
TRABAJADORES DEL SECTOR HOTELERO DE TRELEW: PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO LABORAL

GOMEZ, Ana María; SENDIN, María Elena

Instituto de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sustentable GETACE- Facultad de Ciencias Económica
Universidad Nacional de la Patagonia SJB agomezvisciarelli@gmail.com ; gonsen@infovia.com.ar

Resumen

El trabajo se enmarca en el Proyecto de Investigación "Hotelería Sustentable en la Ciudad de Trelew, Provincia del Chubut, República Argentina" cuyo objetivo general es diseñar un sistema de Administración para la hotelería de Trelew, que viabilice su gestión en el marco del desarrollo sustentable. Como hipótesis de trabajo se supuso que la hotelería estaría en condiciones de tener una gestión sustentable cuando demostrara poseer una cultura empresarial dirigida al desarrollo sustentable, llevando a cabo una actividad económica viable, con equidad social y respeto a los recursos naturales, culturales y de biodiversidad; es decir, con Responsabilidad Social Empresarial. Para conocer la opinión del personal que se desempeña en los hoteles, se tomó una muestra de 40 empleados, considerando variables demográficas y conductuales. Se relevó a este segmento, considerándolos "actores indispensables" en el proceso de trabajo de cada uno de los ocho hoteles y dos residenciales de la ciudad. El instrumento utilizado fue una encuesta, conformada por preguntas orientadas a la caracterización del personal, las tareas que desempeñan y al ámbito laboral, como relativa a los ejes económico, ambiental y socio cultural. Se utilizaron procedimientos estadísticos, uni y multidimensional, realizando un análisis comparativo de situación de los hoteles involucrados desde el punto de vista del personal. Algunas conclusiones respecto a los ejes en estudio: Eje económico-administrativo, la variable más relevante a la hora de la selección del personal, por parte de los propietarios/administradores de los hoteles, "es la experiencia en el rubro"; el personal plantea como debilidad la falta de señales claras e incentivos para que los empleados incorporen una mayor formación/capacitación, implicaría un mayor reconocimiento dentro de la empresa. Eje socio-cultural, el personal sabe cómo repercute su labor en el bienestar de los clientes en un 95 %. Eje ambiental los trabajadores detectan una vaga conciencia vinculada al cuidado de los recursos naturales.

Palabras clave: Desarrollo Sustentable, Condiciones de Trabajo, Responsabilidad Social Empresaria.

THE POTENTIAL FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT AND CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE HOTEL INDUSTRY OF TRELEW, ARGENTINA: EMPLOYEE PERSPECTIVES ON THE WORK ENVIRONMENT

Abstract

This report is part of an ongoing research project to develop a sustainable hospitality industry in the city of Trelew, Chubut Province, Argentina, by designing a hotel administration system that embodies Corporate Social Responsibility. Our hypothesis was that the hospitality industry would be more likely to adopt a system of sustainable management once it embraces social equity and respect towards the biodiversity, natural and cultural resources that characterize the area. In other words, the industry should integrate a policy of Corporate Social Responsibility (CSR) into its business model whereby it would self-regulate its adherence to a sustainable business model embodying the aforementioned values. To learn more about the city's "leading actors" in the maintenance and

administration of the city's hotels and gain a better understanding of their views on Corporate Social Responsibility, 40 employees were surveyed from ten hotels in Trelew. Taking into consideration demographic and behavioral variables, this sample included personnel of different jobs and pay rates. The survey consisted of 16 questions covering aspects of the individual's responsibilities and activities on the job as well as information about his/her economic, environmental and socio-cultural status (critical components for our research). Uni- and multi-dimensional statistical analyses were used, allowing us to perform a comparative analysis of the hotels from the point of view of their staff. Below, we briefly present our conclusions relating to the main topics of the study:

Economic and administrative component: For hotel owners, the most important variable in hiring personnel is the candidate's knowledge and previous work experience. However, according to staff, there are no incentives for them to obtain further professional training, and any efforts to acquire new skills would not be compensated by employers.

Socio-cultural component: Ninety-five percent of staff is aware of how their work affects the welfare of their clients.

