%	31.0%		26.2%		7.1%	9.5%	2.4%		100.0%
	% del total	16.7%	50.0%	50.0%	50.0%		44.4%	33.3%		31.4%		100.0%	80.0%	100.0%		35.6%
		.8%	1.7%	.8%	1.7%		3.4%	11.0%		9.3%		2.5%	3.4%	.8%		35.6%
Total	Recuen	6	4	2	4	2	9	39	1	35	4	3	5	1	3	118
	% de HOTEL	5.1%	3.4%	1.7%	3.4%	1.7%	7.6%	33.1%	.8%	29.7%	3.4%	2.5%	4.2%	.8%	2.5%	100.0%
	% de Parte dolorida de frent después de la jornada laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	5.1%	3.4%	1.7%	3.4%	1.7%	7.6%	33.1%	.8%	29.7%	3.4%	2.5%	4.2%	.8%	2.5%	100.0%

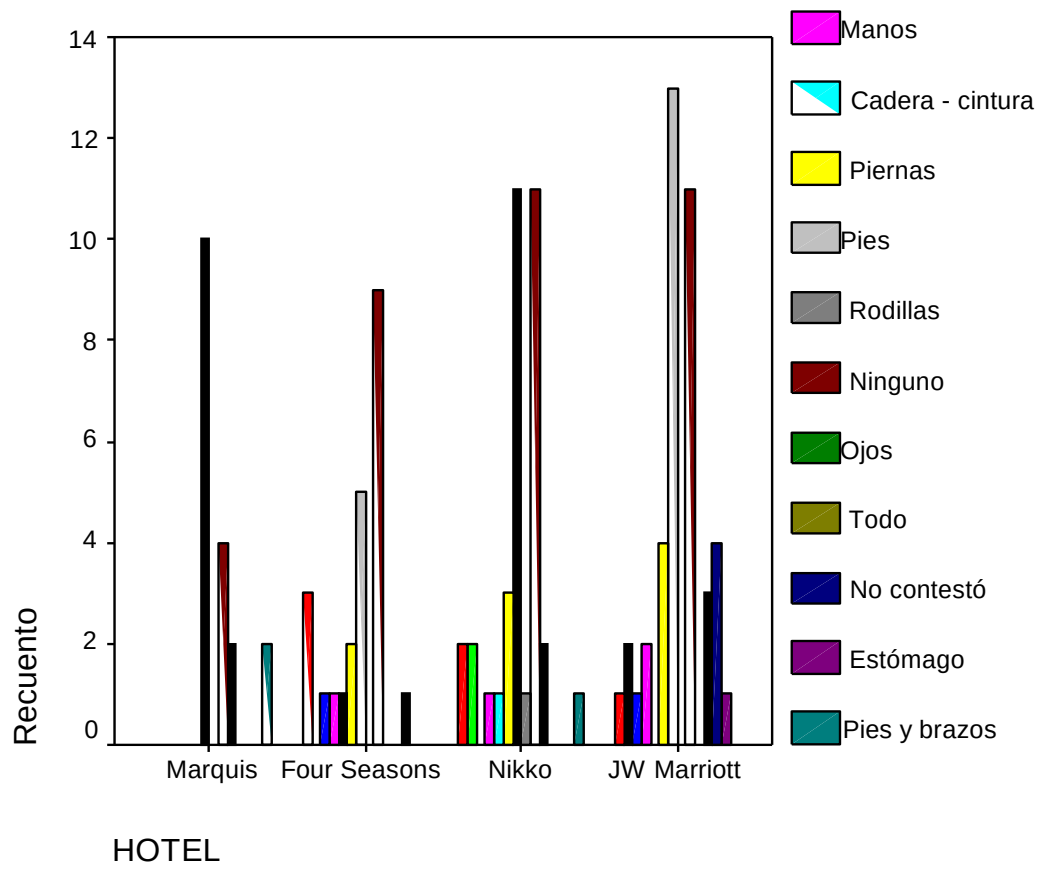


Tabla de contingencia HOTEL * Parte dolorida de espalda; después de la jornada

			Parte dolorida de espalda: después de la jornada							Total
			Espalda	Cadera	Ninguna	Cuello	Cabeza	No contestó	Piernas	
HOTEL	Marquis	Recuento	4	1	12	1				18
		% de HOTEL	22.2%	5.6%	66.7%	5.6%				100.0%
		% de Parte dolorida de espalda; después de la jornada	10.0%	9.1%	23.1%	33.3%				15.3%
		% del total	3.4%	.8%	10.2%	.8%				15.3%
	Four Seasons	Recuento	10	1	11			1		23
		% de HOTEL	43.5%	4.3%	47.8%			4.3%		100.0%
		% de Parte dolorida de espalda; después de la jornada	25.0%	9.1%	21.2%			16.7%		19.5%
		% del total	8.5%	.8%	9.3%			.8%		19.5%
	Nikko	Recuento	11	2	18	1	3			35
		% de HOTEL	31.4%	5.7%	51.4%	2.9%	8.6%			100.0%
		% de Parte dolorida de espalda; después de la jornada	27.5%	18.2%	34.6%	33.3%	75.0%			29.7%
		% del total	9.3%	1.7%	15.3%	.8%	2.5%			29.7%
	JW Marriott	Recuento	15	7	11	1	1	5	2	42
		% de HOTEL	35.7%	16.7%	26.2%	2.4%	2.4%	11.9%	4.8%	100.0%
		% de Parte dolorida de espalda; después de la jornada	37.5%	63.6%	21.2%	33.3%	25.0%	83.3%	100.0%	35.6%
		% del total	12.7%	5.9%	9.3%	.8%	.8%	4.2%	1.7%	35.6%
Total		Recuento	40	11	52	3	4	6	2	118
		% de HOTEL	33.9%	9.3%	44.1%	2.5%	3.4%	5.1%	1.7%	100.0%
		% de Parte dolorida de espalda; después de la jornada	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	33.9%	9.3%	44.1%	2.5%	3.4%	5.1%	1.7%	100.0%

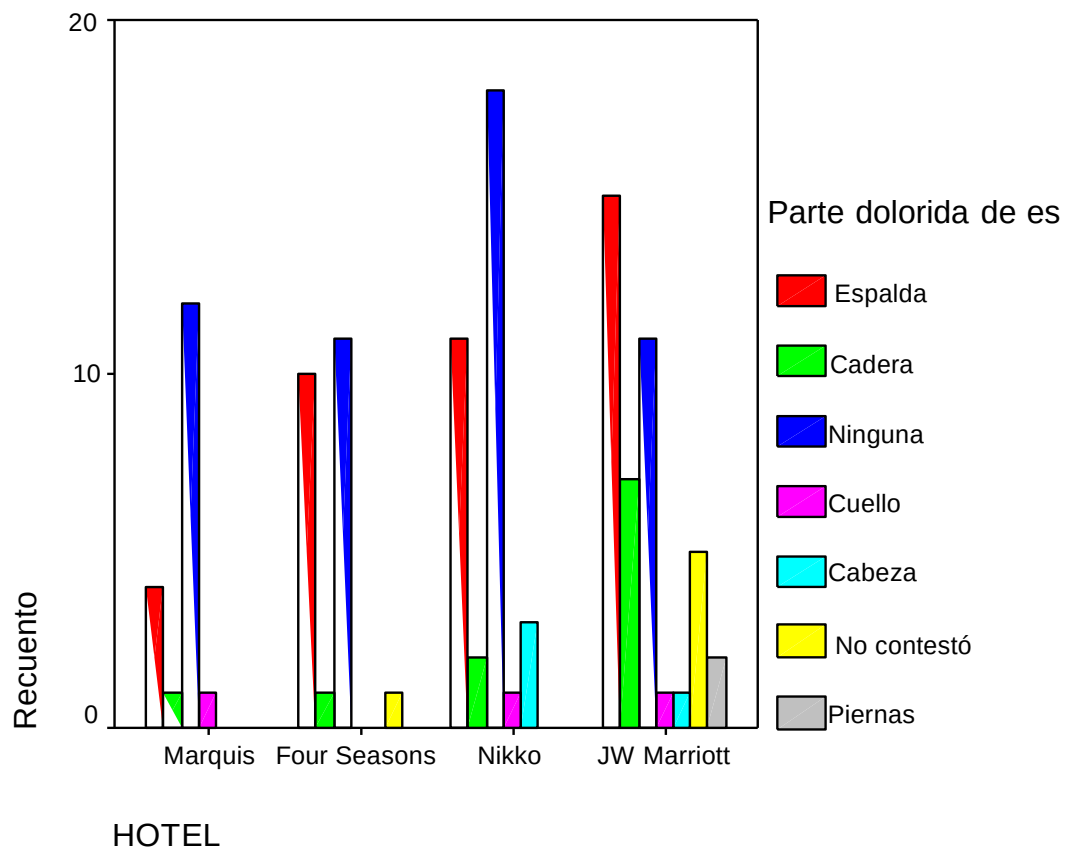


Tabla de contingencia HOTEL * Vínculo entre trabajo y padecimientos - dolores

		Vínculo entre trabajo y padecimientos - dolores										Total
		Posición en el trabajo (de pie)	No aplica	Ninguno	Exceso de trabajo o largamiento de jornada	Tareas esempañadas carga de charolas y de cosas pesadas	Humo de cigarro	Exposición prol al aire condicionad - cambios bruscos	Presión laboral	No contestó	Exposición a computador	
HOTE Marquis	Recuento	12			1	2				2	1	18
	% de HOTE	66.7%			5.6%	11.1%				11.1%	5.6%	100.0%
	% de Vínculo entre trabajo padecimiento - dolores	21.8%			20.0%	11.8%				10.0%	25.0%	15.3%
	% del total	10.2%			.8%	1.7%				1.7%	.8%	15.3%
Four Seasons	Recuento	11				5			1	6		23
	% de HOTE	47.8%				21.7%			4.3%	26.1%		100.0%
	% de Vínculo entre trabajo padecimiento - dolores	20.0%				29.4%			20.0%	30.0%		19.5%
	% del total	9.3%				4.2%			.8%	5.1%		19.5%
Nikko	Recuento	14	1		4	4	1	3	1	6	1	35
	% de HOTE	40.0%	2.9%		11.4%	11.4%	2.9%	8.6%	2.9%	17.1%	2.9%	100.0%
	% de Vínculo entre trabajo padecimiento - dolores	25.5%	16.7%		80.0%	23.5%	100.0%	75.0%	20.0%	30.0%	25.0%	29.7%
	% del total	11.9%	.8%		3.4%	3.4%	.8%	2.5%	.8%	5.1%	.8%	29.7%
JW Marriott	Recuento	18	5	1		6		1	3	6	2	42
	% de HOTE	42.9%	11.9%	2.4%		14.3%		2.4%	7.1%	14.3%	4.8%	100.0%
	% de Vínculo entre trabajo padecimiento - dolores	32.7%	83.3%	100.0%		35.3%		25.0%	60.0%	30.0%	50.0%	35.6%
	% del total	15.3%	4.2%	.8%		5.1%		.8%	2.5%	5.1%	1.7%	35.6%
Total	Recuento	55	6	1	5	17	1	4	5	20	4	118
	% de HOTE	46.6%	5.1%	.8%	4.2%	14.4%	.8%	3.4%	4.2%	16.9%	3.4%	100.0%
	% de Vínculo entre trabajo padecimiento - dolores	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	46.6%	5.1%	.8%	4.2%	14.4%	.8%	3.4%	4.2%	16.9%	3.4%	100.0%

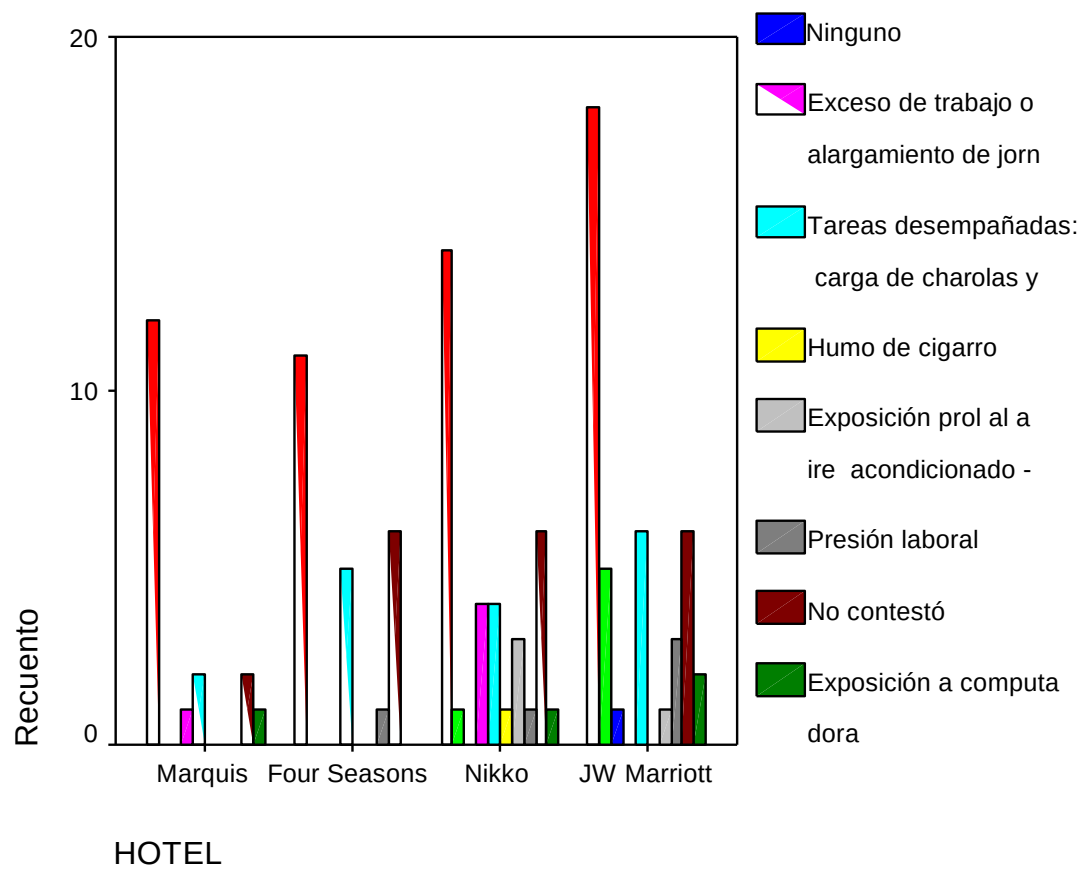
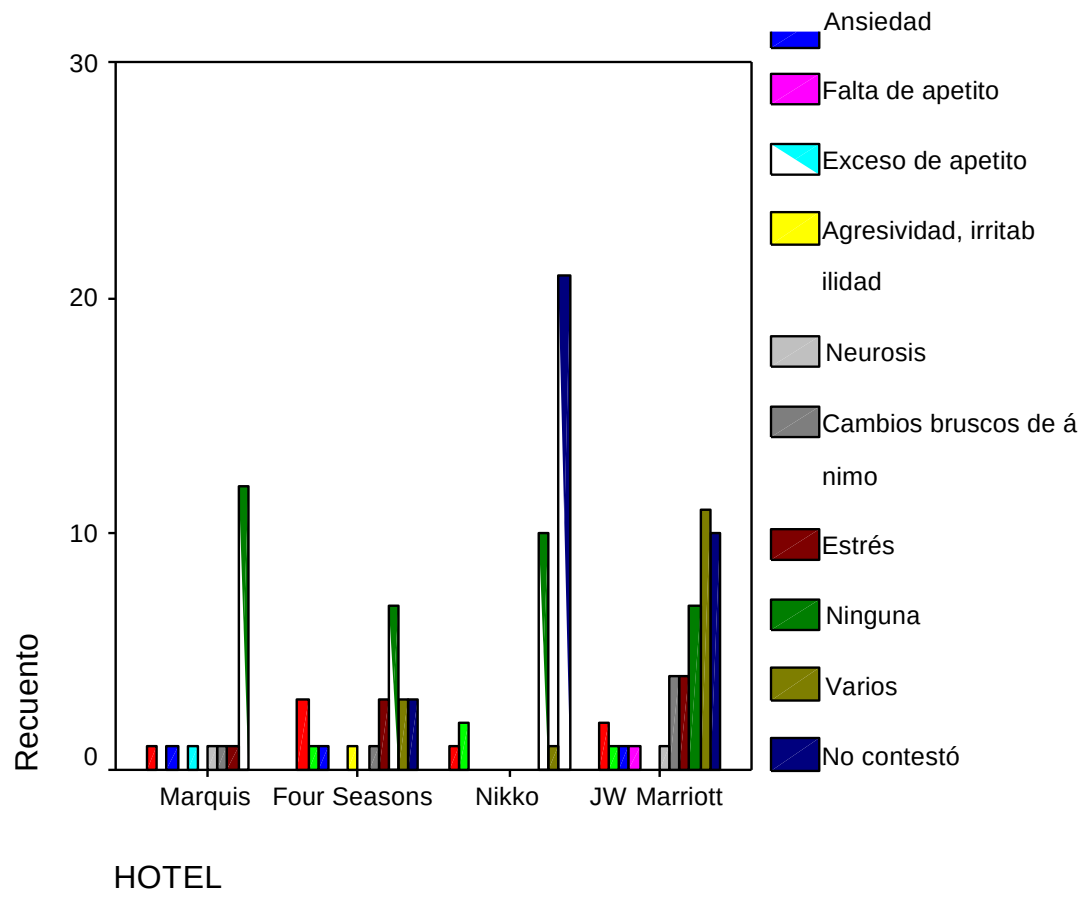


