

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO
Programa de Actividades Sectoriales

Informe final de la discusión

**Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios
y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo,
y sus efectos en el empleo, el desarrollo
de los recursos humanos y las relaciones de trabajo**

Ginebra, 23-24 de noviembre de 2010

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2011
Primera edición 2011

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a pubdroit@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo, y sus efectos en el empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo : Informe final de la discusión / Oficina Internacional del Trabajo.- Genève: OIT, 2011

ISBN 978-92-2-324660-0 (print)
ISBN 978-92-2-324661-7 (web pdf)

Publicado también en francés: *Rapport final de la discussion: Forum de dialogue mondial sur les nouveaux développements et défis dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme et leur impact sur l'emploi, la mise en valeur des ressources humaines et les relations professionnelles*, ISBN 978-92-2-224660-1, Ginebra, 2011, y en inglés: *Final Report of the discussion: Global Dialogue Forum on New Developments and Challenges in the Hospitality and Tourism Sector and their impact on Employment, Human Resources Development and Industrial Relations* ISBN 978-92-2-124660-2, Ginebra, 2011.

turismo / hotelería / desarrollo turístico / empleo / desarrollo de los recursos humanos / relaciones laborales / diálogo social / recesión económica / países desarrollados / países en desarrollo

08.17.06

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos electrónicos de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolos a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvente@ilo.org.

Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/publns.

Impreso por la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza

Índice

	<i>Page</i>
Informe del debate.....	1
Introducción	1
Observaciones preliminares	1
Punto 1. El impacto de la crisis económica en el sector HRT	4
Punto 2. Caminos hacia la recuperación económica – tendencias y progresos recientes en el sector.....	5
Punto 3. Nuevos patrones de titularidad y su impacto en el empleo, las relaciones de trabajo, el desarrollo de los recursos humanos y las necesidades de calificación.....	7
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 material de calificaciones	11
Punto 5. Estrategias para promover el diálogo social y el turismo sostenible.....	13
Punto 6. Propuestas para la acción futura de la OIT	16
Debate del panel sobre reducción de la pobreza mediante el turismo.....	16
Análisis y adopción de los puntos de consenso.....	17
Puntos de consenso.....	19
Cuestionario de evaluación	25
Lista de participantes.....	27

Informe del debate

Introducción

1. El Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo se celebró en la Oficina Internacional del Trabajo en Ginebra, del 23 al 24 de noviembre de 2010. El Consejo de Administración de la OIT había aprobado la convocatoria al Foro en su 304.^a reunión (marzo 2009). Sobre la base de los puntos para la discusión acordados, la Oficina había preparado un documento temático ¹ que sirviera de referencia a las deliberaciones del Foro. En particular, el Foro se refirió a la creación de empleo, crecimiento sostenido y globalización equitativa a través del trabajo decente en el sector, su fuerte potencial para la reducción de la pobreza y los beneficios de compartir las buenas prácticas a este respecto entre los países en desarrollo, especialmente dentro del marco de la cooperación para el desarrollo Sur-Sur.
2. El Foro estuvo presidido por el Sr. I Gusti Putu Laksaguna, Asesor de alto rango ante el Ministerio de Cultura y Turismo, Indonesia. El presidente del Grupo Gubernamental fue el Sr. Virgil Seafeld (Sudáfrica). Los portavoces del Grupo de los Empleadores y del Grupo de los Trabajadores fueron, respectivamente, el Sr. Francisco José Costa y el Sr. Norberto Latorre. La Secretaria General del Foro fue la Sra. Elizabeth Tinoco, Directora del Departamento de Actividades Sectoriales (SECTOR), el Secretario Ejecutivo fue el Sr. Wolfgang Weinz (SECTOR) y el Secretario fue el Sr. John Myers (SECTOR).
3. Asistieron al Foro 21 representantes gubernamentales y 18 asesores de Argentina, Austria, Azerbaiyán, Camboya, República Centroafricana, Congo, Chipre, República Checa, Ecuador, Egipto, Grecia, Indonesia, Japón, Malasia, Mauritania, Nigeria, Filipinas, Portugal, Sudáfrica, República Bolivariana de Venezuela y Zimbabwe. También asistieron 20 representantes del Grupo de los Empleadores y 32 representantes de los trabajadores. Asimismo, participaron representantes de la Comisión Europea, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización Mundial de Turismo de Naciones Unidas (OMT), la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes, la Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines, (UITA), la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Confederación Sindical Internacional (CSI) y la Federación Sindical Mundial (FSM).

Observaciones preliminares

4. El Sr. Juan Somavia, Director General de la OIT, destacó la importancia del sector de la hotelería, la restauración y el turismo (HRT) para la generación de empleos a nivel mundial. Tal industria contribuía con alrededor de 235 millones de empleos, equivalente a 1 de cada 12 empleos de la fuerza de trabajo mundial y ayudaba a cubrir las necesidades de las comunidades locales. Aunque el sector se había visto afectado por la crisis económica, había demostrado capacidad de recuperación, con un aumento del empleo del uno por ciento. Uno de los desafíos dentro del sector era garantizar condiciones de trabajo decente y reducir la precariedad. El éxito del sector dependía del compromiso, lealtad y eficacia del personal, características que se expresaban inmediatamente a través de las interacciones

¹ *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*, <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/techmeet/gdfhts10/gdfhts-paper.pdf>.

con los consumidores. Los salarios y las condiciones de trabajo del personal eran elementos importantes que contribuían al éxito del sector. Con el fin de promover estabilidad y eficiencia dentro de la fuerza de trabajo, debía existir diálogo social y negociación colectiva. El Programa de Trabajo Decente de la OIT estaba basado en los principios clave de dignidad social, potenciamiento individual, protección de los derechos humanos e igualdad de género. Dicho Programa también apoyaba el concepto de ofrecer a los trabajadores condiciones en las que pudieran funcionar correctamente. Al aplicar el Programa al sector HRT debían buscarse resultados positivos para los trabajadores, las empresas y los consumidores con el fin de garantizar la distribución de beneficios entre todas las partes. La contribución de esta industria a la economía podía vincularse con la reducción de la pobreza, lo cual constituía un punto prioritario en la agenda del G20 y en la de la Cuarta Conferencia de la Naciones Unidas sobre los Países Menos Adelantados, que se celebraría en Estambul en mayo de 2011. Con el fin de que el sector permitiera a los individuos salirse de la pobreza, el mismo debía ofrecerles la capacidad y oportunidad de hacerlo; la generación de empleo era una forma de lograr dicho objetivo. El sector también jugó un rol central en la apertura de los pueblos a nuevas culturas y en la promoción de la comprensión y la comunicación internacionales, volviéndose un importante cimiento para la paz. Al recordar el acuerdo de 2008 de la OIT y la OMT sobre cooperación para fortalecer las capacidades y actividades de ambas agencias en este ámbito, felicitó a la OMT por su énfasis en el trabajo decente. La estructura del sector HRT cambiaba continuamente y la administración directa estaba siendo reemplazada por sistemas de franquicias. La OIT estaba decidida a hacer del turismo una fuente de trabajo decente, lo cual era un componente central de justicia social y esta última era esencial para la estabilidad social. El sector HRT tenía la capacidad de ser un motor central de la recuperación económica. Confiaba en que el Foro permitiría a los participantes hacer propuestas para la acción de la OIT.

5. El Sr. Taleb Rifai, Secretario General de la OMT, estaba de acuerdo con que el sector HRT estaba bien posicionado para ofrecer soluciones a la actual crisis económica. Sin embargo, era un sector difícil de definir ya que estaba inexorablemente vinculado con muchos otros, tales como transporte y agricultura. Aunque esto daba al sector HRT una amplia esfera de influencia, planteaba un desafío puesto que obstaculizaba los esfuerzos de reunir a los interlocutores del sector con objetivos de diálogo social. A pesar de que algunas personas consideraban al sector HRT elitista e irrelevante en el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en verdad, el turismo era un fenómeno mundial de extrema importancia. Representaba una explosión de actividad humana y generaba unos 3 mil millones de dólares por día. Asimismo, generaba la mayor transferencia de dinero del Norte al Sur. La globalización permitía a la gente trasladarse, ya fueran trabajadores migrantes o turistas. Sin embargo, el sector HRT enfrentaba una recuperación dispar debido a las medidas de austeridad y a los impuestos que estaban implementando muchos gobiernos. Otro resultado negativo de la crisis económica era que los trabajadores del sector se habían vuelto crecientemente vulnerables a las prácticas de trabajo abusivas. Asimismo, la crisis económica había tenido un impacto dañino sobre el medioambiente, lo cual no podía seguir tolerándose. El sector enfrentaba varios desafíos, incluyendo la tendencia a emplear personal de baja cualificación con bajos salarios y la imagen desfavorable de algunos empleos en la industria. En el futuro, era de importancia fundamental que todas las partes adhirieran al Programa de Trabajo Decente.
6. El portavoz de los trabajadores destacó la importancia del trabajo decente — lo cual incluye un salario decente — y la necesidad de un turismo sostenible con el fin de abordar la cuestión del cambio climático. Todos tenían derecho a condiciones de trabajo equitativas y a un salario equivalente por trabajo equivalente. Todos los trabajadores debían tener derecho a afiliarse a sindicatos, gozar de protección de su bienestar físico y psicológico y de los beneficios de la seguridad social. El uso creciente de tecnología en el sector y los cambios en el lugar de trabajo habían vuelto más vulnerables a los trabajadores y el trabajo infantil e informal iba en aumento. Recortes en los beneficios sociales, contratos precarios

y fraude laboral eran elementos adicionales de inquietud en el sector. Aunque era extremadamente difícil establecer normas comunes a todos los países dado los diferentes niveles de desarrollo, si los participantes no trabajaban con esa finalidad, la violencia y el conflicto social serían inevitables. Era menester diseñar normas para promover la cooperación hacia el trabajo decente para todos y la experiencia había demostrado que esto era posible sólo a través del diálogo social y la cooperación. Propuso considerar varias cuestiones, incluyendo la aplicación de normas del trabajo mínimas, leyes y convenios conexos sobre libertad sindical y trabajo infantil, el aumento de la contratación externa y el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (PYME), la formación técnica y el desarrollo de carreras en el sector, solicitudes de asistencia técnica de la OIT para desarrollar e implementar trabajo decente en el sector, particularmente en empresas multinacionales, con énfasis en la estabilidad laboral, sindicatos y diálogo social y motivaciones para que los gobiernos llevaran a cabo actividades de formación profesional.