Environmental component: Workers report minimal environmental conscientiousness in protecting the area's natural resources.

Key words: sustainable development, work environment, corporate social responsibility.

Introducción

El trabajo se enmarca en el Proyecto de Investigación "Hotelería Sustentable en la Ciudad de Trelew, Provincia del Chubut, República Argentina" cuyo objetivo general es *diseñar un sistema de Administración para la hotelería de Trelew, que viabilice su gestión en el marco del desarrollo sustentable de la actividad hotelera.*

Entre los objetivos específicos se apunta a "Relevar y analizar los sistemas de administración vigentes en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Trelew, evaluando su impacto sociocultural, económico y ambiental". Los establecimientos hoteleros constituyen uno de los eslabones de la cadena de valor de la actividad comercial y de servicios de la ciudad y dentro de ellos "los trabajadores" es decir la "cara visible" de la organización ante los clientes; sus acciones son en parte, el resultado de la gestión que se aplica en ellos.

Como hipótesis de trabajo se supuso que la hotelería estaría en condiciones de aplicar tecnologías de administración que las conduzcan al aumento de su eficiencia en el marco del Desarrollo Sustentable, asumiendo su responsabilidad socio ambiental llevando a cabo una actividad viable económica y con equidad social.

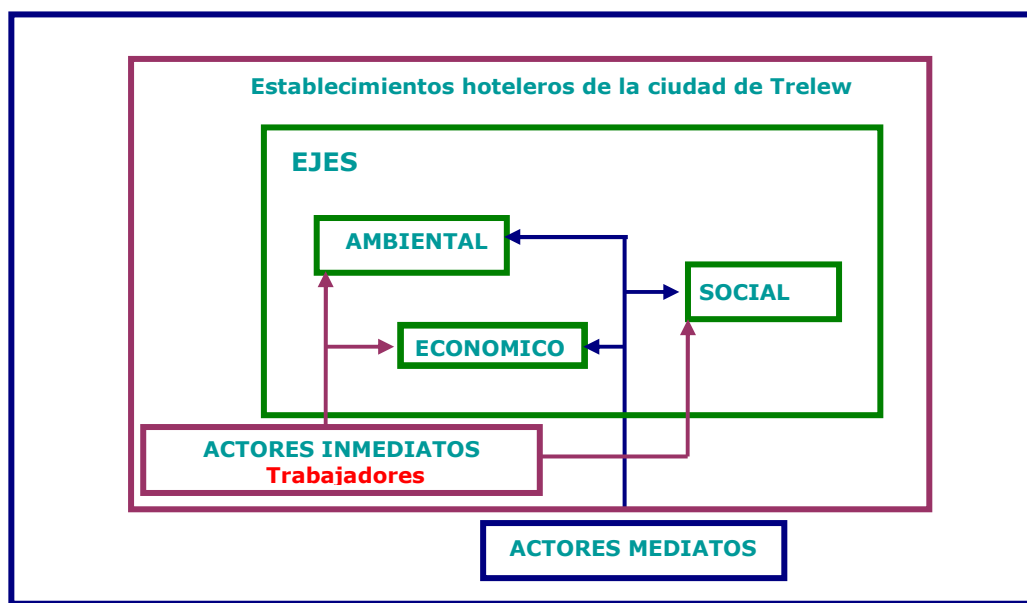
Los hoteles de Trelew son PyMEs que tienen como característica la impronta de sus dueños; predomina el "atendido por sus propios dueños". Estos empresarios viven en el mismo lugar en el que desarrollan la actividad, y por lo tanto tienen total conciencia de lo que pasa en el entorno local ya sea desde el punto de vista ambiental, del público interno o de los

clientes consumidores y se interesan por sus problemáticas. Consideramos que esta particular situación podrá contribuir sobre la necesidad de modificar pautas de comportamiento e implementar tecnologías administrativas, tendientes a operar bajo normativas internacionales sustentables.

Metodología

En el marco del esquema conceptual del proyecto, correspondiente a la unidad de análisis del estudio identificamos los grupos de interés y los ejes sobre los que se debían generar respuestas. En este trabajo en particular, centramos nuestra atención en los "actores inmediatos" y dentro de ellos en los "trabajadores", que como se expresara, son la cara visible del hotel ante los clientes; y sus acciones son en parte, el resultado de la gestión que se aplica en cada organización.