Tabla de contingencia HOTEL * Alteraciones nerviosas

		Alteraciones nerviosas											Total
		Insomnio	Ansiedad	Falta de apetito	Exceso de apetito	Irritabilidad	Neurosis	Cambios bruscos de ánimo	Estrés	Ninguna	Varios	No contestó	
HOTE Marquis	Recuento	1	1		1		1	1	1	12			18
	% de HOTEL	5.6%	5.6%		5.6%		5.6%	5.6%	5.6%	66.7%			100.0%
	% de Alteraciones nerviosas	14.3%	33.3%		100.0%		50.0%	16.7%	12.5%	33.3%			15.3%
	% del total	.8%	.8%		.8%		.8%	.8%	.8%	10.2%			15.3%
Four Season	Recuento	3	1	1		1		1	3	7	3	3	23
	% de HOTEL	13.0%	4.3%	4.3%		4.3%		4.3%	13.0%	30.4%	13.0%	13.0%	100.0%
	% de Alteraciones nerviosas	42.9%	25.0%	33.3%		100.0%		16.7%	37.5%	19.4%	20.0%	8.8%	19.5%
	% del total	2.5%	.8%	.8%		.8%		.8%	2.5%	5.9%	2.5%	2.5%	19.5%
Nikko	Recuento	1	2							10	1	21	35
	% de HOTEL	2.9%	5.7%							28.6%	2.9%	60.0%	100.0%
	% de Alteraciones nerviosas	14.3%	50.0%							27.8%	6.7%	61.8%	29.7%
	% del total	.8%	1.7%							8.5%	.8%	17.8%	29.7%
JW Marriott	Recuento	2	1	1	1		1	4	4	7	11	10	42
	% de HOTEL	4.8%	2.4%	2.4%	2.4%		2.4%	9.5%	9.5%	16.7%	26.2%	23.8%	100.0%
	% de Alteraciones nerviosas	28.6%	25.0%	33.3%	100.0%		50.0%	66.7%	50.0%	19.4%	73.3%	29.4%	35.6%
	% del total	1.7%	.8%	.8%	.8%		.8%	3.4%	3.4%	5.9%	9.3%	8.5%	35.6%
Total	Recuento	7	4	3	1	1	1	2	6	8	36	15	118
	% de HOTEL	5.9%	3.4%	2.5%	.8%	.8%	.8%	1.7%	5.1%	6.8%	30.5%	12.7%	100.0%
	% de Alteraciones nerviosas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	5.9%	3.4%	2.5%	.8%	.8%	.8%	1.7%	5.1%	6.8%	30.5%	12.7%	100.0%



Frecuencias

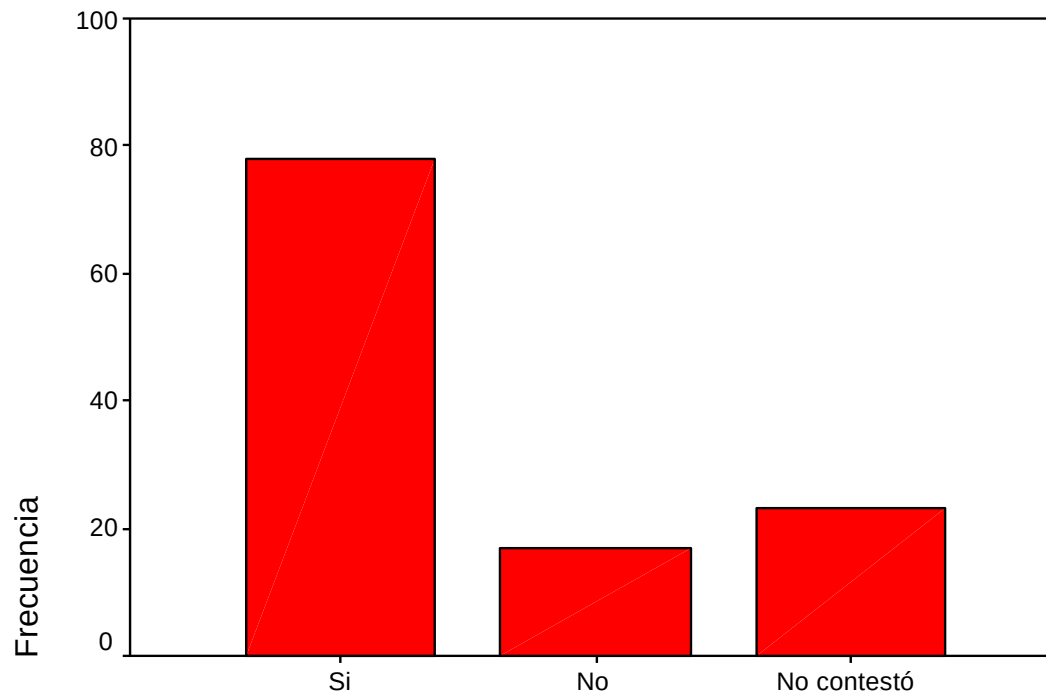
Estadísticos

	N	
	Válidos	Perdidos
En general, se siente satisfecho en su trabajo	118	0

Tabla de frecuencia En general, se siente satisfecho en su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	78	66.1	66.1	66.1
	No	17	14.4	14.4	80.5
	No contestó	23	19.5	19.5	100.0
	Total				
Total		118	100.0	100.0	
		118	100.0		

Gráfico de barras



En general, se siente satisfecho en su trabajo

Tablas de contingencia

Tabla de contingencia HOTEL * En general, se siente satisfecho en su trabajo

			En general, se siente satisfecho en su trabajo			Total
			Si	No	No contestó	
HOTEL	Marquis	Recuento	13		5	18
		% de HOTEL	72.2%		27.8%	100.0%
		% de En general, se siente satisfecho en su trabajo	16.7%		21.7%	15.3%
		% del total	11.0%		4.2%	15.3%
	Four Seasons	Recuento	15	6	2	23
		% de HOTEL	65.2%	26.1%	8.7%	100.0%
		% de En general, se siente satisfecho en su trabajo	19.2%	35.3%	8.7%	19.5%
		% del total	12.7%	5.1%	1.7%	19.5%
	Nikko	Recuento	23	5	7	35
		% de HOTEL	65.7%	14.3%	20.0%	100.0%
		% de En general, se siente satisfecho en su trabajo	29.5%	29.4%	30.4%	29.7%
		% del total	19.5%	4.2%	5.9%	29.7%
	JW Marriott	Recuento	27	6	9	42
		% de HOTEL	64.3%	14.3%	21.4%	100.0%
		% de En general, se siente satisfecho en su trabajo	34.6%	35.3%	39.1%	35.6%
		% del total	22.9%	5.1%	7.6%	35.6%
Total	Recuento	78	17	23	118	
	% de HOTEL	66.1%	14.4%	19.5%	100.0%	
	% de En general, se siente satisfecho en su trabajo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	66.1%	14.4%	19.5%	100.0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.993 ^a	6	.321
Razón de verosimilitud	9.443	6	.150
N de casos válidos	118		

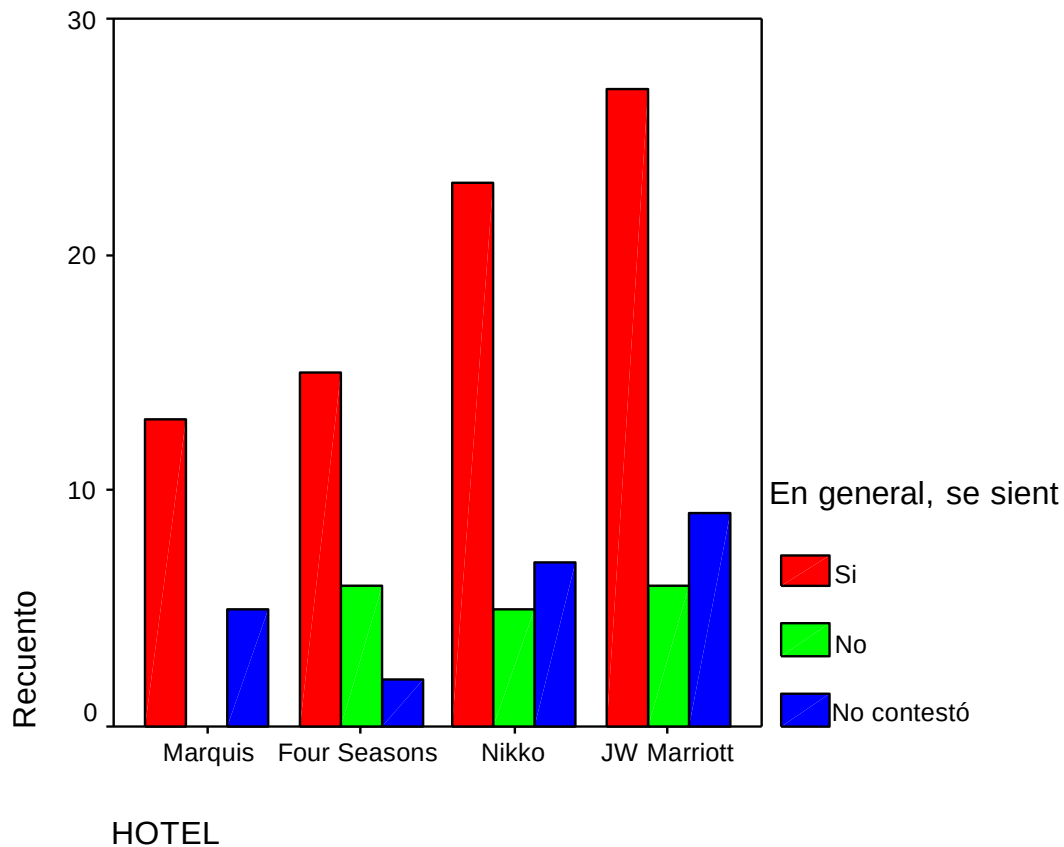
a. 4 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.59.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.243	.321
	V de Cramer	.172	.321
N de casos válidos		118	

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.



Frecuencias

Estadísticos

	N		Moda
	Válidos	Perdidos	
Tipo de familia	118	0	
Ocupación padre	118	0	
Ocupación madre	118	0	
Ocupación del cónyuge	118	0	
Estado civil	118	0	
En quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo para sobrellevar sus CDT	118	0	
Estrategia para complementar gastos	118	0	12

Tabla de frecuencia Tipo de familia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuclear	75	63.6	63.6	63.6
	Extensa	27	22.9	22.9	86.4
	Monoparental	9	7.6	7.6	94.1
	Vive solo	5	4.2	4.2	98.3
	No contestó	2	1.7	1.7	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

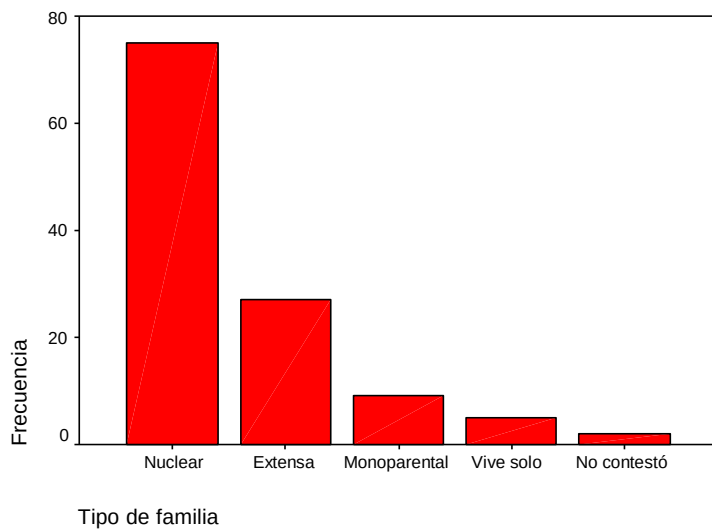


Tabla de frecuencia Ocupación padre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Empresario o propietario de bienes	2	1.7	1.7	1.7
	Delegado sindical	1	.8	.8	2.5
	Agricultor - campesino	8	6.8	6.8	9.3
	Obrero	14	11.9	11.9	21.2
	Empleado	19	16.1	16.1	37.3
	Mesero	3	2.5	2.5	39.8
	Trabajador por cuenta propia	7	5.9	5.9	45.8
	Comerciante	8	6.8	6.8	52.5
	Profesionista	10	8.5	8.5	61.0
	Artesano	1	.8	.8	61.9
	No contestó	45	38.1	38.1	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

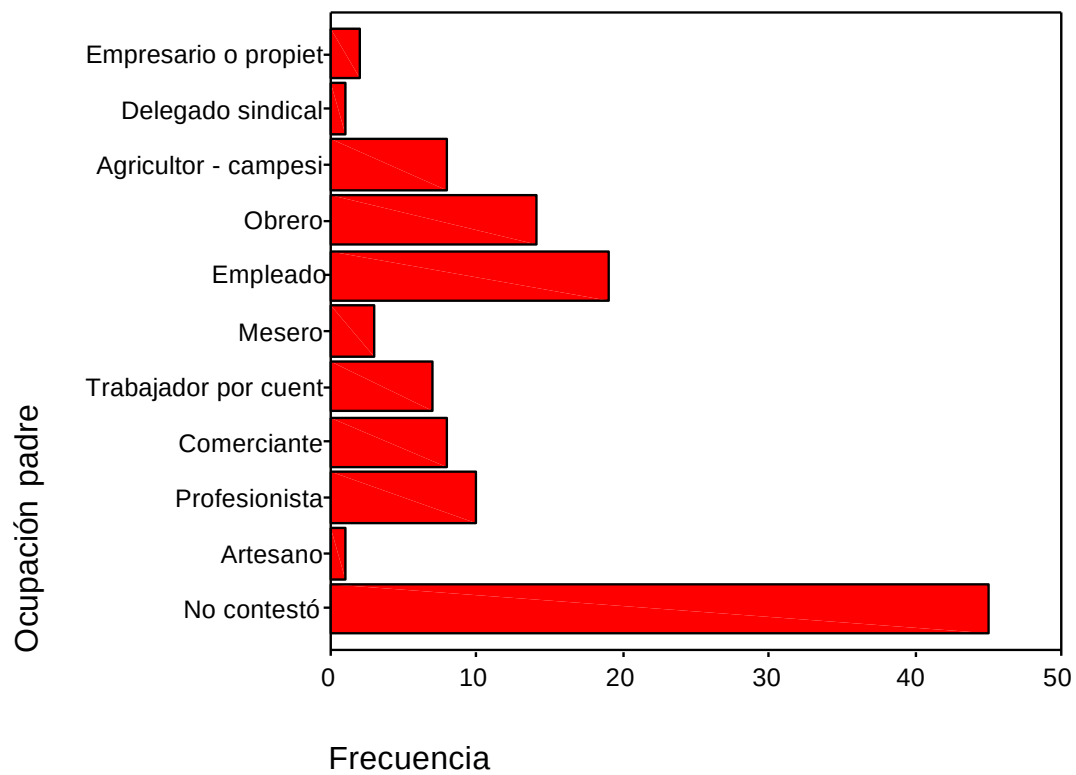


Tabla de frecuencia Ocupación madre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ama de casa	59	50.0	50.0	50.8
	Obrero	3	2.5	2.5	53.4
	Empleado	13	11.0	11.0	64.4
	Comerciante	9	7.6	7.6	72.0
	Profesionista	4	3.4	3.4	75.4
	No contestó	29	24.6	24.6	100.0
		1	.8	.8	.8
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

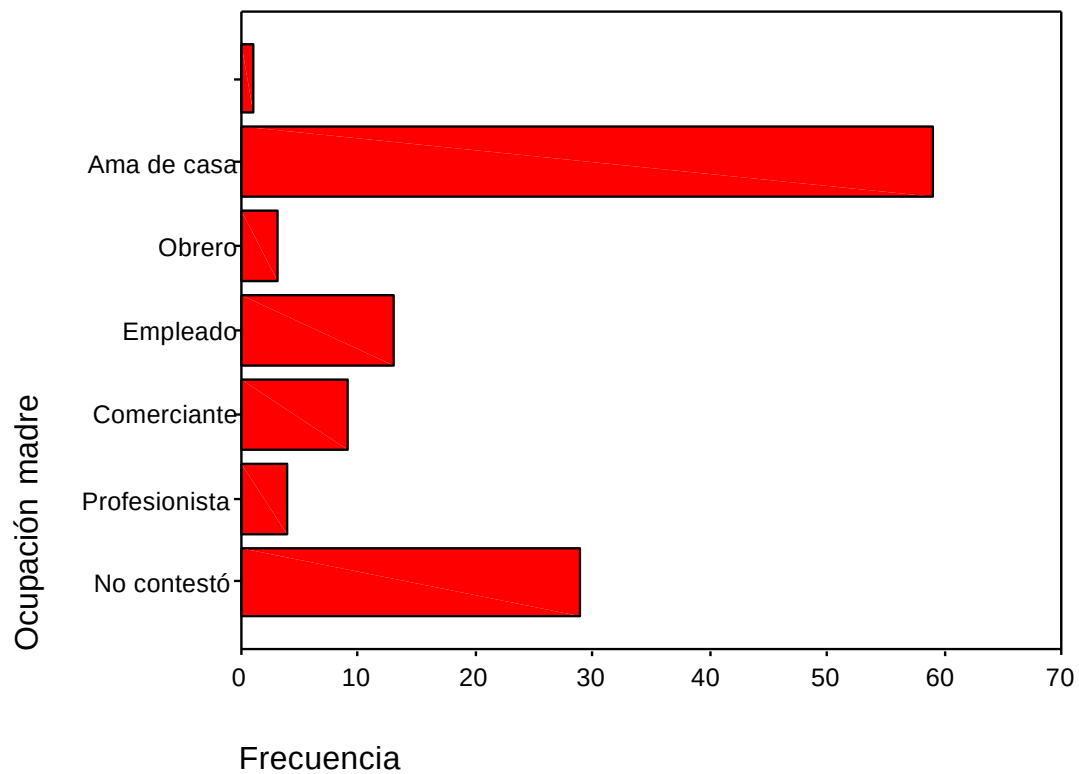


Tabla de frecuencia Ocupación del cónyuge

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ama de casa	23	19.5	19.5	20.3
	No contestó	33	28.0	28.0	48.3
	Estudiante	1	.8	.8	49.2
	Obrero	2	1.7	1.7	50.8
	Empleado	16	13.6	13.6	64.4
	Mesero	1	.8	.8	65.3
	Trabajador por cuenta propia	1	.8	.8	66.1
	Comerciante	3	2.5	2.5	68.6
	Profesionista	4	3.4	3.4	72.0
	Artesano	1	.8	.8	72.9
	No aplica	32	27.1	27.1	100.0
		1	.8	.8	.8
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

