

Puntos de consenso ¹

Preámbulo

Los representantes de los trabajadores, empleadores y de los gobiernos participaron en el Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo y sus efectos sobre el empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo, que tuvo lugar del 23 al 24 de noviembre de 2010 en la OIT, en Ginebra. El objetivo de este Foro fue examinar los cambios en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) y sus efectos sobre el trabajo decente, el desarrollo de calificaciones, la formación profesional, el desarrollo de los recursos humanos, las relaciones laborales y las condiciones de trabajo. El Foro, al establecer sus puntos de consenso, se ha basado en el Programa de Trabajo Decente, la Declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998), la Declaración sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008) y el Pacto Mundial para el Empleo (2009). El Foro llegó a un amplio consenso sobre los puntos siguientes.

Punto 1: El impacto de la crisis económica en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo

1. La hotelería y el turismo — uno de los sectores más importantes y dinámicos de la economía mundial en la actualidad — ha demostrado cierta capacidad de recuperación, en comparación con otros sectores, desde la crisis económica y financiera, después de haber experimentado varios años de crecimiento consecutivo hasta mediados de 2008. El sector de HRT, al igual que la economía mundial en general, se ha visto confrontado a grandes desafíos estos últimos dos años. El impacto de la crisis ha sido variable según las regiones, algunas de ellas han tenido mejores resultados que otras. La crisis ha traído como consecuencia cambios en las prácticas laborales en el sector. El diálogo social es fundamental para integrar estos cambios al mismo tiempo que se concilian los intereses de las empresas, de sus trabajadores y de sus clientes.

¹ Sujeto a la aprobación del Consejo de Administración de la OIT.

Punto 2: Los caminos de la recuperación – tendencias y evolución recientes en el sector

2. Existen algunos indicadores alentadores en lo que se refiere al aumento del turismo en 2010, pero las tendencias en otras partes de la economía mundial sugieren que tomará algún tiempo para que en todas las regiones se produzca una recuperación sostenida. La crisis puede considerarse como una oportunidad para el sector de la hotelería y el turismo para aumentar su diálogo social, el desarrollo de las competencias, y promover en forma indirecta la recuperación económica. Es necesario el compromiso de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores y sus representantes ² para asegurar el suministro de una educación y formación profesional eficaces que corresponda en forma adecuada a las necesidades en materia de competencia y calificación del sector. Este aspecto es especialmente importante puesto que la Cumbre del G-20 en noviembre de 2010 (Seúl) reconoció que la creación de empleos de calidad debe estar en el corazón de la recuperación económica mundial, admitió la importancia del crecimiento impulsado por el sector privado e insistió sobre el hecho de que el desarrollo debería centrarse en las inversiones, el empleo y la protección social.

Punto 3: Las nuevas modalidades o formas de titularidad y sus repercusiones en el empleo, las relaciones laborales, el desarrollo de los recursos humanos, y las necesidades en materia de competencias

3. El entorno en el cual los negocios de HRT se desarrollan continúa experimentando cambios en lo que se refiere a los aspectos de demografía, titularidad, estructura de la gestión, tecnología y enfoques relacionados con el entorno social y natural. La tendencia en lo que se refiere a la titularidad, en los últimos años, señala que una proporción creciente de la industria funciona mediante las franquicias, los contratos de arrendamiento o los contratos de administración en lugar de la titularidad directa. También ha habido un aumento de la parte de los fondos de inversión inmobiliaria y los fondos de capital de inversión en el sector. Las grandes cadenas hoteleras tienen tendencia a recentrarse en elementos específicos a su negocio central, a la vez que desplazaban otros elementos del negocio a proveedores de servicios externos o trabajando integralmente con franquicias, y de este modo tienen menor involucramiento directo que anteriormente sobre cuestiones relativas al desarrollo de los recursos humanos. Las políticas de responsabilidad social de dichas empresas deberían reflejarse plenamente en todas las actividades realizadas bajo su marca, respetando los valores de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT y las Directivas de la OCDE para las Empresas Multinacionales y de conformidad con las prácticas y las leyes nacionales.