Figura N°1 Esquema conceptual de Ejes y Actores a abordar.



Fuente: Elaboración propia

Selección de la muestra y descripción del trabajo de campo

A partir de la información brindada por los propietarios/administradores de los hoteles de la ciudad –mediante entrevistas y encuestas- se determinó que el personal ocupado en el sector era en total de 121 empleados.

En función a este dato se diseñó y aplicó la encuesta al personal que se desempeña en el sector hotelero.

Figura N° 2 Diseño de muestreo utilizado para el personal de hotelería de Trelew

Estratos Hoteleros	Número de Empleados	N° Empl. / Categor.	Repres. % Población	Criterios de selección	Encuestas efectivas
Residenciales: R1 y R2	6 6			Entraron todos los empleados en la muestra porque hay tan solo dos establecimientos	9
	Subtotal	12	9,9%		
Hoteles Medianos: H4,H5,H6,H7,H8	5 7 9 6 14			Seleccionados aleatoriamente. Debía haber al menos un administrativo en cada hotel	13
	Subtotal	41	33,9%		
Hoteles Grandes: H1,H2,H3	29 29 10				
	Subtotal	68	56,2%		18
Tamaño de Población	121			Tamaño de la Muestra	40

Fuente: Elaboración propia

Como se desprende de la lectura de la tabla, la fuerza de trabajo empleada en el sector se distribuye de la siguiente manera: los grandes hoteles ocupan el 56,2 %, los medianos 33,9 % y los chicos sólo el 9,9%.

Se aplicó una encuesta con un diseño estratificado que abarcó un total de 40 encuestas efectivas, distribuidas por estratos como se muestra en la figura anterior.

La aplicación de la encuesta estuvo a cargo de miembros de la unidad ejecutora, bajo la siguiente modalidad, sólo dos investigadores se hicieron cargo de relevar una organización. Se llevo a cabo en temporada baja, donde el personal contaba con mayor disponibilidad de tiempo para completar el cuestionario

Para el análisis de los datos fueron utilizados diversos procedimientos estadísticos – cuali y cuantitativos- según el tipo de variable a analizar y el propósito de su estudio. El software mediante el cual se analizaron los datos es el SPSS

Instrumento de encuesta al personal

El instrumento utilizado fue un cuestionario, conformado por 16 preguntas que cubren aspectos tales como la caracterización del personal, respecto a las tareas y al ámbito laboral, como relativa a los ejes centrales del estudio –económico, ambiental y socio cultural.-

Procesamiento y análisis de los datos

A continuación se desarrolla un análisis interpretativo de los mismos.

Caracterización de los empleados

La encuesta fue respondida por 40 personas, 62,5 % de mujeres y 37,5 varones. En los residenciales sin categorizar y hoteles de una y dos estrellas la mayoría de los puestos de trabajo están cubiertos por mujeres; en los hoteles de mayor categoría -3 y 4 estrellas- la proporción de trabajadores, es proporcional en cuanto al género, corresponde un 50 % para cada uno de ellos .

Independientemente de la categoría, predomina el grupo etáreo entre 31 y 50 años; personas jóvenes de mediana edad. En los residenciales -sin categorizar- es donde mayor peso tiene este grupo en comparación con las otras categorías, representa un 55,6%.

Le sigue en importancia el grupo de edades más joven, comprendido entre los 18 y los 30 años y, por último, los empleados mayores de 50 años que representan un 27, 8% del personal ocupado en los hoteles de máxima categorización.

Según el concepto de "instrucción formal", la categoría más frecuente es la que posee nivel primario. En los residenciales sin categorización, el personal con instrucción primaria se destaca del resto ya que representa un 55,6 %; le sigue en importancia la instrucción secundaria en un 44,4 %. Ningún empleado de este estrato ha alcanzado el nivel terciario o superior. La situación en los hoteles de una y dos estrellas se destaca porque los trabajadores alcanzan el mayor nivel de instrucción -terciario o superior en un 23,1 %-; superando inclusive a los hoteles de mayor categoría; si bien, la mayor concentración también corresponde al nivel primario completo en un 46,2 %.