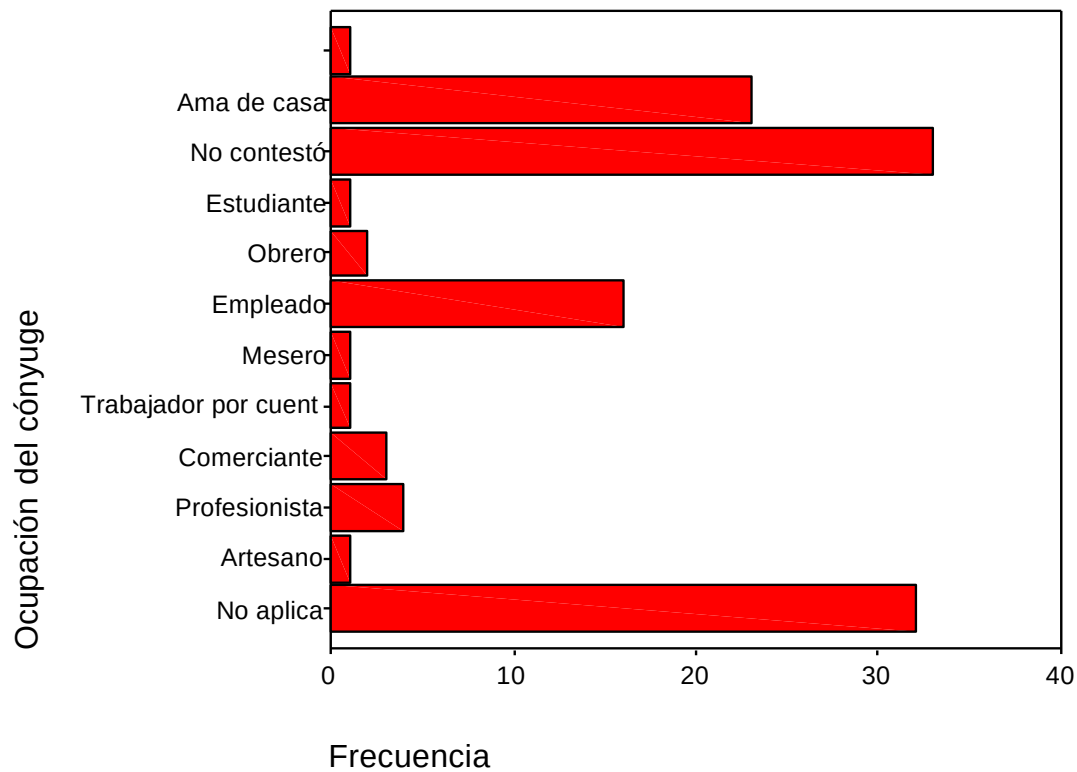


Tabla de frecuencia Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado	48	40.7	40.7	40.7
	Unión libre	11	9.3	9.3	50.0
	Divorciado	3	2.5	2.5	52.5
	Soltero	52	44.1	44.1	96.6
	No contestó	4	3.4	3.4	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras

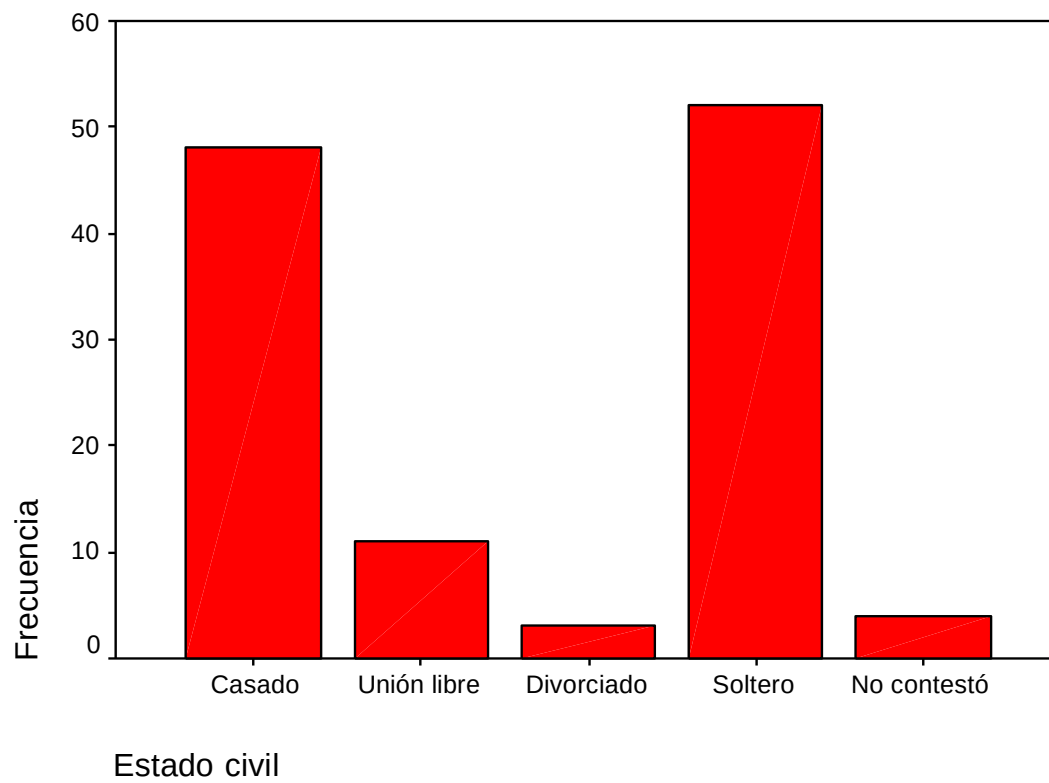


Tabla de frecuencia En quien se apoya preferentemente fuera de su trabajo para sobrellevar sus CDT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	21	17.8	17.8	17.8
	Familia	24	20.3	20.3	38.1
	Amigos	1	.8	.8	39.0
	Compañeros de trabajo	3	2.5	2.5	41.5
	No contestó	36	30.5	30.5	72.0
	Familia y amigos	11	9.3	9.3	81.4
	Solo y con familia	17	14.4	14.4	95.8
	Familia y compañeros de trabajo	4	3.4	3.4	99.2
	No aplica	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
	Total	118	100.0		

En quien se apoya preferentemente fuera de su trab

Gráfico de barras

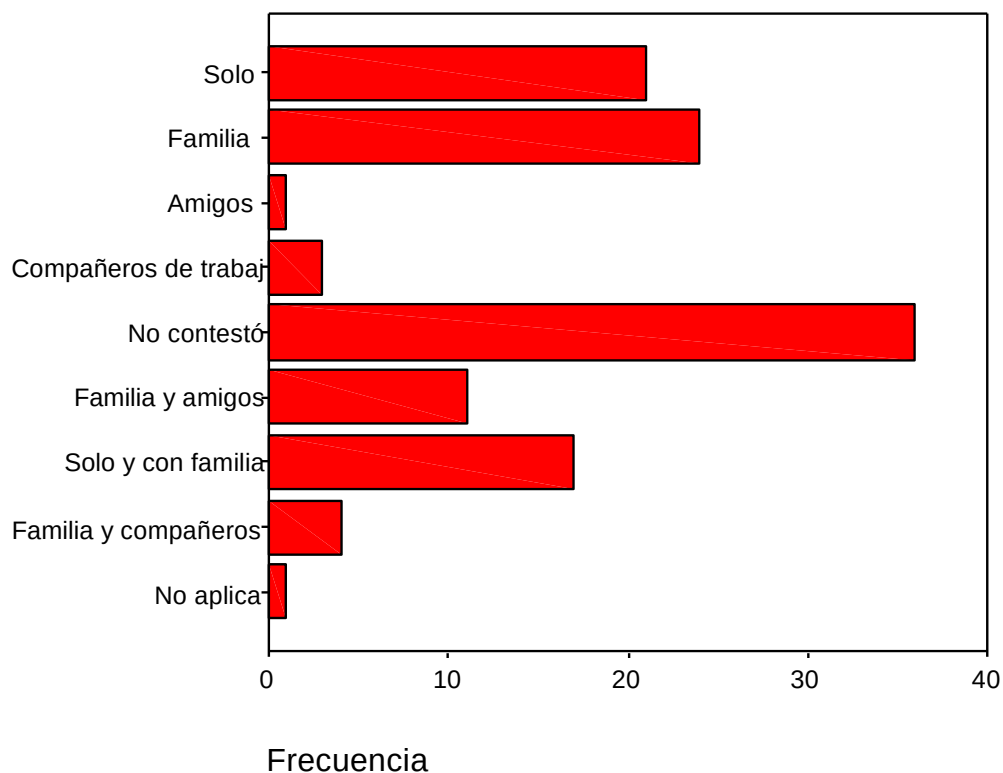
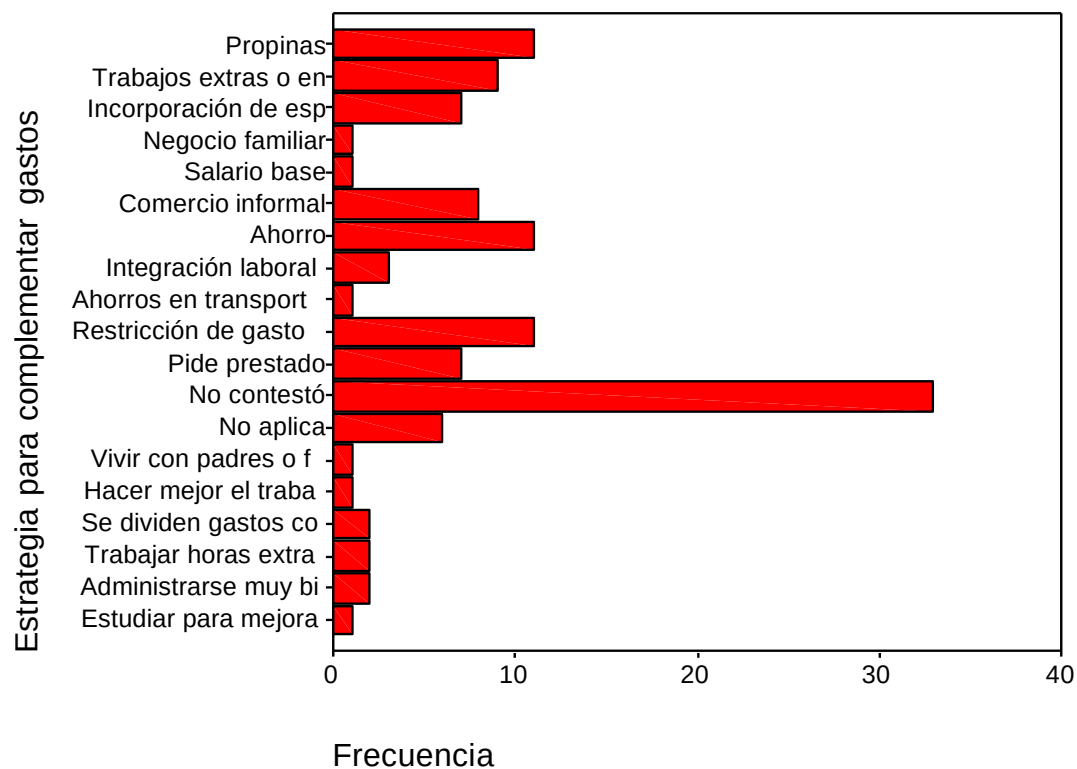


Tabla de frecuencia Estrategia para complementar gastos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Propinas	11	9.3	9.3	9.3
	Trabajos extras o en otros hoteles	9	7.6	7.6	16.9
	Incorporación de esposo(a) actividades económicas - trabajo	7	5.9	5.9	22.9
	Negocio familiar	1	.8	.8	23.7
	Salario base	1	.8	.8	24.6
	Comercio informal	8	6.8	6.8	31.4
	Ahorro	11	9.3	9.3	40.7
	Integración laboral de otro miembro de la familia	3	2.5	2.5	43.2
	Ahorros en transporte	1	.8	.8	44.1
	Restricción de gastos en general	11	9.3	9.3	53.4
	Pide prestado	7	5.9	5.9	59.3
	No contestó	33	28.0	28.0	87.3
	No aplica	6	5.1	5.1	92.4
	Vivir con padres o familiares	1	.8	.8	93.2
	Hacer mejor el trabajo para incremento salarial	1	.8	.8	94.1
	Se dividen gastos con el resto de la familia	2	1.7	1.7	95.8
	Trabajar horas extras	2	1.7	1.7	97.5
	Administrarse muy bien	2	1.7	1.7	99.2
	Estudiar para mejorar laboralmente	1	.8	.8	100.0
	Total	118	100.0	100.0	
Total		118	100.0		

Gráfico de barras



Descriptivos

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Número de familiares que viven con él-ella	116	1	9	4.02	1.64
Número de dependientes económicos	114	0	9	1.98	1.67
Uniones en pareja (número)	116	0	3	.77	.61
N válido (según lista)	112				

Principal problema agrupado * Estatus laboral

Tabla de contingencia

			Estatus laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Principal problema agrupado	Corrupción política o mala administración	Recuento	4	17	6	27
		Frecuencia esperada	8.2	16.7	2.1	27.0
		% de Principal problema agrupado	14.8%	63.0%	22.2%	100.0%
		% de Estatus laboral	11.1%	23.3%	66.7%	22.9%
		% del total	3.4%	14.4%	5.1%	22.9%
		Modelo económico y consecuencias de este	Recuento	25	50	2
	Frecuencia esperada		23.5	47.6	5.9	77.0
	% de Principal problema agrupado		32.5%	64.9%	2.6%	100.0%
	% de Estatus laboral		69.4%	68.5%	22.2%	65.3%
	% del total		21.2%	42.4%	1.7%	65.3%
	Problemas sociales		Recuento	1	3	1
		Frecuencia esperada	1.5	3.1	.4	5.0
		% de Principal problema agrupado	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
		% de Estatus laboral	2.8%	4.1%	11.1%	4.2%
		% del total	.8%	2.5%	.8%	4.2%
		Problemas ecológicos	Recuento	2	1	0
	Frecuencia esperada		.9	1.9	.2	3.0
	% de Principal problema agrupado		66.7%	33.3%	.0%	100.0%
	% de Estatus laboral		5.6%	1.4%	.0%	2.5%
	% del total		1.7%	.8%	.0%	2.5%
	No contestó		Recuento	4	2	0
		Frecuencia esperada	1.8	3.7	.5	6.0
		% de Principal problema agrupado	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
		% de Estatus laboral	11.1%	2.7%	.0%	5.1%
		% del total	3.4%	1.7%	.0%	5.1%
Total		Recuento	36	73	9	118
	Frecuencia esperada	36.0	73.0	9.0	118.0	
	% de Principal problema agrupado	30.5%	61.9%	7.6%	100.0%	
	% de Estatus laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	30.5%	61.9%	7.6%	100.0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.409 ^a	8	.013
Razón de verosimilitud	17.869	8	.022
Asociación lineal por lineal	9.467	1	.002
N de casos válidos	118		

a. 10 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .23.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.406			.013
	V de Cramer	.287			.013
Ordinal por ordinal	Gamma	-.480	.146	-2.957	.003
	Correlación de Spearman	-.284	.091	-3.188	.002 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.284	.085	-3.196	.002 ^c
N de casos válidos		118			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Principal problema agrupado * Sexo

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Principal problema agrupado	Corrupción política o mala administración	Recuento	6	21	27
		Frecuencia esperada	8.7	18.3	27.0
		% de Principal problema agrupado	22.2%	77.8%	100.0%
		% de Sexo	15.8%	26.3%	22.9%
		% del total	5.1%	17.8%	22.9%
	Modelo económico y consecuencias de este	Recuento	29	48	77
		Frecuencia esperada	24.8	52.2	77.0
		% de Principal problema agrupado	37.7%	62.3%	100.0%
		% de Sexo	76.3%	60.0%	65.3%
		% del total	24.6%	40.7%	65.3%
	Problemas sociales	Recuento	2	3	5
		Frecuencia esperada	1.6	3.4	5.0
		% de Principal problema agrupado	40.0%	60.0%	100.0%
		% de Sexo	5.3%	3.8%	4.2%
		% del total	1.7%	2.5%	4.2%
	Problemas ecológicos	Recuento	0	3	3
		Frecuencia esperada	1.0	2.0	3.0
		% de Principal problema agrupado	.0%	100.0%	100.0%
		% de Sexo	.0%	3.8%	2.5%
		% del total	.0%	2.5%	2.5%
	No contestó	Recuento	1	5	6
		Frecuencia esperada	1.9	4.1	6.0
		% de Principal problema agrupado	16.7%	83.3%	100.0%
% de Sexo		2.6%	6.3%	5.1%	
% del total		.8%	4.2%	5.1%	
Total	Recuento	38	80	118	
	Frecuencia esperada	38.0	80.0	118.0	
	% de Principal problema agrupado	32.2%	67.8%	100.0%	
	% de Sexo	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	32.2%	67.8%	100.0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.511 ^a	4	.341
Razón de verosimilitud	5.552	4	.235
N de casos válidos	118		

a. 6 casillas (60.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .97.

Medidas simétricas^c

		Valor	Error típ. asint ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.196			.341
	V de Cramer	.196			.341
Ordinal por ordinal	Gamma	-.088	.178	-.494	.621
N de casos válidos		118			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Los estadísticos de correlación sólo son aplicables a datos numéricos.