7. El portavoz de los empleadores tomó nota de que el sector de turismo y hostelería abarcaba actualmente más de un tercio de todos los empleos en el sector servicios y que había logrado crecer en un momento en que los Estados habían expresado su inquietud acerca de la falta de empleos. La definición original del sector HRT, establecida cuando el Consejo de Administración de la OIT había creado la Comisión de Industria de la OIT para el sector en 1980, ya no abarcaba todos los servicios que estaban siendo ofrecidos en el mundo. En particular, la variedad de opciones de alojamiento había aumentado y los nuevos servicios estaban aún sin protección. El Foro debía estudiar los cambios en la provisión de servicios y evaluar las consecuencias sobre el empleo, los recursos humanos y las relaciones laborales.
8. La Sra. Tinoco, Directora del Departamento de Actividades Sectoriales, presentó una breve visión general del documento temático preparado por la OIT para ser discutido en el Foro. Los principales ejes temáticos se centraron en:
 - la estructura y características del sector HRT, en especial la prevalencia del empleo ocasional, temporal, estacional y a tiempo parcial y los vínculos de empleo con otros sectores y subsectores;
 - el impacto de la crisis económica y financiera en el sector HRT, incluyendo el potencial de dicha industria para crear nuevos empleos tanto dentro como fuera del sector;
 - nuevas formas de titularidad y de explotación, especialmente la creciente prevalencia de contratos de administración, contratos de arrendamiento, acuerdos de franquicia, fondos de inversión inmobiliaria y fondos de capital de inversión;
 - la manera en que las principales tendencias sociales y demográficas, los valores cambiantes en la sociedad y percepciones de los consumidores promovieron el desarrollo de nuevas oportunidades y productos en el sector de la hostelería y el turismo;
 - el desarrollo de turismo sostenible y diálogo social.

Los puntos para discusión propuestos, enumerados en la página 69 del citado documento, constituían una herramienta útil para el diálogo tripartito y ofrecían a la OIT un mapa de ruta potencial de los elementos centrales que habían identificado los participantes para llevar a cabo el diálogo social dentro del sector. Las cuestiones de importancia incluían el mejoramiento de la formación y las calificaciones dentro del sector, el rol de las alianzas público-privadas en la recuperación económica, la importancia fundamental del diálogo social y las estrategias para promover el trabajo decente.

9. El Foro aprobó los siguientes puntos sugeridos para la discusión:

- 1) El impacto de la crisis económica en el sector HRT
- 2) Caminos hacia la recuperación económica – tendencias y progresos recientes en el sector
- 3) Nuevos patrones de titularidad y su impacto en el empleo, las relaciones de trabajo, el desarrollo de los recursos humanos y las necesidades de calificación
- 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
- 5) Estrategias para promover el diálogo social y el turismo sostenible
- 6) Propuestas para la acción futura de la OIT.

Punto 1. El impacto de la crisis económica en el sector HRT

10. El Sr. Weinz, Especialista técnico de la OIT para el sector de la hotelería, la restauración y el turismo, indicó que se esperaba que la contribución del sector turismo al producto interno bruto (PIB) mundial aumentaría de 9,2 por ciento en 2010 a 9,6 por ciento en 2020. Se estimaba que el crecimiento del PIB real fuera de 0,5 por ciento en 2010 en comparación con la contracción de 4,8 por ciento en 2009. Se proyectaba que el sector tuviera un crecimiento significativo del empleo de 8,1 por ciento del empleo total en 2010 a 9,2 por ciento en 2020. En 2010, la inversión en el sector se estimó en 9,2 por ciento de la inversión total; para 2020, esta cifra debería alcanzar 9,4 por ciento. Asimismo, las ganancias de exportación provenientes de visitantes internacionales en 2010 alcanzarían 6,1 por ciento del total de las exportaciones. Después de presentar datos para el período 2008-2010 sobre el cambio porcentual regional en el empleo en hoteles y restaurantes, y cambios en el promedio de horas efectivas de trabajo semanal en hoteles y restaurantes para el mismo período, se refirió a las tendencias en las llegadas internacionales en 2010. Entre enero y agosto, tales llegadas continuaron la trayectoria de recuperación iniciada a fines de 2009 y superaron el record de 2008 anterior a la crisis en alrededor de 40 millones de llegadas en comparación con el mismo período en 2009, y en un millón más que para el mismo período en 2008. Los resultados habían sido positivos en todas las regiones y, aunque las economías emergentes seguían liderando el aumento con un crecimiento del 8 por ciento, en las economías avanzadas el crecimiento había sido del 5 por ciento. Europa se estaba recuperando lentamente a una tasa de 3 por ciento de crecimiento en comparación con un 14 por ciento en Asia y el Pacífico y 16 por ciento en Medio Oriente. Para 2010, se esperaba un aumento mundial del 5 al 6 por ciento. En 2010, los ingresos por turismo internacional habían crecido entre un 5 y un 6 por ciento y los gastos del turismo internacional habían evidenciado fuertes aumentos en los mercados emergentes, con un incremento más modesto en los mercados de origen tradicionales.
11. El portavoz de los trabajadores, al referirse al punto 1.4 del documento temático, destacó que el empleo informal era inaceptable y que tenía como consecuencia la explotación y el trabajo precario. Los trabajadores informales no tenían protección social, se les negaba su derecho al trabajo y los principios fundamentales de solidaridad eran ignorados. Asimismo, el trabajo informal era un ejemplo de otros tipos de explotación, tales como trabajo infantil. Los Estados también padecían el fenómeno del trabajo informal, ya que el mismo no generaba ingresos impositivos. Por lo tanto, era un mal negocio y las empresas que infringían la ley debían ser responsabilizadas.

-
12. Un representante de los empleadores indicó que el punto 1.4 del citado documento se refería al empleo a tiempo completo, a tiempo parcial, temporal, ocasional y estacional pero no a los trabajadores de la economía informal, salvo la mención de las relaciones indirectas con la economía informal, como era el caso de los vendedores ambulantes. Debía tolerarse el trabajo flexible y temporal ya que la naturaleza del sector requería formas flexibles de contratación de personal.
 13. El portavoz de los trabajadores sostuvo que el mencionado punto se refería al empleo informal, al indicar que «determinados establecimientos formales ofrecen empleo sin registrarlo» y solicitó que se evitaran ese tipo de formulaciones para eliminar toda posible aprobación del trabajo informal.
 14. Un representante del Gobierno de Sudáfrica subrayó que el documento temático contenía escasa información sobre el turismo en los países en desarrollo, y que al contrario examinaba ampliamente el turismo en los países desarrollados. Debía ponerse el mismo énfasis en países desarrollados y en desarrollo.
 15. El representante del Gobierno de Filipinas enfatizó que, ya que el sector HRT era uno de los de mayor crecimiento en la economía mundial y ocupaba una gran cantidad de mano de obra, ofrecía una fuente significativa de empleo. Aunque la crisis económica pudo haber tenido como consecuencia un aumento del desempleo y de la inseguridad económica y social para todos en el sector, también había producido sistemas innovadores para un empleo sostenido y nuevas formas productivas de explotación y administración en el sector. El debate debía ahora referirse a la definición del sector de turismo y hostelería, ya que actualmente existían varias definiciones diferentes; a la necesidad de coherencia y de desarrollo de capacidades en cuanto a recolección de datos; a los efectos de la crisis económica sobre el empleo y las relaciones laborales; a las competencias básicas en el sector; al turismo y la migración; a la coherencia en las políticas sectoriales que requieren diálogo entre sindicatos y ministros del turismo y gobiernos y otros interlocutores; y a las alianzas público-privadas.
 16. Un representante de los empleadores sugirió que el debate debía estar más centrado en las diferencias regionales y debía basarse más en un análisis detallado de la diversificación de las empresas. La información acerca de que el empleo en el sector HRT había disminuido en el continente americano debía provenir seguramente de fuentes de los Estados Unidos dado que muchos países latinoamericanos no habían experimentado dicha pauta. Asimismo, sería útil comparar las tasas de empleo en el turismo con las de otros sectores y en el resto del mundo.

Punto 2. Caminos hacia la recuperación económica – tendencias y progresos recientes en el sector

17. En su presentación titulada «Caminos hacia la recuperación económica: Relaciones Externas y alianzas», el Sr. Márcio Favilla L. de Paula, Director Ejecutivo de la OMT destacó que el turismo era la mayor fuente generadora de empleo de jóvenes y mujeres y que ofrecía oportunidades tanto para personas con baja calificación como para aquellas con alta calificación. Sin embargo, era imperativo que el sector HRT ofreciera más oportunidades de carrera lo cual redundaría en beneficio de todos. El sector era un medio importante de distribución de riqueza dentro de un país y entre países. Aunque el turismo tenía el potencial para dañar la cultura y el medio ambiente de un país, también podía ayudar a su preservación y podía contribuir al mantenimiento de la paz. El turismo generaba riqueza tanto en los países adelantados como en los países en desarrollo. En efecto, se había producido un aumento del 5 al 6 por ciento en el turismo en 2010 a nivel mundial, pero existían importantes diferencias regionales y subregionales. En comparación con un rendimiento bastante regular en Europa, por ejemplo, el turismo en la región

Subsahariana de África había experimentado un significativo crecimiento en tiempos recientes y, en Asia y el Medio Oriente, se estimaba que el número de llegadas internacionales aumentaría entre un 4 y un 5 por ciento en 2011. Existían otras tendencias interesantes en las llegadas internacionales: mientras en 1980, sólo el 30 por ciento provenían de países en desarrollo, en 2009, dicha cifra había ascendido a 50 por ciento. El turismo internacional estaba creciendo en todos los ámbitos. Muchas economías emergentes se habían beneficiado con llegadas internacionales y tenían el potencial para generar un mayor crecimiento. El marketing era la clave para desarrollar el turismo y el desafío de largo plazo era la sostenibilidad en términos económicos, sociales y culturales. La reducción de la pobreza era también fundamental con el fin de beneficiar a un amplio sector de la población del mundo. Además, el turismo interno era esencial cuando el turismo internacional disminuía, ya que en tal caso eran los mismos ciudadanos del país los que mantenían a las empresas funcionando y a los trabajadores en sus puestos de trabajo. En general, mientras que el crecimiento del sector había sido más lento que en la década anterior, había existido un aumento significativo de las llegadas internacionales y del turismo interno. Era probable que cuando un mayor número de países tomaran mayor conciencia de la importancia del turismo e invirtieran más, se experimentaría un crecimiento más notable. Trabajar en la reducción de la pobreza, ayudaría a atraer a grandes masas de población al sector. La OMT felicitaba a Sudáfrica y a África en general por su notable éxito en el turismo y por organizar en 2010 la Copa Mundial de Fútbol de la FIFA.