Caracterización de los hoteles según ejes de estudio

1. Eje económico-administrativo

Respecto a la situación laboral del personal, en cada categoría de establecimiento respondió personal en relación de dependencia. Sólo en un hotel de categoría intermedia se encuestó a una persona que se desempeña como pasante.

Con la encuesta, se cubrieron la totalidad de "tareas desempeñadas en el establecimiento por categoría hotelera"; se tomó la previsión de incluir en todos los establecimientos personal administrativo. Se obtuvo la siguiente distribución:

Figura N° 3- Tareas desarrolladas por el personal entrevistado

Tareas desarrolladas	% del total
Administrativos	25,0%
Recepcionistas	47,5%
Mucamas	37,5%
Serenos	2,5%
Cadetes	2,5%
Cocineros	5,0%
Mozos	7,5%
Lavandería	20,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas

Cabe destacar que sólo los hoteles de mayor categoría son los que cuentan en su planta permanente con el personal de cocina; los demás sólo disponen de ellos en temporada alta, cuando reciben grupos de turistas; por tanto se trata de personal temporario.

La mayoría del personal entrevistado superaba los 5 años de antigüedad, si bien en los residenciales la antigüedad más común fue entre 2 y 5 años.

Para ingresar al plantel del hotel la mitad de los encuestados responden que no hubo ningún requerimiento. Quienes se desempeñan en los hoteles de una y dos estrellas responden mayoritariamente que no hubo ningún requerimiento (69,2 %). En las otras dos categorías de establecimientos, las opiniones están repartidas entre la "experiencia en el cargo" y "ninguno requerimiento"

Independientemente de la categoría, en relación a si reciben capacitación laboral, contestan mayoritariamente negativamente en un 82,1%. Se destaca el personal que se desempeña en los emprendimientos de categorías intermedias, con un 69,2 %. Sin embargo, manifiestan que desarrollan trabajos para los que poseen habilidades y conocimientos.

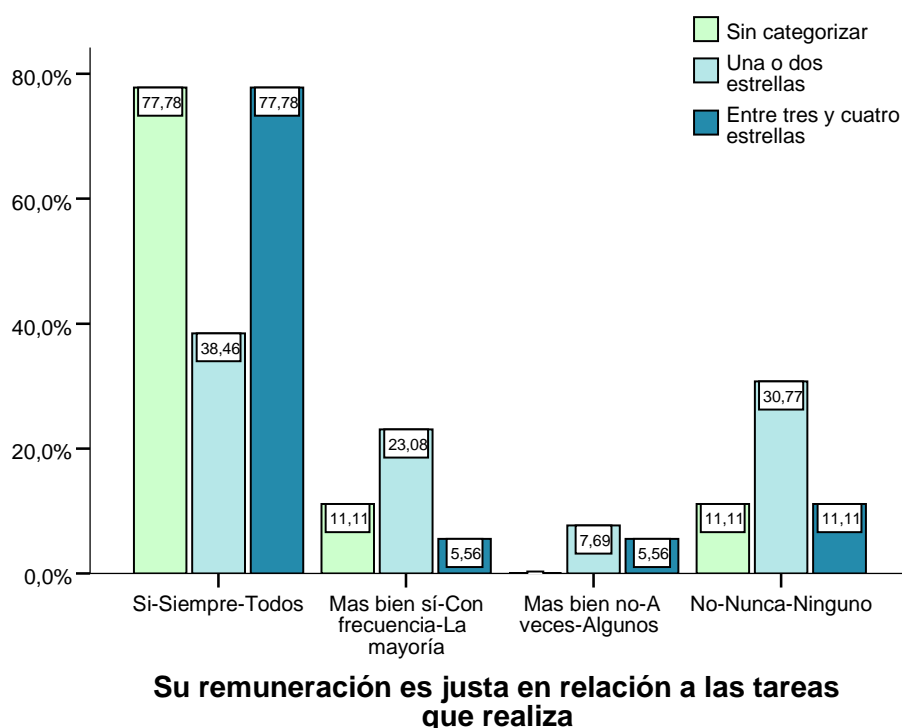
En todos los establecimientos el personal considera que la carga horaria de trabajo se respeta y que el trato es justo e igualitario para con ellos.