Principal problema agrupado * Grupos de edad

Tabla de contingencia

			Grupos de edad			Total
			Jóven	Adulto	Adulto mayor	
Principal problema agrupado	Corrupción política o mala administración	Recuento	18	9	0	27
		Frecuencia esperada	19.1	7.4	.5	27.0
		% de Principal problema agrupado	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	22.5%	29.0%	.0%	23.9%
		% del total	15.9%	8.0%	.0%	23.9%
	Modelo económico y consecuencias este	Recuento	50	21	2	73
		Frecuencia esperada de	51.7	20.0	1.3	73.0
		% de Principal problema agrupado	68.5%	28.8%	2.7%	100.0%
		% de Grupos de edad	62.5%	67.7%	100.0%	64.6%
		% del total	44.2%	18.6%	1.8%	64.6%
	Problemas sociales	Recuento	4	1	0	5
		Frecuencia esperada	3.5	1.4	.1	5.0
		% de Principal problema agrupado	80.0%	20.0%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	5.0%	3.2%	.0%	4.4%
		% del total	3.5%	.9%	.0%	4.4%
	Problemas ecológicos	Recuento	3	0	0	3
		Frecuencia esperada	2.1	.8	.1	3.0
		% de Principal problema agrupado	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	3.8%	.0%	.0%	2.7%
		% del total	2.7%	.0%	.0%	2.7%
	No contestó	Recuento	5	0	0	5
		Frecuencia esperada	3.5	1.4	.1	5.0
		% de Principal problema agrupado	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	6.3%	.0%	.0%	4.4%
		% del total	4.4%	.0%	.0%	4.4%
Total	Recuento	80	31	2	113	
	Frecuencia esperada	80.0	31.0	2.0	113.0	
	% de Principal problema agrupado	70.8%	27.4%	1.8%	100.0%	
	% de Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	70.8%	27.4%	1.8%	100.0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.924 ^a	8	.766
Razón de verosimilitud	7.648	8	.469
Asociación lineal por lineal	2.643	1	.104
N de casos válidos	113		

a. 11 casillas (73.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .05.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.209			.766
	V de Cramer	.148			.766
Ordinal por ordinal	Gamma	-.256	.172	-1.415	.157
	Correlación de Spearman	-.121	.085	-1.288	.201 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.154	.059	-1.638	.104 ^c
N de casos válidos		113			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Significado resumido del trabajo * Estatus laboral

Tabla de contingencia

			Estatus laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Significado resumido del trabajo	Medio de sobrevivencia o estrictamente necesario	Recuento	11	30	3	44
		Frecuencia esperada	13.6	26.7	3.7	44.0
		% de Significado resumido del trabajo	25.0%	68.2%	6.8%	100.0%
		% de Estatus laboral	33.3%	46.2%	33.3%	41.1%
		% del total	10.3%	28.0%	2.8%	41.1%
	Medio de crecimiento, disfrute y desarrollo personal	Recuento	18	25	5	48
		Frecuencia esperada	14.8	29.2	4.0	48.0
		% de Significado resumido del trabajo	37.5%	52.1%	10.4%	100.0%
		% de Estatus laboral	54.5%	38.5%	55.6%	44.9%
		% del total	16.8%	23.4%	4.7%	44.9%
	Imposición, castigo y padecimiento	Recuento	4	10	1	15
		Frecuencia esperada	4.6	9.1	1.3	15.0
		% de Significado resumido del trabajo	26.7%	66.7%	6.7%	100.0%
		% de Estatus laboral	12.1%	15.4%	11.1%	14.0%
		% del total	3.7%	9.3%	.9%	14.0%
Total		Recuento	33	65	9	107
		Frecuencia esperada	33.0	65.0	9.0	107.0
		% de Significado resumido del trabajo	30.8%	60.7%	8.4%	100.0%
		% de Estatus laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	30.8%	60.7%	8.4%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.758 ^a	4	.599
Razón de verosimilitud	2.761	4	.599
Asociación lineal por lineal	.128	1	.720
N de casos válidos	107		

a. 4 casillas (44.4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.26.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.161			.599
	V de Cramer	.114			.599
Ordinal por ordinal	Gamma	-.079	.148	-.535	.592
	Correlación de Spearman	-.049	.092	-.501	.618 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.035	.090	-.357	.722 ^c
N de casos válidos		107			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Significado resumido del trabajo * Sexo

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Significado resumido del trabajo	Medio de sobrevivencia o estrictamente necesario	Recuento	15	29	44
		Frecuencia esperada	14.8	29.2	44.0
		% de Significado resumido del trabajo	34.1%	65.9%	100.0%
		% de Sexo	41.7%	40.8%	41.1%
		% del total	14.0%	27.1%	41.1%
	Medio de crecimiento, disfrute y desarrollo personal	Recuento	18	30	48
		Frecuencia esperada	16.1	31.9	48.0
		% de Significado resumido del trabajo	37.5%	62.5%	100.0%
		% de Sexo	50.0%	42.3%	44.9%
		% del total	16.8%	28.0%	44.9%
	Imposición, castigo y padecimiento	Recuento	3	12	15
		Frecuencia esperada	5.0	10.0	15.0
		% de Significado resumido del trabajo	20.0%	80.0%	100.0%
		% de Sexo	8.3%	16.9%	14.0%
		% del total	2.8%	11.2%	14.0%
Total		Recuento	36	71	107
		Frecuencia esperada	36.0	71.0	107.0
		% de Significado resumido del trabajo	33.6%	66.4%	100.0%
		% de Sexo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	33.6%	66.4%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.574 ^a	2	.455
Razón de verosimilitud	1.685	2	.431
N de casos válidos	107		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5.05.

Medidas simétricas^c

		Valor	Error típ. asint ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.121			.455
	V de Cramer	.121			.455
Ordinal por ordinal	Gamma	.095	.173	.550	.582
N de casos válidos		107			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Los estadísticos de correlación sólo son aplicables a datos numéricos.

Significado resumido del trabajo * Grupos de edad

Tabla de contingencia

			Grupos de edad			Total
			Jóven	Adulto	Adulto mayor	
Significado resumido del trabajo	Medio de sobrevivencia o estrictamente necesario	Recuento	27	14	0	41
		Frecuencia esperada	29.1	11.5	.4	41.0
		% de Significado resumido del trabajo	65.9%	34.1%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	37.0%	48.3%	.0%	39.8%
		% del total	26.2%	13.6%	.0%	39.8%
	Medio de crecimiento, disfrute y desarrollo personal	Recuento	35	11	1	47
		Frecuencia esperada	33.3	13.2	.5	47.0
		% de Significado resumido del trabajo	74.5%	23.4%	2.1%	100.0%
		% de Grupos de edad	47.9%	37.9%	100.0%	45.6%
		% del total	34.0%	10.7%	1.0%	45.6%
	Imposición, castigo y padecimiento	Recuento	11	4	0	15
		Frecuencia esperada	10.6	4.2	.1	15.0
		% de Significado resumido del trabajo	73.3%	26.7%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	15.1%	13.8%	.0%	14.6%
		% del total	10.7%	3.9%	.0%	14.6%
Total		Recuento	73	29	1	103
		Frecuencia esperada	73.0	29.0	1.0	103.0
		% de Significado resumido del trabajo	70.9%	28.2%	1.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	70.9%	28.2%	1.0%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.347 ^a	4	.672
Razón de verosimilitud	2.717	4	.606
Asociación lineal por lineal	.412	1	.521
N de casos válidos	103		

a. 4 casillas (44.4%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .15.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.151			.672
	V de Cramer	.107			.672
Ordinal por ordinal	Gamma	-.142	.183	-.772	.440
	Correlación de Spearman	-.076	.099	-.767	.445 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.064	.095	-.640	.523 ^c
N de casos válidos		103			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Grupos de atributos de un buen trabajo * Estatus laboral

Tabla de contingencia

			Estatus laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Grupos de atributos de un buen trabajo	Prestaciones asociadas al trabajo	Recuento	5	11	2	18
		Frecuencia esperada	5.5	11.1	1.4	18.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	27.8%	61.1%	11.1%	100.0%
		% de Estatus laboral	13.9%	15.1%	22.2%	15.3%
		% del total	4.2%	9.3%	1.7%	15.3%
	Ambiente de trabajo, social y físico	Recuento	3	9	0	12
		Frecuencia esperada	3.7	7.4	.9	12.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	25.0%	75.0%	.0%	100.0%
		% de Estatus laboral	8.3%	12.3%	.0%	10.2%
		% del total	2.5%	7.6%	.0%	10.2%
	Diversos aspectos laborales	Recuento	6	30	4	40
		Frecuencia esperada	12.2	24.7	3.1	40.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	15.0%	75.0%	10.0%	100.0%
		% de Estatus laboral	16.7%	41.1%	44.4%	33.9%
		% del total	5.1%	25.4%	3.4%	33.9%
	No contestó	Recuento	22	23	3	48
		Frecuencia esperada	14.6	29.7	3.7	48.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	45.8%	47.9%	6.3%	100.0%
		% de Estatus laboral	61.1%	31.5%	33.3%	40.7%
		% del total	18.6%	19.5%	2.5%	40.7%
Total		Recuento	36	73	9	118
		Frecuencia esperada	36.0	73.0	9.0	118.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	30.5%	61.9%	7.6%	100.0%
		% de Estatus laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	30.5%	61.9%	7.6%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.589 ^a	6	.072
Razón de verosimilitud	12.730	6	.048
Asociación lineal por lineal	2.283	1	.131
N de casos válidos	118		

a. 5 casillas (41.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .92.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.313			.072
	V de Cramer	.222			.072
Ordinal por ordinal	Gamma	-.280	.140	-1.971	.049
	Correlación de Spearman	-.189	.095	-2.076	.040 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.140	.095	-1.519	.131 ^c
N de casos válidos		118			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Grupos de atributos de un buen trabajo * Sexo

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Grupos de atributos de un buen trabajo	Prestaciones asociadas al trabajo	Recuento	4	14	18
		Frecuencia esperada	5.8	12.2	18.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	22.2%	77.8%	100.0%
		% de Sexo	10.5%	17.5%	15.3%
		% del total	3.4%	11.9%	15.3%
	Ambiente de trabajo, social y físico	Recuento	2	10	12
		Frecuencia esperada	3.9	8.1	12.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	16.7%	83.3%	100.0%
		% de Sexo	5.3%	12.5%	10.2%
		% del total	1.7%	8.5%	10.2%
	Diversos aspectos laborales	Recuento	15	25	40
		Frecuencia esperada	12.9	27.1	40.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	37.5%	62.5%	100.0%
		% de Sexo	39.5%	31.3%	33.9%
		% del total	12.7%	21.2%	33.9%
	No contestó	Recuento	17	31	48
		Frecuencia esperada	15.5	32.5	48.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	35.4%	64.6%	100.0%
		% de Sexo	44.7%	38.8%	40.7%
		% del total	14.4%	26.3%	40.7%
Total		Recuento	38	80	118
		Frecuencia esperada	38.0	80.0	118.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	32.2%	67.8%	100.0%
		% de Sexo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	32.2%	67.8%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.889 ^a	3	.409
Razón de verosimilitud	3.094	3	.377
N de casos válidos	118		

a. 1 casillas (12.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3.86.

Medidas simétricas^c

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.156			.409
	V de Cramer	.156			.409
Ordinal por ordinal	Gamma	-.184	.152	-1.212	.226
N de casos válidos		118			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Los estadísticos de correlación sólo son aplicables a datos numéricos.

Grupos de atributos de un buen trabajo * Grupos de edad

Tabla de contingencia

			Grupos de edad			Total
			Jóven	Adulto	Adulto mayor	
Grupos de atributos de un buen trabajo	Prestaciones asociadas al trabajo	Recuento	9	7	1	17
		Frecuencia esperada	12.0	4.7	.3	17.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	52.9%	41.2%	5.9%	100.0%
		% de Grupos de edad	11.3%	22.6%	50.0%	15.0%
		% del total	8.0%	6.2%	.9%	15.0%
	Ambiente de trabajo, social y físico	Recuento	9	2	0	11
		Frecuencia esperada	7.8	3.0	.2	11.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	81.8%	18.2%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	11.3%	6.5%	.0%	9.7%
		% del total	8.0%	1.8%	.0%	9.7%
	Diversos aspectos laborales	Recuento	29	9	1	39
		Frecuencia esperada	27.6	10.7	.7	39.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	74.4%	23.1%	2.6%	100.0%
		% de Grupos de edad	36.3%	29.0%	50.0%	34.5%
		% del total	25.7%	8.0%	.9%	34.5%
	No contestó	Recuento	33	13	0	46
		Frecuencia esperada	32.6	12.6	.8	46.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	71.7%	28.3%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	41.3%	41.9%	.0%	40.7%
		% del total	29.2%	11.5%	.0%	40.7%
Total		Recuento	80	31	2	113
		Frecuencia esperada	80.0	31.0	2.0	113.0
		% de Grupos de atributos de un buen trabajo	70.8%	27.4%	1.8%	100.0%
		% de Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	70.8%	27.4%	1.8%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.597 ^a	6	.470
Razón de verosimilitud	5.937	6	.430
Asociación lineal por lineal	1.700	1	.192
N de casos válidos	113		

a. 6 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .19.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.223			.470
	V de Cramer	.157			.470
Ordinal por ordinal	Gamma	-.128	.163	-.774	.439
	Correlación de Spearman	-.077	.098	-.809	.420 ^c
	R de Pearson	-.123	.101	-1.308	.194 ^c
Intervalo por intervalo					
N de casos válidos		113			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Opinión agrupada de los nuevos trabajo * Estatus laboral

Tabla de contingencia

			Estatus laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Opinión agrupada de los nuevos trabajo	Opinión positiva	Recuento	2	16	5	23
		Frecuencia esperada	7.0	14.2	1.8	23.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	8.7%	69.6%	21.7%	100.0%
		% de Estatus laboral	5.6%	21.9%	55.6%	19.5%
		% del total	1.7%	13.6%	4.2%	19.5%
	Opinión negativa	Recuento	13	29	3	45
		Frecuencia esperada	13.7	27.8	3.4	45.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	28.9%	64.4%	6.7%	100.0%
		% de Estatus laboral	36.1%	39.7%	33.3%	38.1%
		% del total	11.0%	24.6%	2.5%	38.1%
	No sabe o no contestó	Recuento	21	28	1	50
		Frecuencia esperada	15.3	30.9	3.8	50.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	42.0%	56.0%	2.0%	100.0%
		% de Estatus laboral	58.3%	38.4%	11.1%	42.4%
		% del total	17.8%	23.7%	.8%	42.4%
Total		Recuento	36	73	9	118
		Frecuencia esperada	36.0	73.0	9.0	118.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	30.5%	61.9%	7.6%	100.0%
		% de Estatus laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	30.5%	61.9%	7.6%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.472 ^a	4	.006
Razón de verosimilitud	14.523	4	.006
Asociación lineal por lineal	12.763	1	.000
N de casos válidos	118		

a. 3 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.75.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.350			.006
	V de Cramer	.248			.006
Ordinal por ordinal	Gamma	-.496	.119	-3.670	.000
	Correlación de Spearman	-.314	.081	-3.561	.001 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.330	.080	-3.769	.000 ^c
N de casos válidos		118			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Opinión agrupada de los nuevos trabajo * Sexo

Tabla de contingencia

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Opinión agrupada de los nuevos trabajo	Opinión positiva	Recuento	8	15	23
		Frecuencia esperada	7.4	15.6	23.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	34.8%	65.2%	100.0%
		% de Sexo	21.1%	18.8%	19.5%
		% del total	6.8%	12.7%	19.5%
	Opinión negativa	Recuento	14	31	45
		Frecuencia esperada	14.5	30.5	45.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	31.1%	68.9%	100.0%
		% de Sexo	36.8%	38.8%	38.1%
		% del total	11.9%	26.3%	38.1%
	No sabe o no contestó	Recuento	16	34	50
		Frecuencia esperada	16.1	33.9	50.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	32.0%	68.0%	100.0%
		% de Sexo	42.1%	42.5%	42.4%
		% del total	13.6%	28.8%	42.4%
Total		Recuento	38	80	118
		Frecuencia esperada	38.0	80.0	118.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	32.2%	67.8%	100.0%
		% de Sexo	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	32.2%	67.8%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.096 ^a	2	.953
Razón de verosimilitud	.095	2	.954
N de casos válidos	118		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 7.41.

Medidas simétricas^c

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.028			.953
	V de Cramer	.028			.953
Ordinal por ordinal	Gamma	.026	.166	.155	.877
N de casos válidos		118			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Los estadísticos de correlación sólo son aplicables a datos numéricos.

Opinión agrupada de los nuevos trabajo * Grupos de edad

Tabla de contingencia

			Grupos de edad			Total
			Jóven	Adulto	Adulto mayor	
Opinión agrupada de los nuevos trabajo	Opinión positiva	Recuento	14	8	0	22
		Frecuencia esperada	15.6	6.0	.4	22.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	63.6%	36.4%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	17.5%	25.8%	.0%	19.5%
		% del total	12.4%	7.1%	.0%	19.5%
	Opinión negativa	Recuento	34	7	2	43
		Frecuencia esperada	30.4	11.8	.8	43.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	79.1%	16.3%	4.7%	100.0%
		% de Grupos de edad	42.5%	22.6%	100.0%	38.1%
		% del total	30.1%	6.2%	1.8%	38.1%
	No sabe o no contestó	Recuento	32	16	0	48
		Frecuencia esperada	34.0	13.2	.8	48.0
		% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
		% de Grupos de edad	40.0%	51.6%	.0%	42.5%
		% del total	28.3%	14.2%	.0%	42.5%
Total	Recuento	80	31	2	113	
	Frecuencia esperada	80.0	31.0	2.0	113.0	
	% de Opinión agrupada de los nuevos trabajo	70.8%	27.4%	1.8%	100.0%	
	% de Grupos de edad	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	70.8%	27.4%	1.8%	100.0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asint. (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.145 ^a	4	.128
Razón de verosimilitud	7.984	4	.092
Asociación lineal por lineal	.000	1	.989
N de casos válidos	113		

a. 3 casillas (33.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .39.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b	Sig. aproximada ^c
Nominal por nominal	Phi	.251			.128
	V de Cramer	.178			.128
Ordinal por ordinal	Gamma	.035	.171	.206	.837
	Correlación de Spearman	.020	.097	.207	.836 ^c
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.001	.091	-.013	.990 ^c
N de casos válidos		113			

a. No asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis

nula. c. Basada en la aproximación normal.