18. El portavoz de los trabajadores manifestó su inquietud de que, a pesar del casi 100 por ciento de aumento en las llegadas de turistas durante los últimos 15 años, el empleo en el sector sólo había aumentado en un 20 por ciento. Si en la realidad un número similar de trabajadores estaban ofreciendo los mismos servicios para el doble de turistas, las condiciones de trabajo, la calidad del trabajo y los salarios debían ser cuidadosamente examinados. En muchos países, el sector HRT no era una opción atractiva para los trabajadores, 50 por ciento de los cuales trabajaban sólo temporalmente. La formación era una necesidad y la cooperación con la OIT imperativa con el fin de examinar la situación de los trabajadores. Un miembro trabajador observó que sólo cerca de 20 por ciento de los trabajadores del sector HRT en Egipto gozaban de protección social; el 80 por ciento restante trabajaba en el sector informal. Como consecuencia de la crisis económica, más de 14.000 antiguos empleados del sector HRT habían quedado sin trabajo, ingresos o protección social. Aunque el turismo ofrecía a los jóvenes, oportunidades de empleo, las normas a menudo no reflejaban los principios de trabajo decente. Otro miembro trabajador destacó la situación de las mujeres que trabajaban en el turismo en Egipto, las cuales constituían alrededor de 50 por ciento de la fuerza de trabajo del sector. Existía una pronunciada desigualdad entre los trabajadores hombres y mujeres del sector, muchas mujeres perdían sus empleos o se les ofrecían sólo contratos de corta duración cuando alcanzaban una edad madura. Asimismo, el 12 por ciento de la comisión de hotel que se pagaba en Egipto era a menudo el único salario del empleado. Dado que los conflictos con los clientes a menudo se resolvían reduciendo la comisión, esto daba como resultado menos dinero para el trabajador.
19. El portavoz de los empleadores tomó nota de que el sector había manifestado gran resistencia durante la crisis económica. La cooperación entre Estados era de una importancia fundamental en tiempos de crisis para mitigar el efecto sobre el turismo, que era una fuente importante de ingresos. Era poco realista esperar crecimiento en el sector. Un miembro empleador tomó nota de que, mientras había existido un incremento en el número de llegadas de turistas, se había producido un cambio de vacaciones más frecuentes pero de menor duración. Durante los últimos 20 años, no habían existido cambios en el número de habitaciones de hoteles que limpiaba una mucama o en el número de clientes a los que servía cada mozo. Otro miembro empleador advirtió que los impuestos más altos que algunos gobiernos estaban aplicando al turismo con el fin de equilibrar sus cuentas darían como resultado un menor ingreso para los empleadores y

podría conducir a una caída del empleo en el sector. La OMT debía prevenir contra tal práctica con el fin de evitar tal escenario.

20. Los representantes gubernamentales de Asia y el Pacífico plantearon determinadas cuestiones preocupantes en la región. El representante del Gobierno de Camboya dijo que su país era uno de los cinco países asiáticos que habían logrado una tasa de crecimiento positiva. Su Gobierno le otorgaba gran importancia a la calidad de los servicios de turismo y ofrecía formación profesional en el sector de HRT. También financiaba al sector privado para que los trabajadores desempleados se formaran en centros de formación. El Ministro de Turismo incentivaba las alianzas público-privadas que seguirían jugando un rol importante en el futuro del sector del turismo. El representante del Gobierno de Filipinas advirtió en contra de la complacencia y dijo que era menester analizar las ventajas y debilidades de la industria del turismo para estar preparados para futuras crisis. La OIT debía abordar la cuestión de la protección social y el empleo en el sector con mayor vigor.
21. El portavoz de los trabajadores instó a los trabajadores a participar en alianzas público-privadas del tipo mencionado por el representante del Gobierno de Camboya.
22. El representante del Gobierno de Grecia, que también representaba a la Organización Griega de Empleo de Mano de Obra, informó al Foro que su organización, el principal órgano nacional de implementación de políticas del mercado laboral, estaba trabajando en ese momento en dos programas. El objetivo del primero era mantener la tasa de empleo en los niveles de 2009 y extender la estación turística, impulsando a los hoteles a contratar el mismo número de empleados que en abril, mayo y octubre de 2009. El programa había logrado una tasa de participación de cerca de 75 por ciento y culminaría a fines de noviembre de 2010. El segundo programa incluía el subsidio de costos laborales y había terminado en septiembre de 2010 y alcanzado una tasa de participación de 70 por ciento. Invitó a los participantes del Foro a visitar la página web de su organización en www.oaed.gr para obtener mayor información.
23. El representante del Gobierno de Nigeria enfatizó el rol de los gobiernos en asistir al sector privado, especialmente en el suministro de infraestructura. En Nigeria el Gobierno había desarrollado y estaba implementado un plan nacional de turismo que abarcaba a todos los interlocutores sociales. Estuvo de acuerdo en que existía una real necesidad de formación en el sector.
24. El representante de la OMT dijo que su organización apoyaba plenamente el Programa de Trabajo Decente y estaba trabajando con la OIT y la División de Estadísticas de NU para definir y medir el trabajo en el sector turismo en varios países. La *Recomendación internacional del 2008 sobre estadísticas del turismo* estaba siendo implementada en ese momento en alrededor de 53 países. Sin embargo, la OMT confiaba en que los gobiernos suministrarían datos fidedignos. La OMT había estado recolectando información sobre el turismo internacional desde 1950. Era interesante notar que 2011 sería el primer año en que el compendio incluiría datos sobre el creciente turismo interno. En octubre de 2011, la OMT publicaría su estudio sobre tendencias y visiones para 2030. Algunas tendencias clave que habían sido identificadas eran el número creciente de destinos turísticos y el hecho de que la gente viajaba con mayor frecuencia pero se tomaba vacaciones más cortas.

Punto 3. Nuevos patrones de titularidad y su impacto en el empleo, las relaciones de trabajo, el desarrollo de los recursos humanos y las necesidades de calificación

25. La representante de la Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UITA), Sra. Lisa Eldret, coordinadora del área

hotelería, restauración y turismo, observó que las nuevas tendencias en la titularidad de hoteles se estaban alejando rápidamente de la titularidad directa y las cadenas de multinacionales. Accor había vendido 800 propiedades desde 2005 al tiempo que Marriot poseía en ese momento sólo seis de sus 3.400 hoteles de marca e Intercontinental retenía sólo 16 de sus 4.000 hoteles. El rol de los fondos de inversión inmobiliaria estaba también en crecimiento; Blackstone, una empresa de fondos de inversión inmobiliaria, era actualmente el mayor hotelero del mundo por número de habitaciones. Los contratos de administración, los acuerdos de franquicia y los contratos de arrendamiento se habían vuelto populares en este sector. En 2008, el 53 por ciento de los ingresos de Starwood provinieron de cánones de administración. Alrededor del 75 por ciento de los hoteles Intercontinental eran explotados según acuerdos de franquicia y cerca del 85 por ciento de los hoteles Rezidor en Europa eran gestionados según contratos de administración, lo que implicaba que los trabajadores a menudo no eran empleados por Rezidor. La falta de relaciones de empleo directas entre el operador y los trabajadores volvía difícil definir la responsabilidad de los empleadores. Los operadores podían tener compromisos, pero estos eran difíciles de controlar y de implementar y las nuevas formas de titularidad podían ser problemáticas para el diálogo social. Starwood operaba en 23 países europeos de los que sólo siete estaban representados en los Comités de Empresa Europeos (CEEs). Hilton había reducido el número de países que participaban en sus CEEs de 22 a 10. En el nivel nacional existían problemas similares; el diálogo social y los acuerdos globales entre la UITA y los operadores multinacionales podían ser difíciles de implementar a nivel local. Asimismo, la naturaleza de corto plazo de las inversiones en los fondos de inversión privados había conducido a una prudencia creciente en el empleo, con el consiguiente aumento de la carga de trabajo y la falta de formación. Entrevistas con los trabajadores y representantes sindicales habían revelado que el rol de los recursos humanos había pasado de estar centrado en el desarrollo del personal a estarlo en la reducción de costos y la generación de beneficios. En el futuro, los operadores de hoteles debían fortalecer sus contratos de explotación para que estos exigieran el respeto de las normas de la OIT. Las responsabilidades de propietarios y operadores debían clarificarse y los dueños de las marcas debían definir procesos claros de implementación de sus compromisos y políticas de SRE. También sería útil que la OIT llevara a cabo proyectos de investigación sobre el recurso creciente al trabajo ocasional en el sector.

26. Un representante de los empleadores tomó nota de que la presentación de UITA solamente se había referido a las cadenas de hoteles. Según el documento temático de la OIT, las diez mayores cadenas poseían sólo 30.000 hoteles, mientras que existían más de 300.000 hoteles en el mundo. Era inexacto afirmar que la responsabilidad y las relaciones de empleo estaban mal definidas en las nuevas formas de titularidad; tales relaciones estaban siempre establecidas en contratos que reflejaban cambios en la titularidad. Todos los hoteles realizaban inversiones con el fin de proteger su nombre y propiedad. Los recursos humanos no se habían devaluado debido a las nuevas formas de titularidad; el concepto de desarrollo de recursos humanos apenas había surgido en los últimos diez años. La mayoría del personal de recursos humanos eran abogados u otros especialistas que realizaban su trabajo correctamente sin confusión alguna en relación con su rol y responsabilidades. Todos los empleadores respetaban las leyes nacionales en lo relativo a temas tales como cambios en la inversión y salarios mínimos. Los empleadores corrían grandes riesgos al invertir en hoteles, contrataban personal y pagaban sus impuestos de acuerdo con la legislación interna. Otro miembro empleador estuvo de acuerdo en que las nuevas formas de titularidad no debían ser motivo de alarma. A las cadenas de hoteles les interesaba seguir invirtiendo en formación con el propósito de beneficiar a sus marcas. Los acuerdos de los operadores con los propietarios siempre incluían disposiciones sobre empleo y formación. En los países en desarrollo, no debía exigirse a los hoteles que adhirieran exactamente a contratos de empleo regulares y de tiempo completo, ya que de otro modo, los trabajadores ocasionales contratados en función de las necesidades de los hoteles podrían encontrarse sin trabajo. Los trabajadores tenían interés en que se tolerara cierto grado de flexibilidad en el empleo.