Preguntados sobre si "su remuneración es justa en relación a la tarea que realizan" el personal de los hoteles de categoría intermedia es el que se expresa más disconforme con la

remuneración. A pesar de ello, la totalidad de los encuestados manifiestan que pueden dialogar con sus superiores sobre situaciones laborales que les preocupan.

El personal que se desempeña en residenciales considera que existen formas de reconocimiento –premios económicos u otras- por las tareas desarrolladas. En las otras categorías expresan que no existen ningún tipo de incentivo, pero que sería importante tenerlo.

Figura N°4 Opinión sobre la remuneración, según tipo de hospedaje.



Fuente: Elaboración propia

Consultados sobre los principales riesgos en el trabajo, en 54 % de los trabajadores de las distintas categorías de hoteles, consideran que no hay riesgos.

Sugerencias del personal

Del análisis de las sugerencias de los empleados, surge como una contradicción el tema de la comunicación interna en los hoteles. Si bien, manifiestan estar conformes con el sistema de trabajo en general, en particular hacen sugerencias relativas al cambio de la modalidad de comunicación, que es predominantemente verbal, en todos las empresas, independientemente de su categoría.

Otra sugerencia recurrente expresada por los empleados de los residenciales, es en cuanto a la necesidad de realizar mejoras edilicias y de equipamiento (ascensores, lavarropas, etc.). En los hoteles categorizados sugieren modernizar la tecnología existente, por ejemplo, las computadoras, teléfonos en todas las habitaciones.

Si bien la mayoría de los empleados es conciente del impacto que tiene su tarea en el funcionamiento del hotel, sólo unos pocos trabajadores de los hoteles de categoría intermedia, confiesa que cree que su salario no se corresponde con las responsabilidades y tareas desarrolladas.

Cabe destacar que son los empleados de los hoteles de mayor jerarquía, aquellos que sugieren que es necesario algún nivel de capacitación, para poder desenvolverse mejor en sus puestos de trabajo (informática, idiomas, etc.)

Otras observaciones se relacionan con la necesidad de "incrementar la cantidad de personal en temporada alta" y "aumento de salarios".

2. Eje Ambiental

Los trabajadores de los hoteles sin categorizar y los de máxima categoría consideran que el ambiente de trabajo –temperatura, humedad, iluminación, olor- es adecuado, en más de un 70 %; mientras que entre los trabajadores de los hoteles de categorías intermedias esto ocurre en un 46 %.

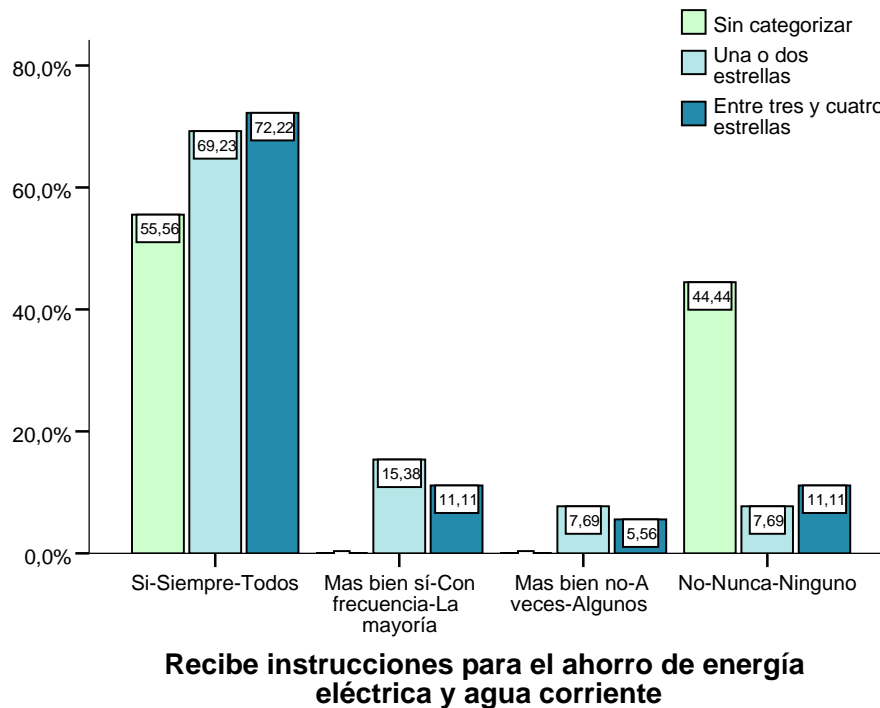
Al ser consultados sobre si existe higiene en los espacios para uso exclusivo de los empleados, en los hoteles de mayor jerarquía el 82 % de los empleados considera que sí, mientras que en el resto de los establecimientos no hay tanto consenso.