Índice 3

Índice de instrumentos

I.1 Cuestionario para la empresa; Estudio de condiciones de trabajo y de vida, p 411-426

II.1 Cuestionario para trabajador; Estudio de condiciones de trabajo en el sector servicios: hotelería. p 427- 438

II.2 Guía de entrevista para el trabajador, p 439 - 442

II.3 “Guía de observación de hogares de trabajadores hoteleros”, p 443 - 448

III.1 Guión de entrevista para el representante sindical, p 449

III.2 Tabulado de cuestionarios aplicados a trabajadores y brigadas, p 450 - 461

IV. Guía de observación del lugar; equipo de trabajo; dispositivos de seguridad e higiene, p 462 - 463

Universidad Autónoma Metropolitana
Departamento de Sociología

I.1 Cuestionario para la Empresa

Estudio de condiciones de trabajo
y de vida en la hotelería

I.1 Cuestionario para la empresa

Datos del cuestionario		
Núm. de cuestionario: _____		
Fecha de aplicación: ____/____/____		
Responsable de aplicarlo: _____		
Datos de informante de la empresa (hotel)		
Área de trabajo	Puesto de trabajo	Antigüedad

I. Datos de la Empresa

1. Nombre de la empresa y localización: _____
Nombre

Calle Núm. Colonia Estado Ciudad o localidad
2. Antigüedad de la empresa: _____ años _____ meses

2.1 Fecha en que se inauguró el hotel: ____/____/____

3. Categoría del establecimiento: _____

4. Tamaño del hotel:

De acuerdo a	Número
Cuartos	
Trabajadores	
Huéspedes anuales	
% de ocupación	

5. Segmento de mercado al que está predominantemente dirigido el hotel: _____

6. El hotel pertenece a alguna cadena hotelera:
 () a. Si
 a.1 La cadenas es nacional o internacional: _____
 a.2 Cuál es el país de origen: _____
 () b. No
7. Cómo se divide y organiza el trabajo en el hotel; determinar formas de organización del trabajo hotelero a nivel macro y micro:

Macro (áreas, departamentos, divisiones)	Micro (equipos de trabajo autónomos o interdependientes, parcializado, etc.)
	Area 1:
	Area 2:
	Area 3:
	Area 4:

8. Ubicar las áreas o departamentos productivos (solicitar organigrama a nivel directivo)

II. Políticas de modernización de la empresa

9. ¿Qué servicios subcontrata regularmente ?

10. ¿A qué compañías los subcontrata (de qué servicios, tamaño, localidad, etc..?)

11. ¿Por qué le resulta conveniente subcontratar esos servicios?; ¿se han hecho cálculos de reducción de costos al respecto?:

12. ¿Cómo se definieron las divisiones del hotel, las áreas, los puestos de trabajo, las formas de organización del trabajo? ¿quiénes los hicieron y con qué criterios?

13. Qué políticas de modernización e innovación ha adoptado la empresa en los últimos 5 años, en los respectivos niveles.

Introducción de innovaciones tecnológicas, administrativas o mercadotécnicas	Introducción de nuevas formas de organización o administración del personal
Tecnológicas o de infraestructura turística	Formas de organización del trabajo
Administrativas	Innovaciones en capacitación de personal
Mercadotécnicas	Nuevas formas de reclutamiento de personal

III. Datos de la plantilla de personal

Nota las siguientes preguntas pueden contestarse con los documentos

14. Ubicar puestos, categorías laborales y salariales por Depto./Area (solicitar catálogo de puestos y plantilla de personal de base)

15. Especifique el número de trabajadores que tiene contratados la empresa en sus respectivas modalidades de contrato

Tipo de trabajadores por contratación laboral	Número	Prestaciones Asociadas *
Trabajadores de base		
Trabajadores temporales		
Trabajadores de honorarios o de confianza		
Otro tipo de contratación, cuál: _____		
Total de trabajadores en la empresa		

(*) Extras al salario: a. Cobertura social (IMSS), b. Seguro de gastos médicos; c. Seguro de vida, d. Prestaciones laborales de ley (aguinaldo, liquidación, antigüedad, etc.)

16. Porcentaje promedio de personal según las categorías laborales:

Trabajadores por nivel jerárquico	Número
Directivos	
Mando medios o supervisores	
Trabajadores operativos	
Otro, cuál: _____	

17. Relación de trabajadores de base: _____ sin base: _____

18. Qué antigüedad tienen en promedio los trabajadores de esta empresa (revisar plantilla y fecha de ingreso):

19. Personal según rangos de edad

* Considerando personal todos los que ahí laboral, independientemente de que sean trabajadores asalariados y sindicalizados

20. ¿Cuántos hombres y mujeres trabajan en esta empresa?:

21. ¿Cómo se distribuyen los hombres y mujeres dentro de la estructura jerárquica ?

Supervisores		
Cuadros medios		
Directivos		

22. Qué criterios son más importantes para la selección de personal de acuerdo a la categoría laboral o puesto; (Solicitar el formato de solicitud de empleo que maneja la empresa y el formato de entrevista)

a. Edad b. Estado civil c. Núm.hijos o dep. económicos
d. Experiencia o competencia laboral e. Grados escolares
f. Apariencia g. Género h. Recomendaciones i) Otro,
cuál:

23. ¿Se entrega a los trabajadores copia de su contrato?
() Si () No; Explique: _____

Políticas de contratación / despido de la empresa

24. ¿Cuánto tiempo transcurre para otorgarles la base a los trabajadores con este tipo de contratación "permanente"?:
_____ meses _____ años.

25. ¿Cuál es el período máximo de aprendizaje o de "prueba" que un trabajador basificable debe esperar para que se le otorgue su base?

: _____ meses.

26. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de rescisión o despido de trabajadores con contrato permanente (o de base)?

27. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de rescisión o despido de trabajadores con contratos por tiempo determinado (antes de que éste concluya):

28. Los trabajadores conocen las faltas que ameritan una rescisión de su contrato

() No () Si () Si, las tienen por escrito

29. Se solicitan firmas de renuncia por adelantado o papeles en blanco:

() Si () No; Explique: _____

30. Los trabajadores periódicamente firman sus renunciaciones y son recontratados (Por ejemplo, cada tres meses o cada año)

() Si () No

Explique por qué se usa este procedimiento: _____

31. Han habido despidos colectivos o masivos:

() Si () No

32. ¿Cuál fue la razón de estos despidos?

33. A quiénes han afectado principalmente estos despidos colectivos (categoría laboral o puesto):

34. Aproximadamente en un año, cuántos trabajadores renuncian y cuáles son las razones principales (Entrevistas de salida):
Núm. de renunciaciones al año: _____

Causas de renuncia:

35. Desde su punto de vista cuál es la razón por la que más renuncian los trabajadores: _____

Políticas de la empresa relacionados con la maternidad

36. ¿En esta empresa al solicitar empleo mujeres se les pregunta si están embarazadas?

() Si () No () No sabe

Con qué finalidad se hace esto: _____

37. ¿En algún momento se le solicita a la trabajadora o aspirante algún examen de no embarazo?

() Si () No

38. Con qué finalidad se hace esto: _____

39. ¿En caso de quedar embarazada una trabajadora ?
- () Se traslada a un lugar de trabajo menos pesado con el mismo sueldo
- () Se traslada a un lugar de trabajo menos pesado con un sueldo menor
- () Se le pide su renuncia o se le despide
- () No pasa nada
- () No sabe
- () Otra cosa; cuál _____

Salarios y beneficios

40. ¿Qué estructura salarial o composición del salario se maneja en esta empresa? (Anexar recibo(s) de pago)

Conceptos	Percepciones	Deducciones
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

41.Cuál es el importe neto "promedio" por puesto de trabajo

Categoría	Salario base	Importe Total
1 _____	_____	_____
2 _____	_____	_____
3 _____	_____	_____
4 _____	_____	_____

5 _____	_____	_____
6 _____	_____	_____
7 _____	_____	_____
8 _____	_____	_____
9 _____	_____	_____
10 _____	_____	_____
11 _____	_____	_____

(Nota: correspondientes a los 11 puestos de trabajo que forman parte del estudios)

42. Describa la estructura salarial del hotel

Categoría laboral	Promedio salarial de este segmento
Trabajadores operativos	_____
Supervisores	_____
Cuadros medios	_____
Directivos	_____

43. Especifique el salario máximo _____ y el salario mínimo _____; del personal que trabaja aquí en el hotel.

44. Pagos totales salariales aproximados de la empresa:

Cantidad del último año: _____

Cantidad de los dos años últimos años: _____

45. Existe algún complemento salarial por productividad:

() Si () No Si, % aproximado del SB¹: _____

46. Por qué concepto la empresa paga este incentivo salarial:

¹ SB/ Salario base

47. Se realizan los siguientes pagos a los trabajadores:

- () Por Aguinaldo
____ Siempre ____ A veces ____ Nunca
- () Por Utilidades
____ Siempre ____ A veces ____ Nunca
- () Por Horas extras (en dinero)
____ Siempre ____ A veces ____ Nunca
- () Por Vacaciones
____ Siempre ____ A veces ____ Nunca

Tiempos de trabajo y no trabajo

48. Turnos y horarios que se manejan en la empresa:

Turno	Horario Normal	Horas extras promedio x sem.	Núm. de días de tr.a la sem
_____	____ a ____ hrs.	_____ hrs.	_____
_____	____ a ____ hrs.	_____ hrs.	_____
_____	____ a ____ hrs.	_____ hrs.	_____
_____	____ a ____ hrs.	_____ hrs.	_____

Total de horas trabajadas en la empresa x semana: _____

49. ¿Se cumple estrictamente con el horario fijado según el turno?

- () Siempre () Algunas veces () Nunca

50. ¿Qué mecanismos se usan para que trabajen horas extras los empleados?:

51. Los trabajadores, en general, ¿cuántos días descansan a la semana?

- () Trabajadores con contrato indefinido: ____ día(s)
- () Trabajadores con otro tipo de contrato: ____ día(s)
- () Depende del área y del puesto (conseguir horarios

por área y puesto)

Especifique: _____

52. ¿Existen recesos durante la jornada en los diferentes puestos de la empresa?

- () Si () No

Explique las diferencias en cuanto a recesos en las áreas o puestos (Número, duración, tomar de preferencia los puestos analizados)

53. ¿Existe receso para tomar alimentos en todos los puestos de trabajo y turnos?

- () Si () No

Duración del receso: _____ mins. Pagado: () Si () No

54. Los trabajadores con contrato indefinido, cuentan con vacaciones pagadas:

- () Si () No

55. ¿Cómo se fija el número de días de vacaciones por antigüedad?

1er año: _____ 2º año: _____ 3er. Año 4º año: _____
5º. Año: _____ etc.

56. ¿Cómo influye, el área, puesto o tipo de contratación en el otorgamiento de vacaciones?

57. ¿Existen cambios de turno en la empresa?

- () Muy frecuentemente _____ Promedio de trs. ()
() En algunas ocasiones _____ Promedio de trs.
() Nunca Puestos: _____

Relaciones laborales en la empresa (mecanismos de disciplina)

58. ¿Qué mecanismos se utilizan para establecer la disciplina en la empresa?

- ☐ Reglamento interno ☐ Supervisión permanente
☐ Sanciones ☐ Otro

Explique el/los otro(s) mecanismo (s): _____

59. Mediante ¿qué modalidades se toman acuerdos en su empresa, relacionados con salarios, turnos, horarios, horas extras y vacaciones, cargas de trabajo, medidas de seguridad e higiene, etc..?

- ☐ La empresa decide libremente
☐ Mediante procedimientos administrativos regulares se asignan al trabajador sin que el pueda opinar
☐ Mediante procedimientos administrativos se le asignan al trabajador y se toma en cuenta su opinión
☐ Mediante reuniones formales o informales con los trabajadores
☐ Mediante reuniones con sus representantes sindicales
☐ Otro cuál: _____

60. ¿Existe algún documento que regule la relación entre los trabajadores y la empresa?

- ☐ Reglamentos
☐ Contrato Colectivo de Trabajo
☐ Contrato individual de trabajo
☐ Otro, explique cuál: _____

61. ¿Cómo se da a conocer a los trabajadores esta reglamentación (fotocopia individual, carteles en los lugares de trabajo)

62. ¿Hay sindicato en esta empresa? ☐ Si ☐ No

63. Número o porcentaje de trabajadores sindicalizados: _____

64. ¿Cómo llegó el sindicato a esta empresa?

- ☐ La empresa decidió con qué sindicato establecer sus relaciones laborales previamente
☐ Los trabajadores lo formaron y nombraron
☐ Representantes sindicales externos llegaron a la empresa
☐ No sabe
☐ Otra, cuál: _____

65. A la empresa le parece apropiado que exista un sindicato aquí:

- ☐ Si ☐ No ¿Por qué? _____

66. Si su sindicato le parece poco efectivo a los trabajadores ellos podrían:

- ☐ cambiarlo sin que la empresa sepa o intervenga
☐ cambiarlo enterando a la empresa
☐ cambiarlo con el visto bueno de la empresa

67. Considera que los trabajadores están por voluntad propia en el sindicato

- ☐ Si ☐ No

Por qué: _____

68. Considera que los trabajadores se sienten bien representados con el sindicato que tienen actualmente

- ☐ Si ☐ No

Por qué: _____

69. Ha habido en los últimos 5 años algún(os) movimiento(s) colectivo(s) organizado(s) mediante el/los cual(es) los trabajadores protesten:

☐ Si ☐ No

Cuál fue la razón _____

70. Considera que la relación entre la empresa y el sindicato es:

☐ De mutuo respeto

☐ De subordinación de la empresa

☐ De subordinación del sindicato

☐ Otra; ¿Cuál? _____

71. En las últimas revisiones colectivas, ¿cuáles han sido las principales demandas de los trabajadores (conseguir los últimos 3 pliegos petitorios con el sindicato)?

72. Considera estas demandas ☐ justas ☐ excesivas

Explique por qué: _____

73. En esta empresa se han presentado casos* de:

☐ Acoso verbal

☐ Abuso verbal

☐ Acoso psicológico

☐ Abuso físico

☐ Acoso sexual

☐ Abuso sexual

(*Ver definiciones al final del cuestionario)

a. Esto sucedió: ☐ Entre compañeros ☐ Entre superior y subalterno

b. En caso de haber existido, qué seguimiento le dio la empresa: _____

Dispositivos de seguridad e higiene en el lugar de trabajo

74. ¿Con qué dispositivos de seguridad e higiene cuenta esta empresa?:

☐ Extintores

☐ Botiquín de

emergencias

☐ Salidas de emergencia

☐ Servicio médico

☐ Sistema eléctrico apropiado

☐ Equipo de

seguridad para

☐ Pisos antiderrapantes

el trabajador

75. ¿Cuenta con un "mapa de riesgos" la empresa? (ver definición al final y anexar copia del mismo)

☐ Si ☐ No ☐ No sabe

76. ¿Se han tomado medidas para prevenir accidentes o la exposición de trabajadores a circunstancias o sustancias que pongan en riesgo la salud o vida del trabajador?

☐ Si ☐ No

Explique: _____

77. ¿Se ha suscitado algún incidente que ponga en riesgo la salud o vida de trabajadores en esta empresa?

☐ Si ☐ No ☐ No sabe

Explique: _____

78. Los trabajadores han sido entrenados para usar dispositivos de seguridad e higiene

() Si () No () No sabe
Cómo han sido entrenados: _____

79. ¿Se hacen simulacros periódicamente aquí en la empresa?
() Si () No Cuántos al año: _____
De qué tipo: _____

80. ¿Ha notado alguna alteración en la salud entre los trabajadores?
(Revisar registros médicos, registrar padecimientos más frecuentes, entrevistar a doctor (a) del hotel)
() Si () No () No sabe
De qué tipo: _____

81. ¿Existe una comisión mixta de seguridad e higiene en esta empresa que funcione eficazmente?
() Si () No () No sabe
Qué trabajos sobresalientes ha hecho: _____

82. Los trabajadores en sus diferentes puestos cuentan con equipos de protección personal
() Si () No

82.1. ¿Han sido entrenados en su uso?: () Si () No
¿Cómo?: _____

82.2. Los trabajadores, conocen las consecuencias para su salud de no usar el equipo de seguridad:
() Si () No

82.3. ¿Cuentan con carteles que les recuerde su uso?
() Si () No

83. En caso de enfermedad del trabajador, la empresa:
() Lo canaliza al servicio médico de la empresa
() Evita que el trabajador salga de la empresa

() Le descuenta el/los día (s) si falta o sale de la empresa con todo y comprobante médico
() Lo deja salir de la empresa descontándole el día
() Lo deja salir de la empresa sin descontarle el día
() No sabe que pasa y sólo acepta su constancia médica para no despedirlo o tomarlo como inasistencia voluntaria
() Otra; explique: _____

84. En caso de un accidente del trabajador la empresa:
() Lo canaliza al IMSS para que ahí arreglen todo
() Le paga su tratamiento médico y rehabilitación
() Sólo le justifica sus faltas y se las descuenta
() Le justifica las faltas y le sigue pagando su salario
() Otra, Explique: _____

85. En general usted diría que los diferentes lugares de trabajo que hay en su empresa son en:

a. Superficie	() Adecuado	() Inadecuado
b. Limpieza	() Adecuado	() Inadecuado
c. Calidad del aire	() Adecuado	() Inadecuado
d. Ventilación	() Adecuado	() Inadecuado
e. Ruido	() Adecuado	() Inadecuado
f. Vibraciones	() Adecuado	() Inadecuado
g. Iluminación	() Adecuado	() Inadecuado
h. Temperatura	() Adecuado	() Inadecuado

85.1 ¿Hay alguna área inadecuada que presente algún problema particular? () Si () No
Explique: _____

86. ¿Con qué servicios cuenta su empresa para uso de los trabajadores?

() Agua	() Apropiado	() Inapropiado
() Baños	() Apropiado	() Inapropiado
() Comedor	() Apropiado	() Inapropiado
() Teléfonos	() Apropiado	() Inapropiado

87. En su empresa hay restricciones para:

- ☐ Acceder a algunos de los servicios
- ☐ Entrar y salir de la empresa
- ☐ Moverse al interior de las diferentes áreas de la empresa

Explique las restricciones: _____

Puesto y equipo de trabajo (supervisores y jefes inmediatos)

88. Considera que la mayor parte de los trabajadores cuentan con el equipo de trabajo apropiado:

- ☐ Si
- ☐ No

89. ¿Considera que la mayor parte de los trabajadores tiene un buen conocimiento del uso y funcionamiento de su equipo de trabajo? (Revisarlo con supervisores o jefe inmediatos de las áreas o departamentos)

- ☐ Si
- ☐ No

¿Por qué?: _____

90. ¿Ha habido quejas que manifiesten que no es buena la adaptación entre el trabajador y su equipo de trabajo? (Revisarlo con supervisores o jefe inmediatos de las áreas o departamentos)

- ☐ Si
- ☐ No

¿Por qué?: _____

91. ¿Conoce de quejas de los trabajadores en torno a?:

- ☐ La intensidad del trabajo
- ☐ La postura /Los desplazamientos
- ☐ El soporte de peso
- ☐ Horarios, cambios de turno u horas extras
- ☐ El control que otros ejercen sobre su ritmo de trabajo los supervisores
- ☐ Las cargas de trabajo (cuotas de producción bienes/servicios; número de cuartos, clientes atendidos, etc..)