-
27. El portavoz de los trabajadores tomó nota de que en los países latinoamericanos muchos empleados de hotel eran explotados. Con dueños de hotel independientes, los trabajadores y sindicatos sabían con quien estaban hablando pero frente a las cadenas no sabían si el dueño era la persona físicamente presente en el hotel u otra persona de la cadena. En las cadenas, los sindicatos a menudo no podían actuar libremente sino que debían disimular sus actividades y eran excluidos del proceso negociador. Se precisaba pues una investigación de la OIT sobre cuestiones de titularidad y sus consecuencias para los trabajadores. Los miembros trabajadores de Europa destacaron los problemas de contratación externa y cobertura de acuerdos regionales. Un miembro trabajador tomó nota de que la cadena de hoteles Intercontinental había vendido varios hoteles en Europa a la empresa de fondos de inversiones Morgan Stanley; el empleador de los hoteles era entonces un fondo de inversión inmobiliaria que formaba parte de Morgan Stanley. Esto había dado como resultado que funciones clave como servicios de lavandería fueran contratados externamente. La ropa sucia del hotel Viena era despachada a Bratislava en la República Eslovaca y regresaba limpia a Viena, lo que implicaba un 25 por ciento de disminución del empleo en el hotel Viena. A los fondos de inversión inmobiliaria no le interesaba la administración del hotel sino maximizar sus beneficios, y en períodos de crisis financiera, recortar los gastos y vender con ganancias lo más pronto posible. El problema del cambio de titularidad no era tan simple como lo describían los empleadores; los trabajadores experimentaban muchos problemas con la titularidad de los hoteles por los fondos de inversión inmobiliaria. Otro miembro trabajador insistió en la necesidad de una mayor protección de los derechos de los trabajadores en las cadenas de hoteles. Numerosas cadenas estaban exentas de los acuerdos CEE, en especial cuando sus sedes estaban localizadas fuera de la jurisdicción de los países europeos. Hacían falta acuerdos que cubrieran a todos los hoteles de la cadena que operaban en Europa. El caso de Rezidor citado por la representante de UITA era un buen ejemplo y existían muchos otros ejemplos de cadenas de hoteles con personal en franquicia que no estaba cubierto por los acuerdos.
28. Un representante de los trabajadores de los Estados Unidos tomó nota de que en su país, la mayor parte de las habitaciones de hotel de servicio completo pertenecía a una marca importante. Sin embargo, sólo el 25 por ciento de ellas era operado por tal marca y el resto era explotado en su totalidad por otra compañía. Podían concluirse acuerdos de negociación colectiva con los operadores, pero la legislación existente no cubría a las grandes marcas, lo que implicaba que muchos trabajadores no tenían protección del empleo en virtud de la ley. La titularidad del hotel por parte de fondos de inversión inmobiliaria había hecho eclosión en los Estados Unidos en los años recientes, con la consecuencia de que la contratación externa había aumentado y la inversión en los trabajadores, tales como formación y salario decente, había disminuido considerablemente. La tendencia se había iniciado con la cadena Marriot a principios de los años noventa, cuando la totalidad de su propiedad se había convertido en una filial de una empresa separada cuyas operaciones financieras se habían mantenido completamente separadas de Marriot, que seguía siendo el hotel operador. Esta separación de la administración inmobiliaria había permitido al titular del edificio del hotel gozar de una flexibilidad máxima en cuanto a la decisión de qué hacer con la propiedad, por ejemplo, si seguir autorizando su utilización como hotel o destinarlo a otro uso. Esta tendencia se debe comprender mejor ya que podría terminar prevaleciendo en todos los países. Existía una inmensa gama de formas de inversión en hoteles en los Estados Unidos, desde dueños independientes de la propiedad hasta todo tipo de titulares externos y múltiples otras formas intermedias. Algunos operadores aceptaban sindicatos y negociación colectiva cuando los titulares podían oponerse a ellos pero en general era difícil para los trabajadores mantener buenas relaciones de trabajo cuando los titulares eran diferentes de los operadores. Esta tendencia creciente planteaba problemas concretos para los trabajadores y subrayaba la necesidad de que la negociación colectiva cubriera todos los tipos de titularidad.
29. El portavoz del grupo gubernamental (el representante gubernamental de Sudáfrica) indicó que era importante tener en mente que existían diversas formas de titularidad de hoteles, en

especial en los países en desarrollo, incluyendo la titularidad de las PYME, de la comunidad y de otros órganos de turismo. Estos tipos de titularidad debían también ser tomados en cuenta, ya que era a menudo en ese ámbito que se violaban los derechos de los trabajadores y donde estaban emergiendo nuevas formas de empleo. El representante del Gobierno de Filipinas agregó que los gobiernos tenían la responsabilidad de identificar al empleador, fuera éste el titular o el administrador del hotel, y garantizar el respeto de las normas impuestas por la ley. Era más fácil implementar las normas en los países en que ya existían sindicatos. Sin embargo, como señaló el representante del Gobierno de Mauritania, algunos países aún no habían diseñado las disposiciones pertinentes de reglamentación interna. Aun cuando existía legislación nacional, algunas franquicias no estaban sujetas a ella. En su país, muchos trabajadores empleados por organizaciones internacionales gozaban de mejores condiciones de trabajo que aquellos que trabajaban para empresas nacionales. Dado que el Foro no estaba dedicado únicamente a los progresos *sino también a los desafíos* en el sector de hostelería y turismo, incumbía a todos los participantes considerar soluciones innovadoras en apoyo al trabajo decente. Con la asistencia de la OIT, los gobiernos debían encargarse de desarrollar e implementar normas sobre las condiciones de trabajo en el sector HRT.

30. Un representante de los empleadores observó que el cambio no era siempre negativo. Los titulares de hoteles debían tener la libertad de hacer lo que deseaban con su propio dinero y cuestionó la necesidad de implicar a una tercera parte, tal como un sindicato, en cuestiones de contratación. Siempre era posible solicitar información a una empresa de administración en lo relativo a los derechos de los trabajadores. En cuanto a la cuestión de la titularidad de las mayores cadenas de hoteles, dijo que las cadenas solían respetar las reglas. Era importante tener en mente que la industria hotelera jugaba un rol en la reducción de la pobreza, ya que todos los días se inauguraban diez nuevos hoteles en una época en que otras industrias estaban cerrando. Era un tipo de industria en que las personas no podían ser reemplazadas por máquinas; por lo tanto, los empleadores y los trabajadores compartían un interés a ese respecto. Así, se preguntó por qué los empleadores de la industria hotelera eran vistos como el enemigo. Otro miembro empleador objetó el énfasis que se estaba poniendo en las mayores cadenas de hoteles del mundo y subrayó que los problemas surgían cuando los gobiernos no tenían normas apropiadas.
31. El portavoz de los trabajadores dijo que la preocupación de su grupo con respecto a las cadenas de hoteles multinacionales residía en el hecho de que, en muchos casos, los trabajadores no sabían quién era su empleador. El único «empleador» visible era frecuentemente el administrador del hotel, quien a menudo estaba constreñido por las normas impuestas desde los niveles superiores. Los titulares de hoteles debían disponer de mecanismos que permitieran a los trabajadores discutir y alcanzar un acuerdo en cualquier situación que los implicara. Un miembro trabajador tomó nota de que en Egipto, no existía un vínculo claro entre la administración y la titularidad de los hoteles, tanto en el sector privado como en el público, y esto tenía un impacto negativo en el empleo. Las empresas administradoras se apoyaban fuertemente en el trabajo ocasional y ofrecían salarios muy bajos a sus trabajadores, ninguna protección social ni formación y ningún otro beneficio que podía alcanzarse con la negociación colectiva. No estuvo de acuerdo con el miembro empleador que había sugerido que los cambios en la titularidad no tenían impacto en los trabajadores. En muchos casos, especialmente en los países en desarrollo, las cadenas de hoteles multinacionales explotaban a sus trabajadores ante los ojos del gobierno que no mostraba interés alguno en tomar medidas y simplemente deseaba incentivar la inversión. Enfatizando la importancia de entender el contexto del debate, otro miembro trabajador instó a los diferentes grupos a tratar de comprenderse con un ánimo de compromiso con el fin de avanzar. Mientras que la titularidad por parte de una empresa multinacional no planteaba necesariamente un problema, debían analizarse las formas de titularidad, ya que cuando las pautas cambiaban a menudo se planteaban problemas. Se habían hechos muchas menciones a la cuestión de la creación de empleo, pero se había discutido poco sobre el tipo de empleos que debían crearse. La industria hotelera dependía de las

temporadas altas, lo cual conducía a la explotación; la subcontratación a menudo se oponía al trabajo decente; y mientras los trabajadores en la industria hotelera a menudo dependían de las propinas, en muchos países no existían leyes para regular las mismas. Existía una necesidad real de mejorar la formación para permitir a los trabajadores competir más allá del ámbito de sus empleos actuales. A la luz de las nuevas formas de empleo, aunque los empleadores estaban entablando más fácilmente el diálogo social, dicho diálogo estaba reemplazando a la negociación colectiva. Otro miembro trabajador señaló que el cuadro 7 del documento temático mostraba que más de 90 mil millones de dólares habían circulado en transacciones de traspaso de empresas de hostelería del sector público al sector privado entre 2004 y 2007, una suma mucho mayor que el PIB de muchos de los Estados Miembros de la OIT. Se preguntó si los participantes eran indiferentes al hecho de que las mayores cadenas de hoteles y restaurantes representaban alrededor del 20 por ciento del mercado, tomó nota a modo de ejemplo de que cuando Microsoft lanzó una innovación tecnológica, las empresas más pequeñas a menudo siguieron, se adaptaron y adoptaron lo que fuera que este progreso implicara. De manera similar, las PYME del sector de hoteles y restaurantes estaban más o menos obligadas a seguir a las grandes cadenas de hoteles y restaurantes.

32. Un representante de los empleadores observó que, en todos los sectores, los empleadores habían apoyado la idea que debían respetarse las leyes de los países en los que operaban. Defendieron la Declaración de la OIT de 1998 relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, incluidos los derechos de los trabajadores a la libertad sindical y al diálogo social. Sin embargo, era responsabilidad de los gobiernos, a través de su administración del trabajo y órganos de implementación legislativa, garantizar que se respetara la legislación interna. Delegar tal responsabilidad en las empresas o en toda otra entidad individual quedaba fuera de toda discusión.
33. El portavoz del grupo gubernamental declaró que, aunque estaba de acuerdo hasta un cierto punto, la responsabilidad de garantizar el respeto de las leyes laborales era compartida entre los gobiernos, los empleadores y los trabajadores; era tanto un problema de conformidad como de aplicación. El Foro debía formular propuestas sobre cómo maximizar el diálogo social, abarcando a todos los interlocutores sociales, sin tener en cuenta el tamaño y la estructura de la entidad. Era menester hallar maneras de incentivar a las partes para que se comprometieran en el proceso de diálogo social, incluyendo a los trabajadores en el sector informal, con el fin de establecer normas que fueran aplicables a todas las operaciones.
34. La representante de UITA observó que, mientras la tendencia hacia la existencia de hoteles de marca u operados por administradores no eran tan común en Europa como en América del Norte, tal tipo de establecimiento, sin embargo, representaba el 20 por ciento del mercado y era improbable que esta tendencia se revirtiera. Esto exigía que el diálogo social tanto de nivel mundial como nacional formulara políticas, tomando en cuenta las opiniones de empleadores y trabajadores, que luego debían ser implementadas en el nivel local.