Respecto al nivel de ruidos ambientales en el lugar de trabajo la mayoría manifiesta conformidad. Igual resultado se obtiene respecto del control del orden y la higiene de todas las áreas del hotel; asimismo expresan contar con los elementos necesarios para la recolección y disposición final de residuos

La mayoría manifiesta no recibir instrucciones para ahorrar energía eléctrica y agua corriente; como tampoco para el ahorro de otros bienes propios de las tareas que desempeñan.

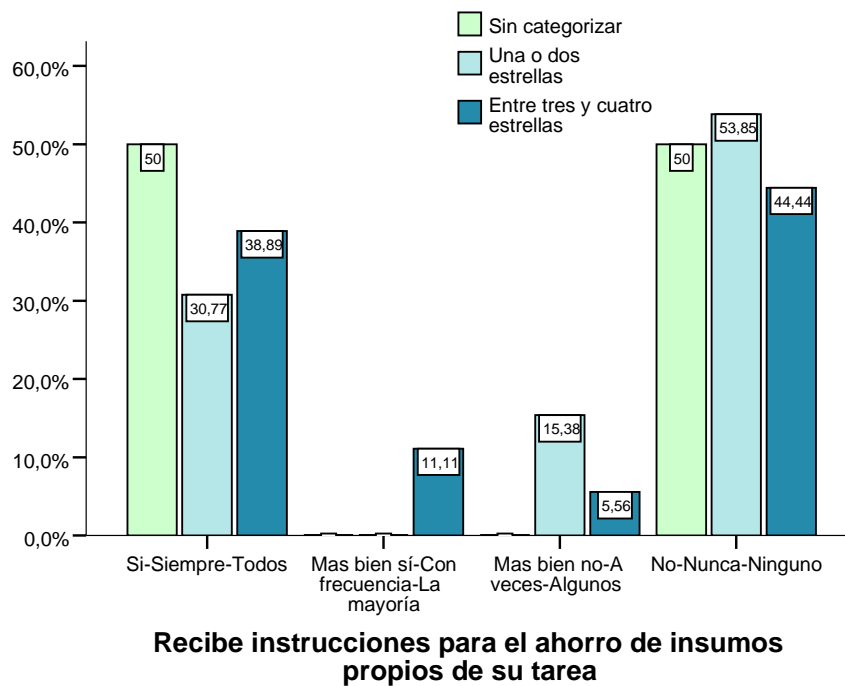
Figura N° 5ª y 5b Opinión sobre la recepción de instrucciones para el ahorro de recursos, según tipo de hospedaje

Figura N° 5a



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 5b



Fuente: Elaboración propia

En todos los establecimientos existen matafuegos en todas las áreas del hotel; aquí hay una coincidencia en un 100% de las personas encuestadas. Sin embargo en los residenciales y hoteles de categoría intermedia no se cuenta con salidas de emergencia debidamente señalizadas, tema que los propietarios deberían considerar.

Los principales residuos generados en todos los hoteles son productos inorgánicos-reciclables-no biodegradables (papeles, cartones, vidrios, aluminio, plásticos).

Sugerencias del personal

Si bien los trabajadores encuestados del sector han marcado debilidades relativas al eje ambiental, en este apartado no hacen hincapié en temas particulares.