92. ¿Conoce quejas de trabajadores en torno a? (revisarlo con supervisores de área)

- ☐ La presión de los tiempos
- ☐ La excesiva atención que debe prestar a su trabajo
(No despegar la vista o la atención del mismo)
- ☐ La responsabilidad que él tiene cuando toma decisiones
- ☐ La poca libertad de comunicación
- ☐ La poca libertad de movimiento
- ☐ El aislamiento al que los somete su trabajo
- ☐ La complejidad de las tareas que tiene que realizar
- ☐ Lo rutinario de su trabajo

Enriquecimiento del trabajo

93. ¿Cuáles de estas prestaciones laborales adicionales brinda esta empresa (independientemente de la cobertura del IMSS):

- ☐ Alimentos durante la jornada
- ☐ Ayuda para transporte
- ☐ Ayuda para vivienda
- ☐ Ayuda para cambio de residencia
- ☐ Becas de estudio/capacitación
- ☐ Despensa
- ☐ Seguro de vida
- ☐ Seguro de gastos médicos mayores
- ☐ Descuento en la compra de bienes o servicios de la empresa
- ☐ Prestaciones dirigidas a la familia del trabajador
- ☐ Otras, cuáles: _____

94. La empresa ha realizado estudios o ha instrumentado medidas para mejorar las condiciones en que el trabajador realiza su trabajo:

- ☐ Si
- ☐ No

¿Qué estudios ha realizado?

100. La capacitación es principalmente o prioritariamente dirigida

a:

- ☐ Personal de recién ingreso
- ☐ Personal de supervisión
- ☐ Personal directivo
- ☐ Personal operativo
- ☐ Otro, cuál: _____

101. ¿Un trabajador que se capacita en su empresa asciende y gana mejor salario o tiene mejores prestaciones?

- ☐ Siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca

102. La empresa cuenta con promoción escalafonaria horizontal (varios niveles de una categoría con salarios relativamente diferenciados)

- ☐ Si ☐ No, Explique: _____

103. ¿La calificación del trabajador impacta su posición en el tabulador y, por tanto en su salario?

- ☐ Si ☐ No

104. ¿Impacta la calificación del trabajador en sus CDT en general: además de su salario ?

- ☐ Si ☐ No

¿Cómo?: _____

Negociación colectiva y CDT

105. ¿En esta empresa existen comisiones mixtas (conformadas por representantes de la empresa y de los trabajadores) en las que se discutan problemáticas en materia laboral?

- ☐ Si ☐ No ☐ Existe otras organizaciones de este tipo

Explique: _____

106. En estas comisiones o instancias mixtas, se toman acuerdos que se concretan en la dinámica de trabajo:

- ☐ Si ☐ No

107. ¿Qué pasa si se violan los acuerdos? : _____

108. ¿Cómo se relacionan gerencia de recursos humanos y el sindicato?

109. En la revisiones contractuales, cuáles son los puntos a negociar normalmente:

- ☐ Salario
- ☐ Prestaciones asociadas al salario
- ☐ Prestaciones adicionales al salario
- ☐ Horarios, horas extras, equipo de seguridad
- ☐ Aspectos relacionados con el puesto: ritmos y cargas de trabajo

110. ¿Qué otras formas de consulta a los trabajadores se utilizan, a aparte de la revisión contractual?

111. ¿Desea hacer un último comentario?

Definiciones

Mapa de riesgos: Representación gráfica de las áreas o secciones de inseguridad así como de los procesos o equipos de alto riesgo o la exposición a agentes nocivos a la salud que deben considerarse en un programa preventivo.

Abuso verbal: Uso crónico de lenguaje insultante u ofensivo.

Acoso verbal: Uso crónico de amenazas directas o indirectas.

Acoso psicológico: Comportamiento verbal o no verbal de humillación o intimidación incluyendo el lanzamiento de objetos.

Abuso físico: Incluye cualquier contacto físico con el intento de herir o intimidar (incluye el lanzamiento de objetos) y medidas disciplinarias que causen incomodidad física.

Acoso sexual Comentarios sexuales ofensivo, chistes, Insinuaciones u otras declaraciones sexualmente orientadas.

Abuso sexual: Avances sexuales inoportunos o indeseados. Solicitud de favores sexuales y todo tipo de conducta física o Verbal de naturaleza sexual, cuando a. El someterse a tal Conducta deviene explícita o implícitamente en un término o condición del empleo de un individuo; b. Una decisión de trabajo está basada en la sumisión o rechazo de un individuo a dicha conducta; c. Tal conducta tiene el propósito o efecto de interferir con el desempeño laboral de un individuo, creando un ambiente intimidante, hostil o sexualmente ofensivo.

Documentos obtenidos en fotocopia:

() Recibos de pago	() Catálogo de puestos
x categorías lab.	c/función
() Organigrama	() Reglamento interno o
	equivalente
() Planilla de personal	() Mapa de riesgos
() Cuestionario p/solicitantes de empleo	
() Resultados de entrevista de salida	
() Datos de la cadena hotelera y filosofía del hotel	

I.2. Entrevista para la empresa

A. Características y perspectivas de la empresa

1. ¿Forma parte de alguna cadena esta empresa?
2. ¿Cómo se da la relación con las otras partes de la cadena ? (matriz y otras sucursales)/ Disposiciones en materia laboral
3. ¿Cuál ha sido el desempeño de esta empresa (cómo inició, cómo ha ido creciendo o consolidándose)?
4. ¿Qué planes tiene para el futuro esta empresa?
5. ¿Cómo ha logrado ser competitiva esta empresa?
6. ¿Qué peligros ve actualmente o a futuro esta empresa?
7. ¿En qué casos subcontrata sus servicios esta empresa a otras empresas (qué servicios son y bajo qué modalidad)?
8. ¿Existen algunas disposiciones en materia laboral con la empresa que subcontrató?
9. ¿Para el caso de esta empresa cómo se definió la estructura sociotécnica; particularmente los puestos y calificaciones del personal?
10. ¿Cómo se definieron las políticas de personal: criterios de reclutamiento, modalidades de contratación, reglamento o normas disciplinarias, respuestas en caso de conflictos, etc.?
11. ¿Qué planes tiene esta empresa en cuanto a su estructura socio técnica y política de personal?

Consciencia de sus CDT

1. Dentro de la industria turística, ¿qué atributos considera debe tener un buen empleo?
2. De esos atributos que mencionó, ¿cuáles le hacen falta a los empleos que tiene esta empresa?
3. ¿Considera que en su empresa se generan "buenos trabajos"?; ¿por qué?
4. ¿Por qué principales razones considera que parte del personal no tiene un rendimiento laboral óptimo (es decir trabaja lentamente, muestra poco compromiso, falta frecuentemente, llega tarde, es indisciplinado, deja inconclusas sus labores, sus tareas son de baja calidad, etc..)?
5. ¿A qué le atribuye el rendimiento óptimo / bueno a la otra parte del personal ?

6. ¿Qué tipo de inconformidades expresa generalmente el personal que renuncia?
 7. ¿Considera que afecta a esta empresa el que constantemente se esté yendo personal y recontratando personal nuevo?; si la respuesta es afirmativa ¿cómo afecta?
 8. De manera general, indique qué le parecen los siguientes aspectos aquí en su empresa:
 - a. Salarios
 - b. Prestaciones lab. (señaladas por la empresa)
 - c. Los lugares de trabajo
 - d. Cargas de trabajo
 - e. La disciplina de trabajo
 - f. Calificación competencia de los trabajadores
 - g. Tiempos de trabajo y no trabajo (jornada, recesos, vacaciones, etc.)
 - h. Dispositivos de seguridad e higiene
 9. ¿Cómo se desarrollan normalmente en esta empresa las relaciones entre trabajador?
 - Empresa y trabajador
 - Empresa sindicato
 - Trabajador sindicato
- ### C. Respuesta de la empresa frente a sus CDT
1. ¿Hasta qué punto considera que es importante el factor humano en esta empresa?
 2. Sabe de alguna medida que esté tomando en la empresa respecto al mejoramiento de los empleos actualmente
 3. ¿Cree que para el cliente es importante que los trabajadores tengan buenas condiciones de trabajo y se les respete sus derechos laborales?
 4. A lo largo del tiempo, ¿cómo han ido variando las condiciones de trabajo y las políticas de personal?
 5. En general, ¿diría que el trato hacia el trabajador, sus prestaciones y las condiciones en las que desempeña su trabajo, han ido empeorando o mejorando?; cómo ha sucedido esto? y ¿a qué cree que se deba? (representante de empresa con mayor antigüedad?
 6. Considera que sería importante tomar algunas medidas para mejorar las condiciones de empleo aquí en la empresa;

¿cuáles medidas serían y en qué consistirá la mejora?

C. Imaginario colectivo en torno al trabajo

1. ¿Cómo ve actualmente el trabajo en el marco de la crisis económica del país?
2. Qué opina del desempleo que estamos experimentando actualmente
3. Qué opina de los nuevos puestos de trabajo que se están generando en este contexto de desempleo
4. Qué prioritario, ser competitivos o mejorar la calidad del empleo que están generando las empresas (como este hotel)
5. Qué opina de la propuesta de reforma a la LFT

D. Naturaleza del trabajo hotelero

1. Qué caracteriza particularmente al trabajo hotelero, qué demanda del trabajador en cuanto a actitud, aptitud y comportamientos en general
2. En qué sentido cree que los hoteles representan la modernidad
3. Cuáles considera que son los principales servicios que brinda el hotel
4. Dado los servicios que brinda el hotel (confort, tranquilidad, seguridad), la empresa qué comportamientos esperaría del sindicato.

Universidad Autónoma Metropolitana
Departamento de Sociología

II.1 Cuestionario - para trabajador

Estudio de condiciones de
trabajo en el sector servicios:
hotelería

II.1 Cuestionario para el trabajador

Fecha de aplicación: ____/____/____

Núm. de cuestionario: _____

1. Nombre del Hotel donde labora: _____

Datos del trabajador

2: Trabajador: _____

3. Area, división y/o departamento: _____

4. Describa de manera general las actividades o funciones principales que desarrolla en su puesto de trabajo:

5. Nombre de su puesto de trabajo: _____

6. Turno:

() 1. Matutino () 2. Vespertino () 3. Nocturno

() 4. Mixto* () 5. Quebrado** () 4. Otro

Explique que "OTRO" turno o jornada tiene: _____

*Mixto: Abarca parte del turno matutino y vespertino en forma continua

** Abarca dos turnos pero en forma discontinua; con un receso amplio

8. Antigüedad en la empresa: _____ Fecha de ingreso: ____/____/____

9. Edad: _____ 10. Estado civil: _____ 11. Sexo: _____

12. Núm. de hijos y/o dependientes económicos: _____

13. Lugar de procedencia: _____

Donde nació (Estado/ciudad y/localidad)

14. Último grado escolar obtenido: _____

15.Total de años escolares cursados (iniciando con primaria):_____

16.Ultimos tres trabajos importantes (anteriores a este) :

Empresa/Lugar de tr.	período	puesto/actividad
a. _____	_____	_____
b. _____	_____	_____
c. _____	_____	_____

17.Ocupación/profesión de los padres y cónyuge

Madre

Padre

Conyuge

18. Religión:_____ 19. Preferencia partidista:_____

20. Pasatiempos preferidos:_____

21. Cantante / actor preferido:_____

Atributos del empleo

20. ¿Qué entiende Ud. por condiciones de trabajo?, dé una definición y cite ejemplos:

21. Qué tipo de relación laboral tiene con el Hotel:_____

22. Qué tipo de contrato laboral tiene Ud. Con el Hotel:

() 1.De base () 2.Eventual o temporal () 3. No tiene

() 4.Otro; Cuál:_____

23.¿ El Hotel le informa y le explica las razones por las cuales su contrato laboral podría terminar o ser rescindido?

() No

() Si

() Hasta las tiene por escrito

24.¿De contestar afirmativamente lo anterior, le parecen justas esas razones ?

() Si () No Por qué:_____

25. ¿Ha sabido de casos de despidos injustos en su área de trabajo o en el Hotel en general?

() Si () No Explique_____

26. ¿Ud. ha tenido temor de ser despedido sorpresivamente?:

() Nunca

() Algunas veces

() Muy frecuentemente

() Todo el tiempo

27. Número de horas que trabaja al día regularmente :_____;

28. ¿Trabaja horas extras en forma voluntaria?

() Si () No

29. ¿ Bajo qué mecanismos lo persuaden para trabajar horas extras?

() Ninguno () Alguno Cuál(es):_____

30. Número de días que trabaja a la semana:_____

31. Sí trabaja horas extras regularmente

¿Cuántas aproximadamente al mes?_____

32. ¿Le pagan las horas extras trabajadas?: () Si () No

33. ¿Conoce las normas que debe guardar mientras trabaja?
() Si () No

34. ¿Cuenta con un reglamento interno de trabajo su empresa?
() Si () No

34.1 ¿Conoce el reglamento de trabajo?

() Si () No; Por qué: _____

34.2 ¿Le parecen justas las normas contenidas en el Reglamento interno?

() Si () No () No lo conoce () No hay reglamento

35. Normalmente, ¿cómo se hace cumplir la disciplina laboral en su empresa?

() Mediante supervisión

() Mediante amonestaciones (llamadas de atención o sanciones)

() Otra(s) forma(s); Cuáles: _____

36. ¿Le parecen apropiados los mecanismos para hacer cumplir la disciplina laboral? () Si () No Por qué: _____

37. ¿Considera que usted tiene libertad de movimiento en su trabajo?

() Sólo para ir al baño

() Para trasladarse a otro lugar si así lo requiere dentro de la empresa

() Para salir de la empresa si así lo requiere

() En ningún caso

Explique: _____

Sueldos y prestaciones

38. Monto salarial quincenal: _____ mensual: _____

39. Percepciones económicas adicionales al salario como propinas, bono de productividad y/o puntualidad:

Concepto	Monto mensual aprox.

40. ¿Recibe los siguientes pagos por concepto de:?

() Aguinaldo Periodicidad: _____ Monto: _____

() Utilidades Periodicidad: _____ Monto: _____

() Horas extras Periodicidad: _____ Monto: _____

() Vacaciones Periodicidad: _____ Monto: _____

41. ¿Tiene algún apoyo adicional de la empresa como?

() Despensa Periodicidad: _____ Monto aprox. : _____

() Prestamos Periodicidad: _____ Monto aprox. : _____

() Descuentos Periodicidad: _____ Monto aprox. : _____

() Alimentación Periodicidad: _____ Monto aprox. : _____

() Otro; Cuál: _____

Periodicidad: _____ Monto aprox. : _____

Observaciones: _____

42. ¿Su horario es respetado:?

() Siempre

() Excepcionalmente no

() Regularmente no

() Nunca

43. ¿Tiene algún receso durante su jornada de trabajo?

() Si () No Cuántos: _____

43.1 ¿A qué lo(s) destina? : _____

43.2 Observaciones respecto a recesos: _____

44 ¿Cuenta con seguro social?

() Si () No

Por qué: _____

45. ¿Cuenta con alguna prestación o beneficio adicional a los ya señalados; tales como?

() Ayuda para transporte

() Ayuda para vivienda

() Ayuda para cambio de residencia

- ☐ Becas de estudio/capacitación
- ☐ Seguro de vida
- ☐ Seguro de gastos médicos mayores
- ☐ Descuento en la compra de bienes o servicios de la empresa
- ☐ Prestaciones dirigidas a la familia del trabajador
- ☐ Otras, cuáles: _____

Derechos laborales transgredidos

46. ¿Conoce Ud. de derechos laborales¹ violados en esta empresa?

☐ Si ☐ No;

47.1 ¿A quiénes y cuáles?: _____

48.2 En esta empresa, ¿ha habido caso de los siguientes comportamientos²?:

- ☐ Abuso verbal
- ☐ Acoso verbal
- ☐ Acoso psicológico
- ☐ Abuso físico
- ☐ Acoso sexual
- ☐ Abuso sexual

48.2.1. Entre quienes: _____

48.2.2. ¿Qué seguimiento le dio la empresa a esto?

48.2.3. ¿Qué seguimiento le dio el sindicato?

¹ Derechos básicos: contrato, salario, pago de horas extras, horario de trabajo, vacaciones, seguridad social (s/c), conocimiento de documentos básicos 'contrato', 'reglamento interno', 'contrato colectivo(s/e)', 'funciones del puesto desempeñado'; respeto a la vida, salud e integridad física y moral del trabajador; derecho a la maternidad.

² Ver definiciones al final del documento

48.2.4 ¿Qué hicieron los trabajador(a)s al respecto?

48.2.5 ¿Qué hizo el agredido?

Seguridad e higiene en el lugar y puesto de trabajo

49. ¿Cree que en su área de trabajo existe alguna situación o factor que ponga en riesgo su vida o su salud?

☐ Si ☐ No Cuál(es): _____

50. ¿Cuénta en el área de trabajo con dispositivos para protegerse de esa situación o factor de riesgo?

☐ Si ☐ No Con qué: _____

51. ¿Cree Ud. que en su puesto de trabajo existen situaciones o factores de riesgo que pongan en peligro su salud o su vida?

☐ Si ☐ No Cuál(es): _____

52. ¿Cuenta con equipo de protección personal para protegerse de esa situación o factor de riesgo en su puesto de trabajo?

☐ Si ☐ No Con qué: _____

53 ¿Ha sucedido algún accidente grave en su área de trabajo?