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 material de calificaciones

35. El representante de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Sr. Jordi J. Busquets, destacó que, durante los últimos años, se habían establecido unas 50.000 pequeñas empresas que ofrecían nuevas instalaciones en el sector de restaurantes y alojamiento turísticos en el mundo y se estimaba que estas nuevas formas y esquemas representaban más del 5 por ciento de la oferta total en América del

Sur. Aunque las cadenas de hoteles tradicionalmente habían ofrecido la mayor parte del alojamiento para turistas, se habían desarrollado otras opciones incluyendo hoteles boutique, chalets, apartamentos residenciales, alojamiento y desayuno, albergues, establecimientos de alojamiento rural, hoteles condominio y hoteles departamento. Con el fin de examinar el impacto de esta diversificación del alojamiento, su organización había entrevistado a 60 empresas en 14 países en las Américas. Se había llegado a la conclusión que estas nuevas formas generalmente no estaban cubiertas por la legislación nacional, regional ni local debido a su clasificación o categorización, ya que las leyes se referían sólo a los hoteles. Esta situación creaba problemas de competencia desleal (los ejemplos más conocidos eran los casos de apartamentos disponibles para su alquiler, con o sin servicios de hotel) y de representación porque los titulares/administradores de tales establecimientos no se sentían representados por las organizaciones de empleadores, mientras que los trabajadores empleados en estos nuevos formatos no se sentían representados por los sindicatos. Esto no debía ser considerado como una cuestión regional en América Latina, ya que en julio de 2010, el estado de Nueva York había aprobado legislación que prohibía la conversión ilegal de habitaciones diseñadas para ocupación permanente en hoteles. Existía una real necesidad de reformar el sistema con el fin de cubrir todos los tipos de alojamiento para turismo. En diez de los países que habían respondido al cuestionario, la diversificación del alojamiento para turismo era una tendencia creciente, y más del 5 por ciento del total del alojamiento era ofrecido por establecimientos no tradicionales y no regulados. En Argentina, había entre 40 y 50 por ciento más alojamiento turístico en oferta en apartamentos exclusivos que en hoteles de entre 4 y 5 estrellas (porcentaje basado en nueva inversión en alojamiento). Tales apartamentos no ofrecían garantías a los clientes y a menudo se reservaban vía internet.

36. El portavoz de los empleadores sugirió que la OIT y la OMT llevaran a cabo investigación conjunta sobre tal fenómeno. Existían diferencias regionales claras a este respecto. Era verdad que los que suministraban nuevos tipos de alojamiento no formaban a sus trabajadores y eran una fuente de competencia desleal. En muchas ciudades, así como en destinos de vacaciones más tradicionales se alquilaban sistemáticamente apartamentos a los turistas. Todos los gobiernos debían enmendar su legislación para cubrir la nueva diversidad de alojamiento turístico. Una parte de la oferta de alojamiento se ocupaba de áreas muy especializadas en la industria del turismo. Varios hoteles boutique en Buenos Aires, por ejemplo, se encargaban de turistas interesados en el tango; el personal del hotel estaba especializado en dicha área ofreciendo de este modo un nicho de mercado. La formación y desarrollo en tales áreas de especialización no estaban disponibles en el sector hotelero tradicional.
37. El portavoz de los trabajadores, apoyando los puntos planteados por el portavoz de los empleadores, agregó que los trabajadores tenían un rol que jugar para ayudar a regular el sector de alojamiento para turistas en su totalidad. Un miembro trabajador observó que el sector estaba esencialmente auto-regulado. Dado que existían varios convenios de la OIT relativos a la industria del turismo, los cuales habían sido aprobados por los interlocutores sociales, sería más útil instar a aquellos gobiernos que aún no lo habían hecho a ratificar los instrumentos en un esfuerzo por mejorar la regulación. Asimismo, con el fin de crear una economía sostenible y lograr trabajo decente, las empresas debían ser sostenibles. Antes que centrarse únicamente en la creación de empleo, la calidad del empleo también debía tomarse en cuenta.
38. El portavoz del grupo gubernamental indicó que, aunque la regulación y el establecimiento de normas hacían falta en todos los establecimientos de hotelería restauración y alojamiento, los gobiernos debían proteger contra la sobre regulación. El representante del Gobierno de Nigeria estuvo de acuerdo con este punto e instó a establecer una nueva definición de la industria del turismo que cubriera todos los nuevos tipos de alojamiento que se ofrecían. Era útil examinar el impacto que la diversificación del alojamiento

turístico estaba teniendo sobre el diálogo social, la formación inicial y la formación permanente.

39. El portavoz del grupo gubernamental argumentó que el debate futuro sobre la cuestión debía incluir una mirada al desarrollo de las calificaciones para promover el trabajo decente y el acceso universal a instalaciones de hospedaje y turismo para personas con discapacidades. Asimismo, era necesario examinar hasta qué punto las nuevas formas de turismo en salud, deportes y medio ambiente repercutieron en los trabajadores del sector. El miembro del Gobierno de Filipinas, apoyado por su colega de Ecuador, sugirió que debates futuros debían abordar la situación difícil de los trabajadores migrantes, que en general cubrían las faltas de personal en puestos de baja calificación.

Punto 5. Estrategias para promover el diálogo social y el turismo sostenible

40. Un representante de los empleadores tomó nota de que los debates en el grupo de los empleadores habían puesto de manifiesto muchos otros problemas en el sector HRT en lo relativo al diálogo social, horas de trabajo y salario de varias categorías dentro del personal, incluidos trabajadores a tiempo parcial, mujeres y trabajadores migrantes. Era importante mejorar el acceso a la información del sector HRT sobre experiencias en diálogo social, prácticas óptimas y cooperación entre organizaciones de empleadores y trabajadores, dado que tal información tendría un impacto positivo.
41. El portavoz de los trabajadores observó que la Recomendación sobre la Política del Empleo (disposiciones complementarias) 1984, (núm. 169) y el Programa de Trabajo Decente revestían una alta relevancia para el debate sobre diálogo social y turismo sostenible. Un miembro trabajador dijo que parecía existir consenso sobre la necesidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el sector y las condiciones de trabajo dentro del mismo. Aunque el trabajo decente debía ser la meta, puso en cuestión que esto fuera posible mientras continuara la subcontratación. En algunos países, los trabajadores eran contratados directamente en la calle sin ninguna formación; generalmente eran explotados y no tenían ninguna esperanza de lograr un empleo sustentable. Muchos agentes de empleo ni siquiera tenían oficinas, sino sólo un número de teléfono móvil. Para que los trabajadores pudieran mejorar sus condiciones de vida y las de sus familias necesitaban una formación profesional permanente. Exhortó a la OIT a seguir llevando a cabo sus estudios en el sector. Otro miembro trabajador observó que, para que el turismo fuera sostenible, debían existir lugares para visitar, alojamiento, medios de transporte y lugares para comer, pero también tiempo y dinero para ir de vacaciones. Para los trabajadores esto implicaba una reducción de sus horas de trabajo, vacaciones anuales pagadas y un ingreso decente. Los sindicatos habían estado luchando por lograr aquellas metas durante los últimos 100 años. Se necesitaban condiciones y derechos sociales de alto nivel tanto para los trabajadores como para la industria del turismo en su totalidad. Estaba claro que los países con altos niveles sociales, como los europeos, eran destinos turísticos atractivos. Los gobiernos debían concentrarse en conceder trabajo decente y salarios y en mejorar las condiciones sociales en sus países. Otro miembro trabajador tomó nota de la importancia del sector turismo en relación con otros sectores dentro de la economía. Era menester entablar un diálogo con las corporaciones multinacionales con el fin de lograr acuerdos para mejorar condiciones dentro del sector. La OIT podría considerar la idea de desarrollar Acuerdos Marco Internacionales (AMIs) entre los sindicatos y las empresas multinacionales que podían servir como medio para entablar un diálogo social con todas las partes.
42. El portavoz del grupo gubernamental destacó que, dada la complejidad de los temas en discusión, no había tiempo suficiente en un foro de dos días para alcanzar consenso. Sin embargo, instó a los participantes a no perder de vista las cuestiones de mayor amplitud, tal

como las mencionadas en el Pacto Mundial para el Empleo, incluyendo la generación de empleo, el respeto de las normas del trabajo y el desarrollo de economías sostenibles. Las empresas sostenibles eran una realidad dentro del sector hostelero que debía ser tomada en cuenta en el proceso de desarrollo de capacidades. Puesto que la industria del turismo no estaba limitada a la industria hotelera, los participantes debían tener en cuenta todas las PYME, incluyendo, organizaciones de base comunitaria que podían contribuir al diálogo social. Asimismo, era menester establecer un mecanismo para generar estadísticas más fácilmente comparables en el sector. Exhortó a la OIT a que extendiera el proyecto de asistencia mundial Promoción de Empresas Competitivas y Responsables (PECR) a todo el planeta. Debían implementarse políticas para mejorar el acceso al financiamiento y ofrecerse nuevos incentivos para el establecimiento de PYME dentro del sector hostelero. Los participantes del Foro debían considerar formas de maximizar el diálogo social con vistas a impulsar a los gobiernos a tomar medidas para abordar los problemas sobre la utilización de trabajo ocasional y contratación externa. El representante del Gobierno de Chipre agregó que no debían escatimarse esfuerzos en la protección de los derechos y el mejoramiento de las condiciones de los trabajadores en el sector HRT, ya que eran el capital humano del sector. La OIT y la OMT debían cooperar con el fin de mejorar la legislación en cuestiones de recursos humanos en el sector, ya que en algunos países existían lagunas. También hacía falta establecer normas para regular los productos y servicios ofrecidos en el sector.