² En todo el texto, la expresión «representantes de los trabajadores» se refiere a la definición del artículo 3 del Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971 (núm. 135):

A los efectos de este Convenio, la expresión «representantes de los trabajadores» comprende las personas reconocidas como tales en virtud de la legislación o la práctica nacionales, ya se trate: *a)* de representantes sindicales, es decir, representantes nombrados o elegidos por los sindicatos o por los afiliados a ellos; o *b)* de representantes electos, es decir, representantes libremente elegidos por los trabajadores de la empresa, de conformidad con las disposiciones de la legislación nacional o de los contratos colectivos, y cuyas funciones no se extiendan a actividades que sean reconocidas en el país como prerrogativas exclusivas de los sindicatos.

Punto 4: La diversificación del alojamiento, las operaciones y el consumo y sus repercusiones en el empleo, las relaciones laborales, el desarrollo de los recursos humanos y las necesidades en materia de calificaciones

4. La diversificación de formas de alojamiento y de otros productos alternativos del turismo como los deportes, el turismo médico, los hoteles *boutique*, los apartamentos de alquiler temporario, paquetes de turismo sostenible y otras formas, ha tenido un efecto variable sobre los empleos, el diálogo social, el desarrollo de los recursos humanos y las competencias. En este contexto:
 - La diversificación debería considerarse como un medio para el mayor crecimiento de la industria y para reducir los efectos de las variaciones estacionales, y así promover la sostenibilidad de los empleos y de las empresas.
 - Los gobiernos deberían incluir en el concepto de infraestructuras relativas al alojamiento y la restauración, las diversas formas de servicios que responden a la diversificación de la demanda.
 - En los estudios globales sobre el turismo, el alojamiento y la restauración, la OIT y la OMT deberían llevar a cabo un análisis regional amplio, en consulta con los gobiernos y los representantes de los trabajadores y empleadores del sector de la hotelería y del turismo, incluyendo el desarrollo de las PYME.
 - Los gobiernos deberían promover un marco jurídico para las cuestiones laborales en el alojamiento turístico y la hotelería que garantice prácticas uniformes de trabajo decente y productivo, que esté adaptado a las características de la oferta y la demanda de las instalaciones incluidas en el concepto de hotelería y restauración, de conformidad con la situación de cada país.
5. También ha habido un aumento significativo de la cantidad de turistas en los mercados emergentes. Las tendencias en la fuerza de trabajo y el envejecimiento de la población requieren estrategias de desarrollo progresivo de esa fuerza de trabajo para mejorar la motivación, las condiciones de trabajo y las competencias del personal existente. La fuerza de trabajo del futuro en el sector HRT estará más diversificada, en cuanto al género, características étnicas y edad. Para ser eficaces, los enfoques aplicados al desarrollo de las competencias para el sector deberán incorporarse a las estrategias nacionales de crecimiento a largo plazo, de manera que el desarrollo de las competencias, las necesidades del sector, y las políticas nacionales relativas al mercado de trabajo estén vinculados. Las necesidades en materia de formación profesional deberían identificarse a través del diálogo social a nivel nacional, local y en la empresa. Es necesario promover el desarrollo de las competencias, mejorar las condiciones de trabajo, y mantener relaciones laborales estables para que el sector mantenga un crecimiento sostenible en beneficio de los empleadores, los trabajadores y de la sociedad entera, y especialmente para aquellas personas que dependen de ese sector o de sus cadenas amplias de abastecimiento.
6. El éxito del sector de HRT depende en gran parte de la calidad de su servicio que, junto a las competencias técnicas y profesionales más específicas de su personal, está basada igualmente en las aptitudes personales «blandas» que incluyen las competencias en idiomas y comunicación, la cortesía, la ética, la simpatía, el buen comportamiento, la disciplina, la escrupulosidad, la confianza en sí mismo, la adaptabilidad, la creatividad y la puntualidad. Algunas de estas competencias «blandas» se pueden mejorar mediante una formación.