☐ Si ☐ No

explique: _____

54. En caso de que usted se enferme la empresa:

☐ Lo canaliza al servicio médico de la empresa

☐ Evita que el trabajador salga de la empresa

☐ Le descuenta el/los día (s) si falta o sale de la

- empresa con todo y comprobante médico
- () Lo deja salir de la empresa descontándole el día
- () Lo deja salir de la empresa sin descontarle el día
- () No sabe que pasa y sólo acepta su constancia médica para no despedirlo o tomarlo como inasistencia voluntaria
- () Otra;
- explique: _____

55. En caso de que ocurra un accidente la empresa:
- () Lo canaliza al IMSS para que ahí arreglen todo
- () Le paga su tratamiento médico y rehabilitación
- () Sólo le justifica sus faltas pero se las descuenta
- () Le justifica las faltas y le sigue pagando su salario
- () Otra, Explique: _____

56. Indique con qué servicios cuenta en su lugar de trabajo y si están en condiciones adecuadas de uso, respectivamente:

- () Baños Adecuado () Si () No
- () Agua Adecuado () Si () No
- () Teléfono Adecuado () Si () No
- () Comedor Adecuado () Si () No
- () Consultorio Adecuado () Si () No
- () Otro, cuál: _____

57. En general usted diría que su lugar de trabajo en los diferentes aspectos es...(escriba "np" si no procede)

- a. Superficie () Adecuado () Inadecuado
- b. Limpieza () Adecuado () Inadecuado
- c. Calidad del aire () Adecuado () Inadecuado
- d. Ventilación () Adecuado () Inadecuado
- e. Ruido () Adecuado () Inadecuado

- f. Vibraciones () Adecuado () Inadecuado
- g. Iluminación () Adecuado () Inadecuado
- h. Temperatura () Adecuado () Inadecuado

58. Indique, con qué dispositivos de seguridad cuenta su lugar de trabajo y si están en condiciones adecuadas de uso

- () Extintores Adecuado () Si () No
- () Salidas de emergencia Adecuado () Si () No
- () Luz de emergencia Adecuado () Si () No
- () Zonas de seguridad señaladas/Adecuado () Si () No
- () Señalamientos de emergencia/ Adecuado () Si () No
- () Pisos antiderrapantes
- () Escaleras protegidas con barandales y/o pisos antiderrapantes Adecuado () Si () No
- () Otro, cuál: _____

59. Desde que se desempeña en este puesto de trabajo, ¿ha observado alguna alteración en su salud?

- () Si () No Cuál(es) _____

60. ¿Se ha practicado chequeos médicos?

- () Si () No ¿Cuáles han sido los resultados?

61. Padece alguna adicción: () Si () No

A qué sustancia³: _____

³ Café, cigarro, alcohol, cocaína, u otra; especifique

62. En el siguiente cuadro, ¿podría marcarnos si en alguna parte del cuerpo siente molestia durante su jornada de trabajo o al final de la misma?

Cuerpo de frente	Cuerpo de espalda

62.1 Describa la(s) molestias y/o padecimiento(s):

Puesto calificación y ascenso

63. Antigüedad en el puesto actual: ____meses ____años, fecha de ingreso: _____

64. En su puesto de trabajo Ud. regularmente:

- () Permanece solo
() Tiene contacto con compañeros
() Tiene contacto con otras personas

65. En su puesto de trabajo Ud :

- () Debe permanecer en un solo lugar
() Se desplaza ocasionalmente a otros lugares
() Constantemente está desplazándose a otros lugares

66. Describa brevemente las funciones que usted desempeña en su puesto:

66.1. Las tareas que usted desempeña en su puesto las calificaría de:

Califique en las tres columnas

	Repetitivas		Interesantes		Autónomas*
	Variadas		Monótonas		Subordinadas**

*/Autónoma: Usted decide cómo y cuándo lo hace

**/Subordinada: A usted le dicen cómo y cuándo hacerlo

67. ¿Considera que conoce todas las funciones requeridas en su puesto de trabajo?

() Si () No

68. ¿Considera que está lo suficientemente capacitado para desempeñar las funciones de su puesto?;(esto es domina las funciones y podría incluso enseñarle a otros estas funciones)

() Si () No

69 ¿En qué tendría que capacitarse adicionalmente?: _____

70. ¿En su puesto hay posibilidades de ascenso?

() Si () No

71. ¿De qué dependen esas posibilidades de ascenso?

- () Antigüedad
() Capacitación
() Ambas "antigüedad" y "capacitación"
() Buenas relaciones con los superiores
() Otra, ¿Cuál? _____

72. ¿Qué trámites se siguen para obtener un ascenso?

- ☐ Exámenes
- ☐ Constancia de antigüedad
- ☐ Otro, _____

73. ¿En qué le beneficia el ascenso?

- ☐ Salario
- ☐ Prestaciones económicas adicionales al salario
- ☐ Una mejor posición en el trabajo
- ☐ Mejor horario
- ☐ Menores cargas laborales
- ☐ Otra, cuál: _____

74. Le gustaría obtener un ascenso: ☐ Si ☐ No

¿Por qué? _____

Relaciones obrero patronales

75. ¿Mediante qué mecanismos se toman acuerdos en esta empresa para definir salarios, turnos, horarios, horas extras y vacaciones, cargas de trabajo, medidas de seguridad e higiene?

- ☐ La empresa decide libremente
- ☐ Mediante procedimientos administrativos regulares se asignan al trabajador sin que el pueda opinar
- ☐ Mediante reuniones formales o informales con los trabajadores
- ☐ Mediante reuniones con sus representantes sindicales
- ☐ Otro, cuál: _____

76. ¿Sabe si existe algún documento que regule la relación laboral entre los trabajadores y la empresa?

- ☐ Reglamento
- ☐ Contrato colectivo de trabajo
- ☐ Contrato individual
- ☐ Otro, especifique: _____

77. ¿Existe sindicato en esta empresa?

- ☐ Si ☐ No

78. ¿Sabe cómo se formó el sindicato?

☐ Si ☐ No Especifique: _____

79. ¿Ud. pertenece al sindicato?

- ☐ Si ☐ No

80. ¿Decidió libremente su ingreso al sindicato?

- ☐ Si ☐ No Explique: _____

81. ¿Con respecto al sindicato considera que ?

- ☐ Lo representa bien
- ☐ Lo controla o manipula
- ☐ Algunas veces lo representan bien y otras lo controlan
- ☐ Otra; explique: _____

82. ¿Considera que al sindicato se le respeta en esta empresa?

Si ☐ No ☐; Por qué: _____

83. Considera que de no cumplir eficientemente el sindicato podría cambiarse:

- ☐ Facilmente
- ☐ Difícilmente
- ☐ Sería imposible

¿Por qué?: _____

84. ¿Cómo considera que es la relación entre el sindicato y la empresa?

- ☐ De "complicidad"
- ☐ De subordinación
- ☐ De mutuo respecto
- ☐ Otra; cuál: _____

85. ¿Cómo podría mejorarse la representación sindical aquí en el hotel?:

86. Si no hay sindicato en esta empresa, ¿considera que sería apropiado formar uno?

() Si () No Por qué: _____

Mecanismos de respuesta frente a las CDT

87. ¿Qué considera usted que son "malas condiciones de trabajo"? _____

Escriba los atributos que tiene un buen trabajo y un mal trabajo

Características de un "buen trabajo"	Características de un "mal trabajo"

88. ¿Cuáles cree que son las condiciones de trabajo que además de ser malas vulneran derechos laborales? _____

89. Ante malas situaciones de trabajo en las que se vulneran sus derechos laborales; ¿Qué hace Ud.?

Situación:

Respuesta:

_____ _____ _____	_____ _____ _____

90. En una situación grave en la que Ud. viera violado su(s) derecho(s) laborales; ¿cómo reaccionaría?

- () Se quedaría callado y aguantaría
() Se quedaría callado y esperaría que esto cambiara
() Buscaría cambiarse de lugar de trabajo en la misma empresa
() Se quedaría callado y buscaría trabajo en otra empresa
() Lo comentaría con compañeros de trabajo
() Lo comentaría con personas ajenas a su trabajo
() Iría con su representante sindical
() Lo comentaría con su supervisor
() Lo comentaría con alguien que esté por encima de su supervisor
() Faltaría al trabajo para descansar un poco de la situación
() Trabajaría más lento o mal en señal de protesta
() Comentaría la posibilidad de su renuncia
() Sólo dejaría de ir a trabajar
() Renunciaría y no diría motivos
() Renunciaría y expondría sus motivos
() Renunciaría y esperaría una indemnización
() Renunciaría y demandaría a la empresa de no obtener una respuesta apropiada de la misma
() Otra;
cuál: _____

91.1 ¿Por qué reaccionaría así? _____

92. ¿Cómo reaccionan normalmente sus demás compañeros ante la situación anterior? _____

93. ¿Por qué cree que ellos reaccionan así? _____

94. ¿Cómo cree que se pueden mejorar las condiciones de trabajo en esta empresa sin llegar a situaciones de despido, renuncia y/ o demanda?_____

95. ¿Que es lo que más le gusta de su trabajo en general?_____

96. ¿Qué es lo que más le disgusta de su trabajo?_____

Satisfacción de necesidades y condiciones de vida

97. Su trabajo le permite a Ud. y a su familia, satisfacer de qué forma sus siguientes necesidades :

	Suficiente	Insuficiente
Pasar el tiempo libre suficiente con su familia	()	()
Comprar lo que requiere en alimentación	()	()
Pagar lo que requiere en vivienda	()	()
Pagar lo que requiere en equipamiento de Vivienda	()	()
Pagar lo que requiere en transporte	()	()
Comprar lo que requiere en vestido y calzado	()	()
	Suficiente	Insuficiente

Pagar lo que requiere en arreglo personal	()	()
Pagar lo que requiere para salud	()	()
Pagar lo que requiere para educación /capacitación	()	()
Pagar lo que requiere para esparcimiento	()	()
Otro, especifique cual:_____	()	()

98. Cuál renglón considera usted que no alcanza a cubrir y le resulta muy importante:_____

99. Pese a que no cubre todos sus gastos, por qué ha decidido permanecer en este empleo (**):_____

100. Desea hacer un último comentario sobre lo que se le ha preguntado:_____

Definiciones

Mapa de riesgos: Representación gráfica de las áreas o secciones de inseguridad así como de los procesos o equipos de alto riesgo o la exposición a agentes nocivos a la salud que deben considerarse en un programa preventivo.

Abuso verbal: Uso crónico de lenguaje insultante u ofensivo.

Acoso verbal: Uso crónico de amenazas directas o indirectas.

Acoso psicológico: Comportamiento verbal o no verbal de humillación o intimidación incluyendo el lanzamiento de objetos.

Abuso físico: Incluye cualquier contacto físico con el intento de herir o intimidar (incluye el lanzamiento de objetos) y medidas disciplinarias que causen incomodidad física.

Acoso sexual Comentarios sexuales ofensivo, chistes, Insinuaciones u otras declaraciones sexualmente orientadas.

Abuso sexual: Avances sexuales inoportunos o indeseados. Solicitud de favores sexuales y todo tipo de conducta física o Verbal de naturaleza sexual, cuando a. El someterse a tal Conducta deviene explícita o implícitamente en un término o condición del empleo de un individuo; b. Una decisión de trabajo está basada en la sumisión o rechazo de un individuo a dicha conducta; c. Tal conducta tiene el propósito o efecto de interferir con el desempeño laboral de un individuo, creando un ambiente intimidante, hostil o sexualmente ofensivo.

Documentos obtenidos en fotocopia:

☐ Recibos de pago	☐ Catálogo de puestos
☐ x categorías lab.	☐ c/función
☐ Organigrama	☐ Reglamento interno o
	☐ equivalente
☐ Planilla de personal	☐ Mapa de riesgos
☐ Cuestionario p/solicitantes de empleo	
☐ Otro, cuál _____	

II.2 Guía de entrevista para el trabajador

1. Qué entiende por "condiciones de trabajo"
2. Qué es un "buen trabajo" para usted
3. Qué es un "mal trabajo" para usted
4. Cuando se enfrenta a condiciones de trabajo malas, donde se violentan derechos laborales, las cargas de trabajo son excesiva, la disciplina laboral es muy estricta o injusta, el ambiente de trabajo es difícil y/ existen factores que ponen en riesgo su salud o vida, ¿Qué hace Ud.?
5. ¿Cuál fue su primer trabajo dentro del sector hotelero y por qué ha cambiado de trabajo (razones de renuncia y características de los nuevos trabajos)?
6. ¿Cómo llegó a trabajar en este ramo y en esta empresa?
7. El trabajo que realiza actualmente, ¿cubre sus expectativas? ¿por qué?
8. ¿Qué es para usted el trabajo y para qué sirve?
9. ¿Ha progresado en este trabajo, cómo empezó y cómo está ahora?
10. ¿Cómo ha sido su trayectoria laboral? (desde su primer trabajo hasta ahora; mejoró o empeoró en cuanto a sus CDT y a su nivel de vida? ¿Por qué ha salido de sus anteriores trabajos?

Fecha de ingreso	Puesto	Actividad desarrollada	Condiciones de trabajo	Condiciones de vida	Razones de salida o de renuncia

11. ¿Ve futuro en este trabajo?

12. ¿De niño pensaba que esta iba a ser su ocupación?; ¿en qué pensaba trabajar?
13. ¿Cuáles eran las ocupaciones de su padre y madre y/o de familiares más cercanos?
14. ¿Le gustaba alguna ocupación o profesión de algún familiar en particular, por qué le gustaba?
15. Actualmente le gusta alguna otra ocupación o profesión, ¿nárrenos al respecto?
16. ¿Por cuáles principales razones permanece en este trabajo?
17. ¿Qué lo motivaría a cambiar de trabajo?
18. ¿A dónde buscaría trabajo?
19. ¿Que esperaría de ese nuevo trabajo?
20. ¿Qué atributos le pondría usted a este trabajo para hacerlo más agradable?
21. ¿Le gustaría que sus hijos se dedicaran a la misma ocupación que tiene Usted actualmente, por qué?
22. Ha tenido fantasías en este trabajo; es decir ¿se imagina situaciones; cuáles se ha imaginado?
23. ¿En qué piensa mientras trabaja normalmente?
24. ¿Le gustaría que algo excepcional pasara para que Ud. pudiera dejar de trabajar?
25. ¿A qué se dedicaría de ocurrir esto?
26. ¿Cómo son sus relaciones con sus compañeros y con sus superiores?
27. ¿Qué relación tiene con los huéspedes o clientes?
28. ¿Qué opina de los clientes que frecuentan este lugar?
29. ¿Le agrada conocer gente nueva en este trabajo, por qué?
30. ¿Cuando termina usted de su labor con qué sensación se va a casa?
31. ¿Qué opina del sindicato?
32. ¿Qué relación tiene usted con el sindicato?
33. ¿Qué opina de su supervisor?
34. ¿Qué opina de esta empresa?
35. ¿Qué espera recibir cuando deje de trabajar aquí?
36. ¿Cómo es su familia?
37. ¿Qué opina de su trabajo?
38. ¿Cómo beneficia o afecta el trabajo su vida familiar y/o social?
39. ¿Qué comentarios le hacen familiares respecto a su trabajo?

40. ¿Qué comentarios le hace amigos respecto a su trabajo?
41. ¿Puede a través de este trabajo satisfacer sus necesidades?;
¿cuáles si y cuáles no?
42. ¿Que hace ud. y su familia cuando el salario no alcanza?
43. ¿Se dedica usted a otra actividad laboral a parte de la que desempeña aquí en el hotel?
44. ¿Siente que su trabajo le permite contar con el tiempo suficiente para convivir con su familia?
45. ¿Cómo le hace para organizar su tiempo libre y el de su familia?
46. ¿Qué actividades realizaría si contara con más tiempo libre?
47. En general ¿considera usted que su nivel de vida es bueno a malo?
48. Con respecto a sus padres, ¿cómo vive Ud.?
49. En general, ¿considera que su nivel de vida tiende a mejorar o a empeorar?
50. ¿En qué se basa para decir lo anterior?
51. ¿Qué ha hecho y piensa hacer respecto a lo anterior?
52. Desea hacer un último comentario

II.2 Guía de entrevista para el trabajador

1. Qué entiende por "condiciones de trabajo"
2. Qué es un "buen trabajo" para usted
3. Qué es un "mal trabajo" para usted
4. Cuando se enfrenta a condiciones de trabajo malas, donde se violan derechos laborales, las cargas de trabajo son excesiva, la disciplina laboral es muy estricta o injusta, el ambiente de trabajo es difícil y/ existen factores que ponen en riesgo su salud o vida, ¿Qué hace Ud.?
5. ¿Cuál fue su primer trabajo dentro del sector hotelero, ha cambiado de empresa, por qué ha cambiado de trabajo (razones de renuncia y características de sus más recientes trabajos)?
6. ¿Cómo llegó a trabajar en este ramo y en esta empresa?
7. El trabajo que realiza actualmente, ¿ cubre sus expectativas?
¿ por qué ?
8. ¿Qué es para usted el trabajo y para qué sirve?
9. ¿Ha progresado en este trabajo, cómo empezó y cómo está ahora?
10. ¿Cómo ha sido su trayectoria laboral? (desde su primer trabajo hasta ahora; mejoró o empeoró en cuanto a sus CDT y a su nivel de vida?¿Por qué ha salido de sus anteriores trabajos?

Fecha de ingreso al trabajo y edad	Puesto De trabajo	Actividad desarrollada	Condiciones de trabajo (Valoración general B.R,M)	Condiciones de vida / Acontecimientos vitales importantes	Razones de salida o de renuncia

11. ¿Ve futuro en este trabajo?
12. ¿De niño pensaba que esta iba a ser su ocupación?; ¿en qué pensaba trabajar entonces?
13. ¿Cuáles eran las ocupaciones de su padre y madre y/o de familiares más cercanos?
14. ¿Le gustaba alguna ocupación o profesión de algún familiar en particular, si es así, por qué le gustaba?
15. Actualmente le gusta alguna otra ocupación, profesión o trabajo, nárrenos al respecto
16. ¿Por cuáles principales razones permanece en este trabajo?
17. ¿Qué lo motivaría a cambiar de trabajo?
18. ¿A dónde buscaría trabajo?
19. ¿Que esperarías de ese nuevo trabajo?
20. ¿Qué atributos –o características- le pondría usted a este trabajo para hacerlo más agradable?
21. ¿Le gustaría que sus hijos se dedicaran a la misma ocupación que tiene Usted actualmente, por qué opina así?