3. Eje Socio cultural

Según lo manifiestan los trabajadores encuestados, en los hoteles categorizados no se dispone de instrucciones por escrito para desarrollar las tareas, mientras que en los residenciales los trabajadores no tienen en claro este aspecto, por tanto se deduce que en ocasiones existes instrucciones escritas y en otras no.

La principal forma de comunicación en el trabajo es verbal personalizado para todas las empresas; le siguen en importancia en el caso de los residenciales, notas escritas personalizadas y en los hoteles de categorías intermedias, reuniones grupales.

Sugerencias del personal

La sugerencia más frecuente en este eje es la necesidad de una comunicación más fluida y unidireccional, piden unicidad de mando y expresan: "resulta difícil seguir órdenes de diferentes jefes, cuando no coinciden sus opiniones respecto de los temas a tratar".

Otros trabajadores señalan la necesidad de "Reconocimiento al personal -no necesariamente económico- en Incentivo a las Capacitaciones".

Situación general, ambiental, social y económica, según el personal

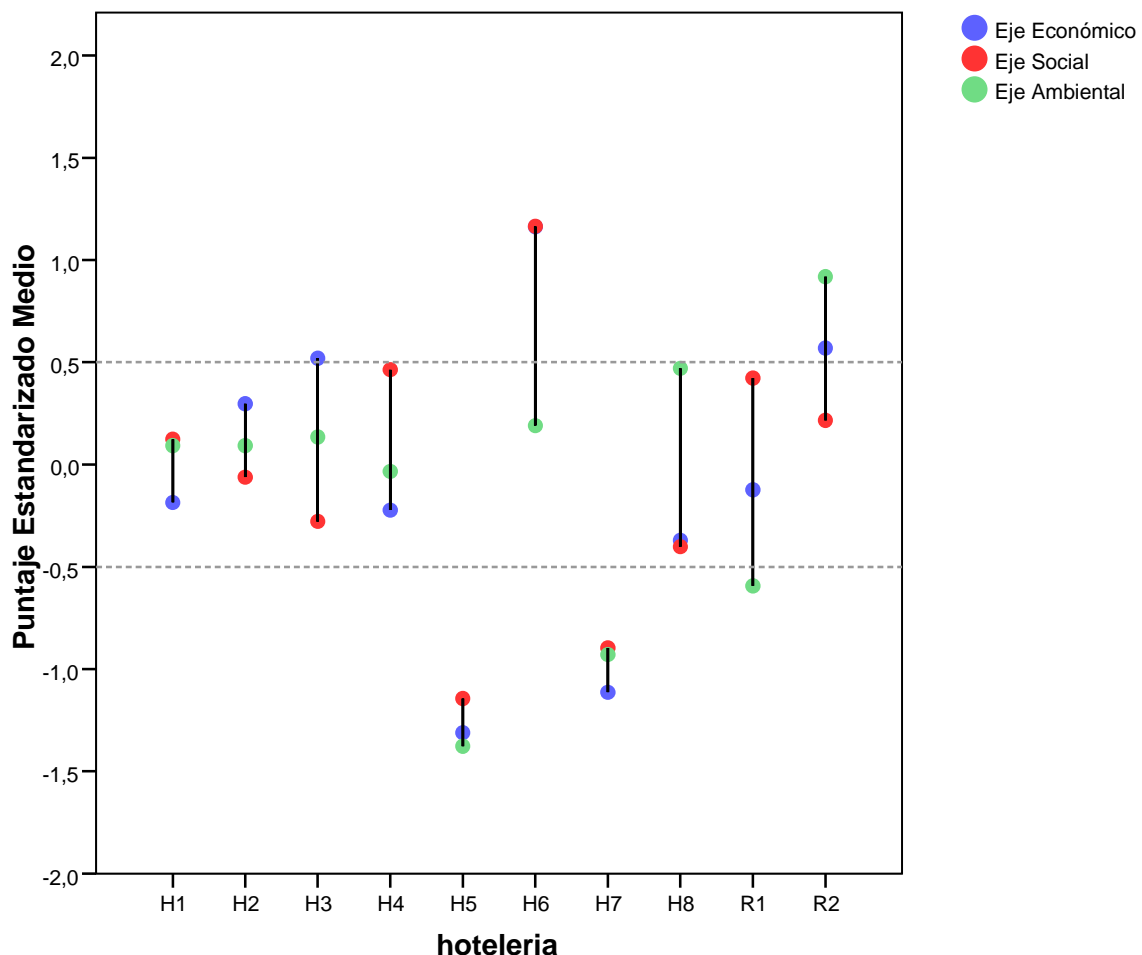
Con el fin de obtener una visión general del comportamiento hotelero en cuanto a aspectos ambientales, sociales y económicos, se reagruparon las preguntas del cuestionario relativas a la opinión sobre los aspectos tratados según tuvieran que ver con los tres ejes del estudio: el eje ambiental, social y económico. Se construyeron tres índices sumativos.