Punto 5: Estrategias para promover el trabajo decente y el turismo sostenible mediante el diálogo social

7. El sector de HRT está proyectado para crecer en forma considerable en los próximos años, inclusive a través del turismo sostenible. Los representantes de los gobiernos, de los empleadores y de los trabajadores deberían considerar las oportunidades de trabajo decente que ofrece la nueva orientación de este sector y los desafíos de trabajo que enfrentan. El diálogo social eficaz, incluida la negociación colectiva, adaptado a las realidades del sector de HRT, puede mejorar las relaciones laborales entre los trabajadores y los empleadores y, de este modo, el entorno operacional y sus posibilidades para el crecimiento del empleo; tomar en cuenta los cambios de los perfiles demográficos dentro del lugar de trabajo, y promover el turismo sostenible, el desarrollo de calificaciones y el trabajo decente. Podría existir la necesidad de estudiar enfoques alternativos para el fortalecimiento de las relaciones laborales y el trabajo decente, que tomen en mayor consideración la diversidad estructural y geográfica del sector de HRT, la importancia de la promoción de la igualdad de oportunidades y de trato para las mujeres en el lugar de trabajo y el papel fundamental de las PYME dentro del sector.
8. Para muchos hombres y mujeres el sector de HRT sigue constituyendo un importante punto de entrada hacia el empleo. El empleo de un gran número de mujeres en el sector, en la mayoría de los países, puede contribuir en forma significativa a la realización de las políticas de igualdad de oportunidades y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en lo relativo al género. Es de especial importancia que se apoye la capacidad del sector para generar empleos para las mujeres como parte de la estrategia general de desarrollo social y económico.
9. La aplicación de normas apropiadas en las prácticas de recursos humanos puede combinarse con las iniciativas de sostenibilidad para promover el trabajo decente. Las alianzas de colaboración público-privadas son, con frecuencia, fundamentales para el desarrollo del turismo y el diálogo social puede alentar una coordinación más eficaz de dicho desarrollo para maximizar los beneficios para los clientes, los empleadores, los trabajadores y la sociedad como un todo.
10. Los cambios en las expectativas y el comportamiento de los consumidores hacia las cuestiones ecológicas brindan al sector la oportunidad de mejorar su imagen y su rendimiento en cuanto a los niveles de consumo, eficiencia e impacto sobre el medioambiente. El sector de HRT y sus empresas son considerados actores fundamentales del desarrollo social y de la disminución de la pobreza en muchos países. Mediante el turismo sostenible, la innovación y la creación de ventajas competitivas, las empresas y los lugares de destino pueden cambiar sus enfoques con respecto a sus operaciones y al entorno laboral dentro del sector. El desarrollo sostenible medioambiental es una responsabilidad colectiva para todos los interesados en el sector y existen excelentes perspectivas para consultar y compartir ideas entre ellos. Esto es especialmente importante en el caso de eventos deportivos importantes a nivel mundial y otros similares, que podrían beneficiarse del diálogo social para garantizar trabajo decente y estable en las instalaciones de hotelería, restauración y turismo desarrolladas para dichos megaeventos.
11. La migración laboral es un fenómeno creciente en el mundo que proporciona una reserva de trabajadores para sectores como la hotelería y el turismo en muchos países. Sin embargo, si no tienen educación o formación o si ésta es mínima, los trabajadores migrantes corren el alto riesgo de ser explotados. Existe la posibilidad de soluciones en las que todos salgan beneficiados, tanto en los países de origen y de acogida, como para los migrantes en forma individual. El marco multilateral de la OIT para las migraciones — principios y directrices no vinculantes para un enfoque de las migraciones laborales basadas en los derechos — puede ayudar a los gobiernos, a los interlocutores sociales y a las partes interesadas en sus esfuerzos para reglamentar la migración laboral y proteger

a los trabajadores migrantes. Es fundamental la igualdad de trato de los trabajadores migrantes en el contexto de la gestión de los nuevos cambios y desafíos en el sector de HRT, especialmente en un período de crisis.