43. Los representantes gubernamentales de Asia y el Pacífico plantearon varias cuestiones preocupantes para los países de esta región. El representante del Gobierno de Camboya declaró que la formación profesional era importante para los trabajadores en sí misma pero también con vistas al hecho que, para ser efectivo, el diálogo social requería trabajadores competentes, calificados y educados. El representante del Gobierno de Filipinas tomó nota que el turismo sostenible tenía un rol vital en la generación de ingresos y trabajo decente y en garantizar la viabilidad y competitividad de las empresas. También era importante aumentar los niveles de formación profesional y mejorar las condiciones de trabajo, incluyendo salud y seguridad. Aunque el diálogo social podía ser iniciado por empleadores y trabajadores, los gobiernos debían ofrecer las condiciones para el mismo, lo que implicaba establecer órganos reguladores. En Filipinas, el Gobierno apoyó el diálogo social en todos los niveles, incluido el nivel nacional y mediante órganos consultivos de composición tripartita. La OIT era una buena fuente de información, ofrecía ejemplos de prácticas óptimas y había desarrollado programas útiles de formación y desarrollo de capacidades. El representante del Gobierno de Malasia tomó nota de que el empleo en el sector HRT había cambiado durante la última década, impulsado por la mundialización, los progresos tecnológicos y el cambio estructural. Con el fin de promover el empleo y la seguridad en el empleo, hacían falta salarios y protección social adecuados. Todas las partes debían cooperar en el intento de implementar el Programa de Trabajo Decente, reducir la pobreza y promover un desarrollo equitativo; la consulta tripartita era clave en el proceso de diálogo social. Los interlocutores sociales, mediante el diálogo tripartito, podían tomar medidas para mejorar las situaciones de empleo, reducir accidentes y resolver controversias comerciales, lo que en última instancia, mejoraría la productividad y la calidad de la producción. El diálogo social podía ser también un medio de monitorear el mercado de trabajo e identificar las últimas tendencias o áreas que exigían mejoras. Los gobiernos debían facilitar el diálogo social para promover armonía entre las partes y alcanzar aquellos objetivos.
44. El portavoz de los empleadores exigía que la importancia de las actividades de las PYME se reflejara en la próxima evaluación del sector HRT. Existía una clara necesidad de trabajo productivo y decente en empresas sostenibles y en un ambiente sostenible. Era también esencial que el diálogo social se promoviera en todas las áreas del sector HRT, sin la obligación de acatar formas predeterminadas — todos los países debían llevar a cabo diálogo social de forma apropiada. Un medio ambiente sostenible era el contexto necesario de un turismo sostenible, inclusivo y que abarcara las nuevas formas de alojamiento turístico que

formaban parte de la realidad contemporánea de la industria. La formación del personal era también fundamental para asegurar que los empleados se adaptaran a las demandas cambiantes del mercado. Un miembro empleador afirmó que el diálogo social no debía realizarse sólo a nivel regional o internacional; debía celebrarse siempre en el nivel local con el fin de asegurar que respetara la legislación y condiciones locales. Otro miembro empleador tomó nota de que existía poco tiempo para analizar el enorme crecimiento de la industria del turismo, que había creado nuevas realidades para todos los interesados. Las tres partes presentes en el Foro se complementaban entre sí y todos tenían roles importantes que cumplir en garantizar que, sin importar de donde proviniera la inversión en turismo, el diálogo tuviera lugar en el nivel local. Era imposible debatir sobre trabajo decente a nivel mundial porque el mismo estaba siempre basado en situaciones y actividades individuales. Lamentablemente, el trabajo decente no era una realidad mundial; uno de los resultados del Foro debía consistir en recordar que el trabajo decente era un deber de todas las partes, sin tener en cuenta de qué lugar del mundo provenían. La industria del turismo tenía la habilidad de apoyar el desarrollo sostenible en muchos lugares, pero todos los interesados debían participar en esto, concentrándose en los puntos de consenso y emprendiendo mayores discusiones donde aún no se había alcanzado acuerdo.

45. El portavoz de los trabajadores instó a que la acción futura de la OIT incluyera medidas para convocar a todos los actores pertinentes a analizar las condiciones de trabajo en el sector HRT, incluyendo salarios. La OIT debía también renovar sus esfuerzos para promover la ratificación e implementación del Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172). Asimismo, debían realizarse esfuerzos para asegurar que los operadores turísticos, incluidas cadenas y restaurantes y todas las agencias externas, insertaran en los contratos de sus empleados disposiciones que estipularan normas mínimas del trabajo y los principales convenios. Los contratos debían contener referencias explícitas a las horas de trabajo, la eliminación del trabajo infantil y la discriminación laboral. Esto ayudaría a los trabajadores a acceder y participar en el diálogo social. La OIT debía también examinar la situación del trabajo precario, igualdad de género, trabajo infantil y trabajadores migrantes en el sector HRT. Asimismo, en base a la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa de 2008, la Oficina debía promover el diálogo sobre AMIs entre empresas nacionales y multinacionales y entre sindicatos en los niveles mundial, nacional y sectorial. La Oficina debía promover todas las formas de diálogo social, incluyendo cooperación y negociación colectiva en el nivel industrial. La OIT debía examinar el rol de la inversión extranjera directa en el turismo y el impacto que estaba teniendo en el empleo y el concepto de trabajo decente en el sentido más amplio. Su trabajo debía incluir proyectos para lograr AMIs y normas sobre la responsabilidad social de las empresas. La OIT debía organizar actividades para apoyar el mandato del sector HRT en cuanto al desarrollo de capacidades en relaciones laborales. La formación debía satisfacer las necesidades de los trabajadores en todos los niveles, lo cual requeriría medidas para promover el acceso a las cualificaciones, formación, formación en el lugar de trabajo y desarrollo de la carrera. Sugirió que la OIT debía organizar seminarios nacionales y regionales sobre trabajo decente y turismo sostenible a través del diálogo social en 2012 y 2013. Finalmente sugirió que entre todos los participantes, debía diseñarse un acuerdo marco de nivel internacional, correspondiente a los criterios acordados en la reunión.
46. Un representante de los trabajadores destacó que existían varios ejemplos de diálogo social efectivo en el nivel regional, incluyendo a Europa y América Latina. Todo lo que se necesitaba era voluntad política por parte de los empleadores y organizaciones sindicales. La OIT debía tomar nota del hecho que los bloques regionales eran actores importantes. Otro miembro trabajador dijo que la premisa del diálogo social debía ser la necesidad y no la aceptación. Dadas las nuevas formas de titularidad en el sector, deben tomarse medidas para asegurar que tanto empleadores como empresas de administración fueran responsables en todas las situaciones que implicaban disputas fundamentales. Asimismo, dada la naturaleza evolutiva del sector, el desarrollo de calificaciones era fundamental. La

formación y el desarrollo no debían, sin embargo, limitarse a ayudar a la gente a hacer mejor aquello que sabían hacer. Más bien, debía permitirles desarrollarse más allá de sus habilidades actuales para que en el futuro ningún trabajador estuviera en un puesto de bajo nivel durante toda su vida laboral.

Punto 6. Propuestas para la acción futura de la OIT

47. El portavoz del grupo gubernamental destacó la necesidad de establecer una definición del sector hostelero que fuera válida en todo el mundo. Asimismo, todas las actividades del sector HRT debían estar presentes en el informe del Foro, incluido el transporte, con el fin de ilustrar cómo el diálogo social podía infundir una identidad única al sector. La naturaleza evolutiva de este sector se prestaba a diferentes formas de empleo, lo cual requería desarrollo de las calificaciones y de las competencias. Aunque era difícil para los gobiernos regular al sector sin caer en la sobre regulación, debían tomarse medidas para examinar cómo desarrollar calificaciones dentro del sector con el fin de cubrir la demanda en evolución. La OIT debía considerar cómo extender la financiación a las PYME en el sector HRT, y cómo promover su establecimiento y desarrollo. Debido a la naturaleza del sector, se necesitaba enfocar la cuestión del empleo de diferentes maneras — por ejemplo, siempre se necesitarían chóferes de taxi y recepcionistas de hotel que estuvieran dispuestos a trabajar durante la noche. Los gobiernos debían estar dispuestos a regular tal empleo de forma apropiada. También era necesario considerar cómo las nuevas tendencias en el empleo producían situaciones precarias en el sector. La OIT debía desarrollar competencias para el diálogo social en todas las regiones — ya que una gran parte del turismo era, dada su naturaleza, limítrofe e interregional. En el nivel local, los Programas de Trabajo Decente por País debían ser utilizados para proteger a los trabajadores de situaciones de empleo precarias. Era menester examinar el impacto de la crisis financiera y económica sobre las tendencias de la migración internacional y por lo tanto en el empleo en el sector HRT.
48. El representante gubernamental de Japón dijo que cuando los países recibían un gran número de turistas internacionales, muchos temas debían ser analizados. Tales cuestiones incluían los efectos sobre el medio ambiente, temas demográficos y la conservación de las tradiciones y las experiencias culturales. Los países no podían abordar individualmente estos temas; era necesaria la cooperación mundial.
49. El representante gubernamental de Malasia observó que los puestos de trabajo en la industria hostelera a menudo eran presentados negativamente debido a las malas y poco atractivas condiciones de trabajo. No había demanda para tales empleos. Instó a la OIT a llevar a cabo investigación sobre cómo las condiciones de los empleos menos calificados podían mejorar para volverlas más atractivas para los trabajadores.
50. El representante gubernamental de Filipinas observó que, en el contexto del desarrollo sostenible, las cuestiones que fueron planteadas necesitarían ser examinadas periódicamente en debates futuros. Dado que seguirían evolucionando, los interlocutores debían estar preparados para examinar, por ejemplo, alianzas público-privadas, migración, la definición del sector hoteles, restaurantes y hostelería, recolección de datos y análisis, desarrollo de calificaciones, diálogo social y el rol de los interlocutores sociales a intervalos regulares. Sugirió que la OIT debía continuar analizando tendencias y organizando reuniones donde los interlocutores sociales pudieran encontrarse.

Debate del panel sobre reducción de la pobreza mediante el turismo

51. El primer panelista, Sr. Mohamed Mahmoud Ba Ould Ne, representante del Gobierno de Mauritania, inició la discusión describiendo cómo su país había elegido desarrollar turismo

sostenible centrándose en la reducción de la pobreza de la población local. Las autoridades habían puesto énfasis en generar empleo, usando competencias locales y promoviendo la herencia nacional. Aunque el número de turistas que viajaba a su país era aún relativamente bajo, la pobreza se había reducido de 54 a 24 por ciento durante seis años en la región. La alianza tripartita había jugado un rol importante en desarrollar tal tipo de turismo, en particularmente en negociaciones con los pequeños operadores locales. El siguiente panelista, Sr. Neb Samouth, representante del Gobierno de Camboya, dijo que tal turismo representaba alrededor del 18 por ciento del PIB en su país, y se la consideraba frecuentemente como una forma eficiente de reducción de la pobreza. Al poner en evidencia la belleza cultural y natural del país, el turismo basado en la comunidad y el ecoturismo habían beneficiado a cerca de 30 comunas locales, ofreciendo fuentes alternativas de ingreso y empleo. Los proyectos locales ayudaban a proteger los recursos naturales y ofrecían una buena plataforma de diálogo social. Sin embargo, la asistencia de la OIT sería útil en el desarrollo de las competencias locales en marketing y administración financiera con el fin de garantizar que los ingresos del turismo beneficiaran a la población local. El tercer panelista, Sr. Ron Oswald, secretario general de UITA, tomó nota de que organizar a los trabajadores en sindicatos había demostrado ser una de las formas más eficaces de sacar a la población de la pobreza. El sector HRT debía dejar de explotar a sus trabajadores y reconocer que era más efectivo darles oportunidades de desarrollo. El turismo creaba crecimiento económico pero sólo reducía la pobreza si se aplicaban las estrategias correctas. Debían defenderse los derechos de los trabajadores del sector, en particular los de los jóvenes, mujeres y trabajadores migrantes y llevarse a cabo esfuerzos para aumentar los salarios, ofrecer más contratos permanentes y garantizar el derecho a la negociación colectiva. El último panelista Dr. Ghassan Aïdi, presidente de IH&RA, señaló que el turismo había sido el único sector en crecer durante la crisis económica. Este crecimiento había generado empleo y, por lo tanto, ayudado a reducir la pobreza. Esta industria creaba trabajo decente, productivo y sostenible. Aunque muchos trabajadores empleados en el sector estaban afiliados a sindicatos, en algunos países los empleadores preferían impulsar el diálogo directo con sus trabajadores. Los empleadores también entendían y apoyaban la necesidad de formar trabajadores en el sector. También llamó la atención sobre el hecho de que el sector del turismo había sido uno de los primeros en actuar para proteger el medio ambiente al disminuir sus emisiones de gases con efecto invernadero.