22. ¿En qué piensa mientras trabaja normalmente?
 23. Cuando deja volar su imaginación, en qué piensa , qué se imagina.
 24. ¿Le gustaría que algo excepcional pasara para que Ud. pudiera dejar de trabajar (ejemplo que se sacara la lotería y tuviera mucho dinero)?
 25. ¿A qué se dedicaría de ocurrir eso?
 26. ¿Cómo son sus relaciones con sus compañeros y con sus superiores?
 27. ¿Qué relación tiene con los huéspedes o clientes?
 28. ¿Qué opina de los clientes que frecuentan este lugar?
 29. ¿Le agrada conocer gente nueva en este trabajo, por qué?
 30. ¿Cuando termina usted de su labor con qué sensación se va a casa?
 31. ¿Qué opina del sindicato?
 32. ¿Qué relación tiene usted con el sindicato?
 33. ¿Qué opina de su supervisor?
 34. ¿Qué opina de esta empresa?
 35. ¿Qué espera recibir cuando deje de trabajar aquí?
 36. ¿Cómo es su familia?
 37. ¿Qué opina su familia de su trabajo?
 38. ¿Cómo beneficia o afecta el trabajo su vida familiar - social?
 39. ¿Qué comentarios le hacen sus familiares respecto a su trabajo?
 40. ¿Qué comentarios le hacen sus amigos respecto a su trabajo?
 41. ¿Puede a través de este trabajo satisfacer sus necesidades?; ¿cuáles si y cuáles no?
 42. ¿Que hace ud. y su familia cuando el salario no alcanza?
 43. ¿Se dedica usted a otra actividad laboral a parte de la que desempeña aquí en el hotel, para complementar su ingreso?
 44. ¿Quienes, a parte de Ud. trabajan en su familia y, en qué consiste el trabajo de ellos?
 45. ¿Siente que su trabajo le permite contar con el tiempo suficiente para convivir con su familia?
 46. ¿Cómo le hace para organizar su tiempo libre y el de su familia?
 47. ¿Qué actividades realizaría si contara con más tiempo libre?
 48. En general ¿considera usted que su nivel de vida es bueno a malo?
 49. Con respecto a sus padres, ¿cómo vive Ud., mejor o pero, explique por qué lo calificó así?
 50. En general, ¿considera que su nivel de vida tiende a mejorar o a empeorar?
 51. ¿En qué se basa para decir lo anterior?
 52. ¿Qué ha hecho y piensa hacer respecto a lo anterior?
 53. Desea hacer un último comentario
- Imaginario colectivo sobre empleo y los nuevos trabajos
54. Cuáles considera que son los problemas más graves de nuestro país
 55. Qué opina del desempleo y cómo cree que le afecta a Usted en su trabajo
 56. Qué opina de los nuevos trabajos que se están generando (con sus restricciones en salario, prestaciones, edad, etc)

Trabajador, grupo de referencia y CDT

57. . Qué medidas o decisiones toma con su familiares, con sus amigos y compañeros de trabajo o usted sólo toma para hacer frente a los siguientes problemas laborales; primero identifique cuáles tiene y luego como responde a estos:

Marque si lo tiene	Problema laboral	Cómo lo enfrenta usted sólo, con su familia y/o amigos
	Salario bajo o insuficiente	
	Perdida de empleo	
	Cambio permanente de horarios	
	Daños en la salud Derivados del trabajo	
	Falta de tiempo libre	
	Cansancio excesivo	
	Falta de guardería	
	Falta de IMSS	
	Gastos imprevistos	
	Malas experiencias en su trabajo o	

	problemas: conflictos con compañeros o supervisores	
	Salida de su trabajo en horarios peligrosos	
	Otro, cuál	
	Otro, cuál	

58. Como completaría las siguientes frases

a. El trabajo es: _____

b. Yo trabajo para: _____

c. Permanezco en este trabajo porque: _____

59. Qué opina de la calificación -capacitación que tiene Ud. Actualmente en el trabajo

60. Qué opina de las prestaciones laborales que tiene Ud. En el hotel

61. Qué opina de su salario en particular

62. Qué opina de la respuesta de la empresa en caso de enfermedad del trabajador

Lugar de trabajo

63. Piense ahora en el hotel donde usted trabaja y díganos con qué ideas asocia todas esas imágenes (las salas de espera, las habitaciones, los restaurantes, las salas de trabajo, el gimnasio, etc.)

64. Que le despierta los decorados, la limpieza y la arquitectura en general del hotel

65. Cómo considera la seguridad e higiene en su trabajo

Contacto con los clientes sus patrones de consumo y estilos de vida

66. Qué piensa cuando ve a los clientes bien educados y vestidos

II.3 “Guía de observación de hogares de trabajadores hoteleros”

Instrumento a aplicar en la visita a los hogares de trabajadores

12 de Abril, 2004

Objetivo: Después de las lecturas “Formas de habitación” y “Espacios privados” se hicieron un serie de ajustes a la “Guía de observación de la familia y el hogar de trabajador” con el objeto de contar con elementos para constituir patrones de comportamiento¹ reflejados en objetos, características de los espacios, actividades familiares, percepciones compartidas y eventos que ocurren en el seno de la familia y les resultan cotidianos al trabajador y su familia.

Datos del trabajador

Nombre del trabajador: _____
Núm. de cuestionario y entrevista: _____
Edad: _____
Puesto de trabajo: _____ Tipo de contratación: _____
Hotel: _____

1. Percepción de su casa y de sus deseos en torno a esta

Dirigidas a la familia en general (preguntas abiertas)

- 1.1 Qué significa para ustedes su casa (qué siente al llegar, qué siente al retirarse)
- 1.2 Qué diferencia observan entre casa y hogar
- 1.3 Qué actividades les gusta o les gustaría más realizar en su casa (Cuáles ya realiza, cuáles no y por qué)
- 1.4 Qué opinan de sus vecinos, convive con ellos, ha asumido alguna responsabilidad en la colonia
- 1.5 Qué opinan de la colonia en general
- 1.6 Qué cambios le gustaría que hubiera en su cuadra y en su colonia en general
- 1.7 Qué cambios les gustaría que hubieran en su casa y en ustedes en general
 - En las actividades que realiza:
 - En su mobiliario, equipamiento y accesorios:
 - En la construcción:
 - En su alimentación:
 - En su escolaridad o capacitación para el trabajo
 - En su vestimenta y calzado:
 - En sus medios de transporte:
 - En sus medios de comunicación:

Dirigida al trabajador (preguntas abiertas)

- 1.8 Cómo se relacionan esos cambios con su trabajo, es decir, qué cambios debería Ud. hacer en su trabajo para lograr los cambios que ha mencionado anteriormente
- 1.9 Cómo se relacionan esos cambios con la dinámica general de su familia, es decir, qué cambios deberían hacer los distintos miembros de su familia para lograr esos cambios citados

¹ Describir las viviendas populares equivale a una disección del comportamiento del obrero, el orden de una alcoba va a descubrirnos el de una vida. La casa es considerada además una realidad moral y política; no hay elector sin domicilio.

2 Vivienda de trabajador, observaciones directas entrecruzadas con preguntas

- 2.1 Identificar características generales de la colonia donde vive el trabajador (distancia respecto a su trabajo, alumbrado público, estado de las calles, servicios, traza urbana, actividades de los vecinos en las calles)
- 2.2 Ubicar límites entre lo privado y lo público (casa vertida a lo privado o a lo público o comunitario -identificar si el espacio resulta “cerrado” o “abierto” hacia los exteriores
 - Identificar el predominio del sentido de “lo privado” o “lo público,” en general y entre los diferentes miembros: objetos límites o modalidades diferentes de delimitación
- 2.3 Reconstruir gráficamente la disposición de las habitaciones

Esquema que reproduce la disposición de la vivienda

2.3 Material de la vivienda

No. De focos: _____

No. De recámaras _____

No. De baños : _____

La vivienda cuenta con espacios abiertos o áreas verdes

() jardín

() patio

() lugar de estacionamiento

Tipo de recubrimiento de las paredes

Tipo de recubrimientos en pisos

Tipo de suministro de gas que utiliza

Servicios con los que no cuenta la vivienda

Cuenta la vivienda con servicio de:

() conserje

() personal doméstico

Colonia o municipio donde vive _____

Servicios con los que no cuenta la colonia:

2.4 Tipo de propiedad:

(Propia, rentada, prestada, otro, cuál: _____)

2.5 Forma de adquisición (si es propia)

() Interés social (INFONAVIT, FOVISSSTE, etc.)

() Interés medio (FOVI, crédito bancario)

() Herencia

- () Propios medios
() Otro; cuál: _____

2.5 Identificar cómo fue que llegaron a vivir ahí (para establecer patrones de comportamiento con relación al grupo de referencia y la residencia): _____

2.6 Usos de las diferentes habitaciones

2.6.1 Donde permanece la familia la mayor parte del tiempo los diferentes miembros y en conjunto: _____

2.6.2 Qué actividades familiares realiza en las diferentes habitaciones

2.7 Mobiliario (menaje de casa)

2.7.1 Número, tipo de muebles y ordenamiento en las diferentes habitaciones

2.7.2 Número de accesorios, tipo de accesorios (adorno, religioso, práctico) y ordenamiento o disposición

2.7.3. Identificar niveles de limpieza – suciedad

2.7.4. Identificar objetos o símbolos que remitan a la imagen corporativa de hotel

Nota identificar en lo anterior “grado de apretujamiento” o “nivel de hacinamiento”)

3. Hábitos alimenticios

3.1 Dónde comen los distintos miembros de esta casa, explique:_____

3.2 Número y tipo de comidas diarias : _____; Tipo: _____

3.3 Composición de la dieta

Desayuno: _____

Comida: _____

Cena: _____

Otra: _____

3.3.1 Si la familia es extensa, cómo participan los distintos miembros en gastos de alimentos, aportación de alimentos o preparación; Explique: _____

3.4 Han habido cambios en su alimentación (mejoró – empeoró): _____

Sustitución de alimentos por otros (Desplazamientos)

Antes comía	Ahora come

3.5 Número de veces que come a la semana carne: _____

3.5.1 Número de veces al mes que comen los integrantes de la familia juntos en casa (Especificar el número y el período de referencia): _____

3.5.2 Número de veces que come al mes fuera de su casa y tipo de establecimiento en que lo hace : _____ Tipo: _____

3.5.3 Número de veces que come al mes con familiares y amigos en reuniones o fiestas : _____ Tipo de reuniones: _____
quienes participan _____

_____ como se distribuyen los gastos o aportaciones: _____

4. Vestido y calzado

4.1 Observar carencias en materia de vestido y calzado de la familia en general

4.2 El vestido y calzado generalmente como los adquiere (frecuencia, estrategia de compra y modo de adquisición)

Identificar cómo la adquiere

- () Comprado en tiendas departamentales
- () Comprado en supermercado
- () Comprado en tianguis y bazares
- () Comprando ropa usada
- () Regalado
- () Transmisión generacional

5. Educación o capacitación para el trabajo

5.1 Identificar carencias en materia de educación o capacitación en el trabajo

5.2 Identificar mecanismos adoptados respecto a la educación y capacitación para el trabajo de los diferentes miembros: _____

5.3 Identificar – reconstruir en forma general la trayectoria educativa del trabajador

5.4 Identificar – reconstruir en forma general la trayectoria educativa de los diferentes miembros

5.5 Identificar si se ha recurrido a algún tipo de crédito para financiar sus estudios o los de sus hijos

6. Salud

6.1 Identificar carencias en materia de salud (enfermedades más frecuentes, servicios a los que recurre, forma de obtención de medicamentos)

6.2 Reconstruir estrategias de cuidados de la salud ya sea para mantener esta (cuando se está sano) o para restablecer esta (cuando se ha sufrido de enfermedad)

7. Esparcimiento, recreación y deporte

7.1 Identificar prácticas o acreencias y aspiraciones en torno al esparcimiento, a la recreación y al deporte, estableciendo vínculos entre recreación y convivencia familiar

III.1 Guión de entrevista para el representante sindical

A. Origen y características del sindicato 1. ¿Cómo llegó este sindicato a la empresa (año y forma en que se organizó, qué tipos de sindicato es 'de empresa', 'gremial', 'nacional')? 2. ¿A cuánto asciende la membresía del sindicato; es voluntaria o se afilia a través de la "cláusula de exclusión"? 3. ¿Cómo se eligen a los representantes? 4. ¿Cuántos años de representación tiene el actual secretario general; y cuántos años duró el secretario general anterior? 5. ¿Cómo es la estructura sindical hacia abajo, esto es, después del secretario general, qué otros representantes hay? 6. ¿Cómo es la estructura sindical hacia arriba; el sindicato pertenece a otra superestructura sindical (unión, federación confederación)? 7. ¿Qué mecanismos de consulta a los trabajadores utiliza? 8. ¿En qué aspectos laborales la empresa consulta al sindicato? B. Concepción de las CDT 9. ¿Qué entiende este sindicato por Condiciones de Trabajo? 10. ¿Con qué atributos cuenta un "buen empleo" particularmente en el sector turístico? 11. ¿Cuáles de esos atributos le hacen falta a los empleos de esta empresa? 12. ¿Cuáles son las quejas más recurrentes de los trabajadores de esta empresa? 13. ¿Cuáles son las razones más frecuentes de renunciadas?/Cuenta con copias de cartas de renuncia 14. ¿Cuáles son las razones por las que los trabajadores muestran un bajo rendimiento laboral o un alto desempeño laboral? 15. Principales demandas de los últimos tres pliegos petitorios	C. Mecanismos de negociación de las CDT 18. En general, ¿cómo evaluaría en sindicato los siguientes aspectos? a. Contratación - estabilidad laboral b. Salarios c. Prestaciones lab. (señaladas por la empresa) d. Los lugares de trabajo d. Cargas de trab. e. la disciplina de trabajo f. Calificación/comp. De los trs. g. Tiempos de trabajo y no trabajo (jornada, recesos, vac, etc.) h. Dispositivos de seguridad e higiene 11. ¿Qué de los aspectos mencionados considera que es más urgente mejorar? 12. ¿Bajo qué mecanismos se han mejorado en el pasado, cite ejemplos? 13. ¿Bajo qué mecanismos se pueden mejorar actualmente y en lo futuro? 14. ¿Existe asociación entre la calificación laboral y el mejoramiento de CDT? 15. Describa la relación que hay entre el sindicato y la empresa 16. Describa la relación que hay entre el sindicato y los trabajadores 17. ¿Un sindicato "fuerte", qué tipo de CDT logra? 18. ¿Qué mecanismos utiliza esta empresa para lograr la disciplina laboral? 19. En caso de conflictos laborales, ¿cómo se resuelven estos? 20. ¿Se ha recurrido alguna vez a la huelga o a paros?, explique 21. ¿Considera que el recurso de la huelga y de libertad de asociación se ejercen plenamente en esta empresa? 29. ¿Considera que en esta empresa se viola algún derecho laboral fundamental?, de ser así ¿qué hace el sindicato al respecto?

V. Guía de observación del lugar; equipo de trabajo; dispositivos de seguridad e higiene
(Area_____)

Presencia de sustancias nocivas

1. Químicos o sustancias nocivas a la salud suspendidas en el aire

() Nula () Baja
() Mediana () Alta

Especifique:_____

2. Contacto con sustancias nocivas;

() Si () No

Especifique:_____

3.Cuentan con EPP:

() Si () No

Especifique:_____

Simulacros

4. Simulacros al año:

() 0 () 1 () 2 () Más de 2

Observaciones:_____

Niveles de ruido

5.Exposición a ruidos

() Si () No

Especifique:_____

6.Niveles aproximados de ruido (rango de fábrica 75-

85Db)/Parámetros de voz

() Voz normal (< 75 Db)

() Aumentar voz (75-85 Db)

() Gritar (> 85 Db)

7. Cuentan con EPP:() Si () No

Observaciones:_____

Ventilación

8. Existe en el lugar de tr.(LT)

() Aire acondicionado

() Corrientes de circulación de aire fresco

() Mínima ventilación de aire fresco

Observaciones:_____

Iluminación

9. La iluminación fue considerada:

() Se ve sin hacer esfuerzos (Buena (lámparas x m²:_____)

() Se ve haciendo esfuerzos (Regular (lámparas x m²:_____)

() Se ve con alta dificultad (Mala (lámparas x m²:_____)

Observaciones:_____

10. Densidad de iluminación:

() Alta

() Regular

() Baja

Observaciones:_____

Temperatura

11.Más de 5 trabajadores dijeron + observador (Entre

>15°C y <32°C la temp. Acep.)

() Calor (>32°C)

() Ni calor ni frío (15°C-32°C)

() Sentir frío (<15°C)

() Sentir cambios bruscos de temp. (De <15°C a>32°C)

Observaciones:_____

12. Cuentan con EPP para mediar temperatura:

() Si () No

Observaciones:_____

Otros factores de riesgos:

13.Factores de riesgo identificados por el

trabajador:_____

Equipo de protección personal

14.El personal cuenta con:

() Guantes

() Cubre bocas

() Botas/zapato especial

() Delantales

() Lentes

() Protectores para oídos

() Protectores para cabello

() Uniforme especial

() Otro, cuál:_____

Observaciones:_____

Dispositivos de seguridad e higiene

15. Dispositivos presentes

() Salidas de emergencia

() Extintores

() Lámparas de emergencia

() Pisos antiderrapantes

() Antiderrapante de escalera

() Botiquín de primeros auxilios

() Pasamanos

() Otro (s); Cuál(s)

Observaciones:_____

Acceso a los dispositivos de seguridad e higiene

16. El acceso a los dispositivos normalmente es

() Bueno () Malo

Observaciones:_____

17. El estado de los mismos es:

() Bueno () Malo

Observaciones:_____

Otros dispositivos

18.Existe otro dispositivo:

() Enjuaga ojos

() Enjuaga manos

() Regaderas

() Medicamentos de acción inmediata

() Zonas de seguridad

Observaciones:_____

Servicios

19. Cuenta con servicios:

- () Baños
() Agua
() Teléfonos () Comedor
Observaciones: _____

20. Funcionamiento de servicios: Acceso(A), abastecimiento (B) y limpieza (C) O Bueno  Malo

Servicio	A	B	C
Agua			
Tel.			
Comedor			
Baño			

- ___ Baños
___ Agua
___ Teléfonos
___ Comedor

Observaciones: _____

Entrenamiento en el EPP, DSH y su reforzamiento

21. La gente está entrenada para hacer uso de los dispositivos

- () Si () No

Observaciones: _____

22. Existen referencias visuales (posters) que refuercen la existencia y uso de los dispositivos

- () Si () No

Mapa de riegos

23..Existe:

- () Si () No

Anexar copia

Signos y sensaciones

24. Describir los signos que se observan y las sensaciones que provoca el hotel en sus diferentes espacios (públicos e internos o laborales).