12. Los valores plasmados en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento de 1998 deberían promoverse para avanzar el diálogo social en el sector de HRT. Estos principios deberían ser apoyados por todas las partes interesadas, cualquiera que sea la fórmula del operador de HRT, la forma de titularidad, la dimensión de la empresa (especialmente las PYME) o la relación de trabajo entre el trabajador y el empleador. La aplicación y ejecución de dichos principios y derechos ayudaría a promover y respaldar el trabajo decente en el sector de HRT. El bajo costo puede constituir una ventaja competitiva legítima para algunos países y operadores, pero la legislación nacional y las normas internacionales básicas contenidas en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de 1998, debería aplicarse a todos para garantizar una base mínima para las condiciones de empleo y el trabajo decente.
13. El Foro reconoce que los gobiernos juegan un papel fundamental en la facilitación y la promoción del turismo garantizando un entorno propicio, la infraestructura necesaria y una promoción comercial eficaz. Los gobiernos desempeñan también un rol importante en ámbitos como las inversiones, el derecho del trabajo, la seguridad y la salud en el trabajo, la certificación de las competencias, la seguridad, las infraestructuras sanitarias y de transporte, que son fundamentales para la sostenibilidad y el desarrollo del sector. Asimismo, deberían garantizar que el marco jurídico y los mecanismos para su cumplimiento promuevan la adhesión a las normas sobre trabajo decente del sector y que todas las formas de alojamiento sean tratadas en forma equitativa en lo que se refiere al cumplimiento de la reglamentación y la legislación aplicables relativas al trabajo, a la seguridad y al comercio y la fiscalidad.
14. Gracias a un diálogo social eficaz, junto a sistemas bien gestionados de formación de los trabajadores en el marco de la empresa, la gestión del desempeño del personal y la certificación de las competencias, es posible ofrecer a los trabajadores en todos los niveles un proceso de desarrollo de las competencias que corresponda mejor a las necesidades de los empleadores y de sus trabajadores individuales. Es importante que se consideren las opiniones de los trabajadores sobre las cuestiones que afectan fundamentalmente sus intereses, incluidos aquellos relativos a la formación, al desarrollo de las calificaciones y la certificación y al rendimiento de los sistemas de gestión del desempeño.

Punto 6: Propuestas para la acción futura de la OIT

15. La OIT, en estrecha colaboración con la OMT, la OCDE y otras organizaciones, puede prestar asistencia a todas las partes involucradas en la hotelería y el turismo (gobiernos, empleadores y trabajadores) para promover en forma adecuada el desarrollo sostenible del sector. Con este objeto, la OIT debería:
 - en consulta con las autoridades responsables, debería reunir las estadísticas, compilar información relativa a las prácticas óptimas, seguir y analizar las tendencias en materia de empleo, condiciones de trabajo y remuneración, las actividades comerciales y de titularidad en el sector, tanto en los niveles regional como mundial y especialmente en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas, e incluir referencias sobre estos trabajos de investigación en la contribución del sector al Pacto Mundial para el Empleo y la recuperación de la actividad económica después de la crisis;

-
- promover la ratificación/puesta en práctica del Convenio núm. 172 sobre las condiciones de trabajo en los hoteles y restaurantes, 1991;
 - proporcionar un apoyo técnico, y especialmente reforzar las capacidades, a los Estados Miembros y a los interlocutores sociales para que puedan promover la reducción de la pobreza a través del turismo y del desarrollo del turismo durable, en el marco del Programa de Trabajo Decente y continuar la cooperación con otros organismos de las Naciones Unidas como la OMT;
 - emprender las investigaciones sobre: las cuestiones de igualdad de género en el sector de HRT en diferentes países y regiones; el papel de las inversiones extranjeras directas relacionadas al turismo y sus repercusiones sobre el empleo en el sentido amplio; las cuestiones de responsabilidad social de la empresa; el papel desempeñado por los acuerdos internacionales en el sector de HRT; la naturaleza de las relaciones de trabajo en las diferentes partes del sector, y los probables efectos a largo plazo de la evolución demográfica y de los cambios de mentalidad y de comportamiento en el empleo, las prácticas corporativas y la responsabilidad social de las empresas;
 - organizar actividades para ayudar a los mandantes del sector HRT con el objeto de garantizar que la formación corresponde de manera apropiada a las necesidades del sector y de sus trabajadores, y apoyar el desarrollo y/o el mejoramiento de las relaciones laborales a todos los niveles, mediante — entre otras cosas — la organización de seminarios nacionales o regionales sobre el trabajo decente y el turismo sostenible a través del diálogo social en el sector de HRT en los futuros programas y presupuestos.