52. La discusión que siguió se centró en la importancia de los sindicatos como mecanismos para promover el diálogo social y defender los derechos de los trabajadores, la necesidad de respetar el derecho universal a afiliarse a un sindicato, y el deber de estos últimos a facilitar las oportunidades de formación para sus miembros. Se instó a todos los interlocutores del sector HRT a tomar medidas para combatir el empleo precario y reducir la vulnerabilidad de los trabajadores creando empleos sostenibles que no fueran estacionales. También se planteó la necesidad de aumentar la voluntad política de desarrollar el turismo en África. El turismo era claramente un buen medio de generar empleo y, mediante las estrategias correctas, podía ayudar a reducir la pobreza. Asimismo, el turismo podía aumentar la conciencia pública sobre la necesidad de combatir el cambio climático.

Análisis y adopción de los puntos de consenso

53. Los participantes del Foro recibieron el borrador de un documento que presentaba un conjunto de puntos de consenso, los cuales habían sido preparados por la Oficina sobre la base del debate del Foro. Después de discutir en primera instancia sobre el borrador al interior de sus respectivos grupos, los participantes volvieron a la reunión planeada, donde se logró un acuerdo sobre una variedad de enmiendas a tales puntos de consenso. Los puntos revisados de consenso figuran como anexo de este informe.

Puntos de consenso

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.

Punto 2. Caminos hacia la recuperación económica – tendencias y progresos 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 ¹ 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 G20 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. Nuevos patrones de titularidad y su impacto en el empleo, las relaciones de trabajo, el desarrollo de los recursos humanos, y las necesidades de calificación

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.

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

¹ 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.

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 diálogo social y el turismo sostenible

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.

Cuestionario de evaluación

Se distribuyó un cuestionario sobre la opinión de los participantes en relación con varios aspectos del Foro, antes de la última reunión. A continuación se presenta un análisis de las respuestas.

1. Cómo califica el Foro en cuanto a:

	5 Excelente	4 Buena	3 Satisfactoria	2 Deficiente	1 Insatisfactoria	Promedio
La elección de los puntos del programa (tema del Foro)	6	16	2	–	–	4,17
Los puntos para discusión	4	13	7	–	–	3,88
La calidad de la discusión	1	9	10	3	1	3,25
Los beneficios del Foro para el sector	1	14	5	4	–	3,50
Los puntos de consenso	1	7	7	2	1	3,28
La oportunidad de establecer conexiones	6	9	5	2	–	3,86

2. Cómo considera la calidad de la *Ponencia para debate* en cuanto a:

	5 Excelente	4 Buena	3 Satisfactoria	2 Deficiente	1 Insatisfactoria	Promedio
Calidad del análisis	3	17	4	–	–	3,96
Objetividad	2	12	10	–	–	3,67
Amplitud de la cobertura	3	13	5	2	1	3,63
Presentación y legibilidad	6	15	3	–	–	4,13
Cantidad y pertinencia de la información	4	13	7	–	–	3,88

3. Cómo considera el tiempo asignado para la discusión?

	Demasiado	Suficiente	Muy poco
Discusión del informe	–	14	10
Presentaciones	3	9	12
Reuniones de los grupos	1	12	11

4. Cómo considera las disposiciones prácticas y administrativas (secretariado, servicio de documentos, traducción e interpretación)

5 Excelente	4 Bueno	3 Satisfactorio	2 Deficiente	1 Insatisfactorio	Promedio
7	15	2	–	–	4,21

5. Encuestados

Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	Total	Índice promedio de respuesta
9	12	3	24	21,05%

6. Participantes en el Taller (incluidos los consejeros)

Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	IGOs/NGOs	Otros	Total
39	20	32	15	6	112

7. Participación de las mujeres

Gobiernos	Empleadores	Trabajadores	IGOs/NGOs	Otros	Total
8	4	8	10	4	34
20,51%	20%	25%	66,67%	66,67%	30,36%

List of participants
Liste des participants
Lista de participantes

Chairperson/Moderator
Président/modérateur
Presidente/moderador

Mr I. Gusti Putu Laksaguna, Senior Adviser to the Minister, Ministry of Culture and Tourism of the Republic of Indonesia, Jakarta, Indonesia

Members representing Governments
Membres représentant les gouvernements
Miembros representantes de los gobiernos

ARGENTINA ARGENTINE

Sr. Darío Cervini, Jefe de Asesores del Gabinete del señor Ministro, Ministerio de Turismo, Buenos Aires

AUSTRIA AUTRICHE

Ms Katharina Mayer-Ertl, Division for International Tourism Affairs, Federal Ministry of Economy, Family and Youth, Vienna

AZERBAIJAN AZERBAÏDJAN AZERBAIYÁN

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr Firudin Gurbanov, Head of Staff, Ministry of Culture and Tourism, Baku

Mr Ismayil Mammadov, Chairman of Commission on Tourism, Transport, Communication and Service, National Confederation of Entrepreneurs (Employers) Organization, Baku

CAMBODIA CAMBODGE CAMBOYA

Mr Neb Samouth, Consultant, Deputy Director-General, Ministry of Tourism, Phnom Penh

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Aing Sovannroath, Assistant to Minister, Phnom Penh

**CENTRAL AFRICAN REPUBLIC RÉPUBLIQUE CENTRAFRICAINE
REPÚBLICA CENTROAFRICANA**

M. Frédéric Damoura, Directeur de l'emploi et de la formation professionnelle, ministère de la Fonction publique, du Travail, de la Sécurité sociale et de l'Insertion professionnelle des jeunes, Bangui

CONGO

S. E. M. Martial Mathieu Kani, ministre, ministère de l'Industrie touristique et des Loisirs, Brazzaville

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

M^{me} Fernande M'Vila, conseillère, mission permanente de la République du Congo, Genève

M. Hervé Michel Odingou, conseiller administratif et juridique du ministre, Brazzaville

M. David Makolo-Makoundou, directeur de l'hôtellerie, ministère de l'Industrie touristique et des Loisirs, Brazzaville

M. Romain Itoua, attaché, ministère de l'Industrie touristique et des Loisirs, Brazzaville

CYPRUS CHYPRE CHIPRE

Ms Evi Soteriou, Director, Higher Hotel Institute of Cyprus, Nicosia

CZECH REPUBLIC RÉPUBLIQUE TCHÈQUE REPÚBLICA CHECA

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Roman Hrnčíř, Expert, Department for Employment Policy, Ministry of Labour and Social Affairs, Prague

ECUADOR EQUATEUR

Sr. Jorge Thullen, Asesor del Ministro de Relaciones Laborales en Ginebra, Genthod, Ginebra

EGYPT EGYPT EGIPTO

Mr Raafat El-Meslawy, Labour Counsellor, Permanent Mission of Egypt to the United Nations, Geneva

GREECE GRÈCE GRECIA

Mr Grammenos Kontovas, Government Official, Directorate of Employment Manpower, Employment Organization, Athens

INDONESIA INDONÉSIE

HE Dian Triansyah Djani, Permanent Representative/Ambassador, Permanent Mission of the Republic of Indonesia, Geneva

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr Wibowo, Head, Centre for Data Management and Network Systems, Ministry of Culture and Tourism of the Republic of Indonesia, Jakarta

Mr Andi Syahrul Pangerang, Director, Industrial Relations, Staff, Directorate General Industrial Relations and Social Protection, Ministry of Manpower and Transmigration, Jakarta

Mr Jubilar Paskoro, Staff, International Relations Bureau, Ministry of Culture and Tourism of the Republic of Indonesia, Jakarta

Mr Dicky Komar, Minister Counsellor, Permanent Mission of the Republic of Indonesia, Geneva

Mr Achsanul Habib, First Secretary, Permanent Mission of the Republic of Indonesia, Geneva

JAPAN JAPON JAPÓN

Mr Seiichi Tajima, First Secretary, Permanent Mission of Japan, Geneva

MALAYSIA MALAISIE MALASIA

Mr Rashidi Hasbullah, Director, Tourism Services Division, Ministry of Tourism, Kuala Lumpur

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Mr Aminuddin Bin Ab. Rahaman, Labour Attaché, Permanent Mission of Malaysia, Geneva

MAURITANIA MAURITANIE

M. Mohamed Mahmoud Ba Ould Ne, directeur du tourisme, ministère du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, Nouakchott

NIGERIA NIGÉRIA

Mr G. Adetona Ibitoye, Deputy Director, Domestic Tourism, Ministry of Tourism, Culture and National Orientation, Abuja

PHILIPPINES FILIPINAS

Mr Manuel G. Imson, Labor Attaché, Philippine Mission to the United Nations and other International Organizations, Geneva

PORTUGAL

Mr Jorge M. De Melo Viava Pedreira, Assessor do Conselho Directivo do Turismo de Portugal, Lisboa

Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico

Ms Regina Madruga, Técnica da Direcção de Formação do Turismo, Lisboa

SOUTH AFRICA AFRIQUE DU SUD SUDÁFRICA

Mr Virgil Seafeld, Director, Employment Standards, Department of Labour Relations, Laboria House, Pretoria

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Ms Bulelwa Seti, Chief Director, National Department of Tourism, Pretoria

Ms Nozuko Ngozi, Director, Human Resource Development, National Department of Tourism, Pretoria

Ms Kholadi Tlabela, Director, Research, National Department of Tourism, Pretoria

BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA RÉPUBLIQUE BOLIVARIENNE DU VENEZUELA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

Sr. Carlos Enrique Flores Torres, Agregado Laboral, Misión Permanente de la República Bolivariana de Venezuela, Grand-Saconnex, Ginebra