En el gráfico siguiente se muestran las puntuaciones estandarizadas a fin de tener una misma escala para los tres ejes y de ese modo volverlos comparables entre sí.

Da una idea de la situación de la hotelería de Trelew, en términos relativos, según el personal. Se puede observar cuál es el mejor establecimiento y sobre qué ejes se destaca con respecto al resto. Pero más importante aún es la situación en ciertos aspectos de algunos establecimientos quienes deberían observar qué cosas atender para mejorar su posición relativa.

Encerrados en la franja central se encuentran los puntajes próximos a la media. Los que superan el valor 0,5 serían aquellos aspectos mejor posicionados, en términos del puntaje promedio. Por el contrario, quienes estuvieran por debajo, estarían en las peores condiciones, según los empleados del hotel.

Figura N°6 Puntuaciones estandarizadas de los hoteles en los tres ejes



Fuente: Elaboración propia

A modo de conclusión

En relación al **eje económico-administrativo**, y en función de la visión de los trabajadores la variable más relevante a la hora de la selección del personal, por parte de los propietarios/administradores de los hoteles "es la experiencia en el rubro"; a su vez, estos últimos manifestaron durante las entrevistas con los miembros de la unidad ejecutora, las dificultades al momento de incorporar personal, debido a la escasa o mala formación que reciben aquellas personas que se forman en las instituciones locales vinculadas a la hotelería.

Sin embargo no se visualizan acciones concretas para establecer vínculos con dichas instituciones, perdiendo de vista las ventajas potenciales que tendría para todos, el vincularse y comprometerse tanto en mejorar la formación de los estudiantes como en ofrecerles un régimen de pasantías que les permitiera interiorizarse desde jóvenes en la práctica concreta en el mundo de la hotelería; perdiendo por tanto una visión de futuro.

Quizás articulando estos dos sectores, -hotelero y de educación formal- se pueda resolver el problema hoy existente en la ciudad de la falta de personal capacitado.

Desde el lugar del trabajador se generarían señales claras de incentivos para que los empleados sean concientes, que una mayor formación/capacitación implicaría un mayor reconocimiento dentro de la empresa.

Respecto al **eje socio-cultural**, el personal es conciente de la importancia de su labor en el bienestar de los clientes en un 95 %.

En lo relativo al **eje ambiental** los trabajadores detectan una vaga conciencia vinculada al cuidado de los recursos naturales.

Bibliografía

Gómez, Ana María: Infome Técnico N° 1 -07 del proyecto "Hotelería Sustentable en la Ciudad de Trelew, Provincia del Chubut, República Argentina"

Kent, P. "Administración sustentable" en Vicente, M. A. y Ayala J.C. (Coordinadores) "Principios Fundamentales para la administración de organizaciones" Pearson Educación Bs. As. 2008.

Legrand, F. "Entrar en la senda de la responsabilidad social", Capacita RSE, <http://bsasbuenasacciones.blogspot.com/2008/06/entrar-en-la-senda-de-la.html>, 2008.

Sendín, María Elena: Infome Técnico N° 3 -08 del proyecto "Hotelería Sustentable en la Ciudad de Trelew, Provincia del Chubut, República Argentina"



Somavía, J. Memoria del director General de la OIT "Trabajo decente"1999.