ZIMBABWE

Dr B. Sylvester Maunganidze, Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Hospitality Industry, Harare

Advisers/Conseillers techniques/Consejeros técnicos

Mr F. Mupuwa, Deputy Director, Human Resources, Ministry of Tourism and Hospitality Industry, Harare

Ms Mazengeza Prisca, Administrative Officer, Ministry of Tourism and Hospitality Industry, Harare

Members representing the Employers Membres représentant les employeurs Miembros representantes de los empleadores

Mr Charles D. Antwi, Legal and Business Development Manager, Accra, Ghana

Dr. Francisco José Costa, Responsable del Departamento de Política Laboral y Social, Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina

Sr. Emilio Gallego Zuazo, Secretario General, Federación Española de Hostelería (FEHR), Madrid, España

Sra. Karina Guaba Camilo, Directora Ejecutiva – Recursos Humanos, Punta Cana Resort and Club, Punta Cana, Higüey, República Dominicana

Mr Lincoln John Hart, Chief Executive Officer, Restaurant and Catering Industry Association of Australia Inc., Surry Hills, Australia

Mr Patrice Legris, Chief Executive Officer, Association of Hotels and Restaurants (AHRIM), Port Louis, Mauritius

Mr Michael Nazzal, Chairman of the Board, Jordan Hotel Association, Amman, Jordan

Mr Aleksander Pietrya, President, Chamber of Polish Hotels Industry, Warsaw, Poland

Additional members representing the Employers
Membres additionnels représentant les employeurs
Miembros adicionales representantes de los empleadores

- Mr Eraldo Alves da Cruz, Consultant, Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC, Rio de Janeiro, Brasil
- M^{me} Françoise Aramendi, hôtellerie suisse, cheffe du domaine Profession et formation, membre de la direction, Berne, Suisse
- Dr Lajos Böröcz, Secretary General, Hungarian Hospitality Employers Association (VIMOSZ), Budapest, Hungary
- Sr. Jordi J. Busquets, Asesor de la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Dr Angelo Giuseppe Candido, Capo Servizio Sindacale, Roma, Italia
- Mr Marinus L. W. Cordesius, Head, Policy Department, International Affairs, Hotrec Executive Committee, The Royal Dutch Horeca Association, An-Woerden, Netherlands
- Sr. Ricardo F. Cusanno, Presidente – Sector Turismo, Caracas, República Bolivariana de Venezuela
- Sr. Carlos Fernando Desbats, Miembro Integrante del Departamento de Política Laboral y Social (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Mr Ferenc Kőszegváry, Board Member, Hungarian Hospitality Employers' Association (VIMOSZ), Budapest, Hungary
- Sr. Oscar Ghezzi, Presidente, Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Ms Albis Muñoz, Consultant, Conferry, C.A., Caracas, Bolivarian Republic of Venezuela
- Ms Isabel Sobrino Maté, Policy Adviser, Hotels, Restaurants & Cafes in Europe (HOTREC), Brussels, Belgium

Members representing the Workers
Membres représentant les travailleurs
Miembros representantes de los trabajadores

- Ms Debbie Anderson, Director, International Affairs Department, Unite Here, Sun City Center, Florida, United States
- Mr Cemal Bakindi, Türkiye Otel, Lokanta Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası Genel Merkez, Toleyis, Istanbul, Turkey
- M. Ahmed Dhifalli, Fédération générale de l'alimentation et du tourisme (FGAT-UGTT), Tunis, Tunisie
- Sr. Norberto Latorre, Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), Buenos Aires, Argentina
- Mr Lucas Ramatlhodi, SACCAWU, Johannesburg, South Africa
- Mr Eniojukan Leke Success, National Union of Hotels and Personal Services Workers (NUHPSW), Abuja, Nigeria
- Mr Yoichi Tagami, Japan Federation of Service and Tourism Industries, Workers' Unions (Service-Tourism Rengo), Tokyo, Japan
- Adviser/Conseiller technique/Consejero técnico*
- Mr Nobuhiro Nakata, General Secretary of the IUF-JCC, Director of the IUF Japan Office, Tokyo, Japan
- Interpreter/Interprète/Intérprete*
- Ms Emiko Murakami, Japanese-English Interpreter, Reading, United Kingdom
- Ms Zsuzsanna Varnai, General Secretary of the Trade Union, Vendéglátó és Idegenforgalmi Szakszervezet (VISZ), Budapest, Hungary

Additional members representing the Workers
Membres additionnels représentant les travailleurs
Miembros adicionales representantes de los trabajadores

Ms Malin Ackholt, Hotel – Och Restaurang Facket (HRF), Stockholm, Sweden

Mr Ridwan Abdul Ajis, Assistant General Secretary, National Union of Hotel, Bar and Restaurant Workers, Kuala Lumpur, Malaysia

Mr Markku Björn, Helsinki Finland Bargaining Secretary, Helsinki, Finland

Ms Mária Nánai Bogdán, Vice-President, Trade Union of Hotel, Catering and Tourism, Budapest, Hungary

Ms Ghada Ami Mohamed Ali Hasanin, Executive Director, National Council for Human, Resources Development, Tourism Sector, Ministry of Tourism, Cairo, Egypt

Mr Massimo Frattini, Funzionario Nazionale, Federazione italiana lavoratori commercio turismo servizi (FILCAMS-CGIL), Roma, Italia

Mr Gabriele Guglielmi, Coordinatore Delle Politiche Internazionali, Federazione italiana lavoratori commercio turismo servizi (FILCAMS-CGIL), Roma, Italia

Ms Kerstin Howald, European Federation of Trade Unions in the Food, Agricultural and Tourism Sectors and Allied Branches (EFFAT), Brussels, Belgium

Sr. Gerardo Iglesias, Secretario Regional Latinoamérica, Secretaría Regional Latinoamericana (UITA), Montevideo, Uruguay

Ms Zsófia Kalmar, Secretary, Social Dialogue Committee for Tourism and Hospitality Centre for Social Dialogue, Budapest, Hungary

Mr Rudolf Komaromy, Gewerkschaft (Union) Vida, Vienna, Austria

Mr Pal Kovács, Director of Public Relations, Hilton Budapest, Budapest, Hungary

Mr Aage Nykjaer Jensen, Adviser, Copenhagen, Denmark

Mr Reginald Mbaka, Principal Assistant General Secretary, National Union of Hotels and Personal Services Workers (NUHPSW), Abuja, Nigeria

Sr. Fernando Medina, Secretario Internacional, Federación Estatal de Trabajadores de Comercio, Hostelería y Turismo de CC.OO. (FECOHT-CC.OO.), Madrid, España

Mr Refaat Metwally, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Mamdouh Mohamady Mohamed, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Ms Katalin Payrits, International Coordinator, Centre for Social Dialogue, Budapest, Hungary

Mr Hussein Shaaban Hussein, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Mohamed Helal Sharkawy, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Ezzat Shawky Saadan, General Trade Union for Hotel and Tourism Workers (GTUHTW), Cairo, Egypt

Mr Sayim Yorgun, Assistant Professor, Kocaeli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Labor Economics and Industrial Relations, Kocaeli, Turkey

Representatives of the United Nations, specialized agencies
and other official international organizations
Représentants des Nations Unies, des institutions spécialisées
et d'autres organisations internationales officielles
Representantes de las Naciones Unidas, de los organismos especializados
y de otras organizaciones internacionales oficiales

**European Commission
Commission européenne
Comisión Europea**

Ms Elisabeth Aufheimer, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Unit F1 – Social Dialogue
and Industrial Relations, European Commission, Brussels, Belgium

**United Nations Development Programme (UNDP)
Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**

Mr Massimiliano Riva, Policy Specialist, Trade and Capacity Development, Trade and Human Development Unit,
United Nations Development Programme (UNDP), Geneva, Switzerland

Ms Emefa Attigah, Policy Analyst, Trade and Capacity Development, Trade and Human Development Unit,
United Nations Development Programme (UNDP), Geneva, Switzerland

United Nations World Tourism Organization (UNWTO)

Ms Min Park, International Conference Representative, UNWTO Sustainable Tourism for Eliminating Poverty
Foundation, Seoul, Republic of Korea

M. Zoritsa Urosevic, Programme Manager, Institutional and Corporate Relations, UNWTO, Madrid, Spain

Ms Young-shim Dho, Chairperson of Board of Directors, UNWTO ST-EP Foundation, Seoul, Republic of Korea

**United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD)
Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement
Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo**

Mr Robert Hamwey, Trade Negotiations and Commercial Diplomacy Branch, Division of International Trade,
United Nations Conference on Trade and Development, Geneva, Switzerland

Representatives of non-governmental international organizations
Représentants d'organisations internationales non gouvernementales
Representantes de organizaciones internacionales no gubernamentales

International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)

Dr Ghassan Aidi, President and Chief Executive Officer, International Hotel & Restaurant Association (IH&RA),
Pully, Switzerland

Mr Casimir Platzer, International Hotel & Restaurant Association (IH&RA), Pully, Switzerland

International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering,

Tobacco and Allied Workers' Association (IUF)

Mr Ron Oswald, International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied
Workers' Association (IUF), Geneva, Switzerland

Ms Lisa Eldret, International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied
Workers' Association (IUF), Geneva, Switzerland

International Organisation of Employers (IOE)
Organisation internationale des employeurs
Organización Internacional de Empleadores

M. Jean Dejardin, conseiller, Organisation internationale des employeurs (OIE), Cointrin, Genève, Suisse

International Trade Union Confederation (ITUC)
Confédération syndicale internationale
Confederación Sindical Internacional

Ms Esther Busser, Deputy Director, ITUC Geneva Office (ITUC-GO), Geneva, Switzerland

World Federation of Trade Unions (WFTU)
Fédération syndicale mondiale
Federación Sindical Mundial

Sra. Osiris Oviedo de la Torre, Representante Permanente, Federación Sindical Mundial, Ginebra, Suiza

Ms Magda Chaltsothaki, Member of the Administration of the Greek Trade Union Organisation of Catering-Tourism-Hotels, World Federation of Trade Unions (WFTU), Athens, Greece

Other institutions
Autres institutions
Otras instituciones

Ecole hôtelière de Lausanne (EHL)

M. Nicolas Siorak, Ecole hôtelière de Lausanne, Le Chalet-à-Gobet, Lausanne, Suisse

M^{me} Elissa Labben, Ecole hôtelière de Lausanne, Le Chalet-à-Gobet, Lausanne, Suisse

Tourism & Hospitality Institute for Sustainable Development (THISD)

Ms Sarah French, Tourism & Hospitality Institute for Sustainable Development (THISD), Geneva, Switzerland

Ms Mary Mayenfish, Tourism & Hospitality Institute for Sustainable Development (THISD), Geneva, Switzerland