

Patricio Torres Luque*

Universidad Tecnológica

Metropolitana, Santiago, Chile

PRECARIZACIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CHILE. EL CASO DEL VOLUNTARIADO EN ALBERGUES TURÍSTICOS Y HOSTALES

PREARIOUSNESS OF HUMAN CAPITAL IN THE CITY OF SANTIAGO OF CHILE. THE VOLUNTEERING CASE IN TOURISTIC HOSTELS AND LODGES

Cómo citar este artículo:

TORRES, P. (2019). Precarización del capital humano en la ciudad de Santiago de Chile. El caso del voluntariado en albergues turísticos y hostales. *Trilogía (Santiago)*, 31(42), 68-80.



* Ingeniero en Gestión Turística. Magíster en Planificación y Gestión de Nuevos Productos y Destinos Turísticos. Doctor © en Cs. Sociales y del Comportamiento, Universidade da Coruña. Universidad Tecnológica Metropolitana. Facultad de Administración y Economía. Santiago de Chile. Correo electrónico: ptorres@utem.cl

RESUMEN

La Organización de Naciones Unidas (ONU) señaló que en 2017 un 3,4% de la población mundial emigró a otros países, correspondiente a 258 millones de personas que dejaron sus hogares buscando una mejor calidad de vida. Paralelamente, jóvenes estudiantes motivados por la caridad y filantropía se han desplegado por el mundo en ayuda de grupos vulnerables como los inmigrantes, bajo la modalidad de voluntariado, es decir trabajando por alojamiento. Durante los últimos años se ha observado un cambio en el reclutamiento y selección de personal de trabajo en la hostelería bajo esta modalidad de voluntariado; trabajo realizado mayoritariamente por inmigrantes que necesitan dónde vivir. Este artículo analiza la inmigración en Chile, la vulnerabilidad social del inmigrante y la precarización del trabajo en el área hostelera, precariedad que ya no solo integra aspectos como contratación temporal y falta de coberturas sociales, sino lisa y llanamente la ausencia de salario. El artículo concluye que la falta de competencias de los voluntarios para entregar un servicio turístico de calidad en la hostelería pudiese afectar la imagen turística internacional de Chile. Se propone además una reflexión acerca de este tipo de contratación de trabajo no remunerado, considerando que la mayor parte voluntarios son propensos a la vulnerabilidad, como es el caso de los inmigrantes de la ciudad de Santiago de Chile.

Palabras clave: capital humano, voluntariado, albergues turísticos y hostales, estudio de caso.

ABSTRACT

The United Nations Organization stated that in 2017, 3,4% of global population immigrated to another country, corresponding to two hundred and fifty million people who left their homes seeking a better quality of life. Concurrently, young students encouraged by charity and philanthropy, have moved around the world helping vulnerable people like immigrants working as volunteers, that is to say, work exchange for accommodation. During the last years, it has been noticed that some changes at the recruitment and selection process in the hospitality industry under a volunteering arrangement; most of immigrants carry out this job in exchange for accommodation, as they need a place to live. This paper analyzes immigration in Chile, social vulnerability of immigrants and job precariousness in the hospitality business, which is not only related to temporary employment contract and lack of social security coverage, but simply lack of salary. This paper concludes that lack of skills of volunteers in order to deliver a quality touristic service might affect the international tourism image of Chile. Also, this paper intends to carry out a reflection about hiring people under a volunteering arrangement, as most of volunteers are prone to vulnerability, which is the case of immigrants in the city of Santiago, Chile.

Key words: human capital, volunteering, touristic hostels and lodges, case study.

1. INTRODUCCIÓN

Cuando la subsecretaría de Turismo anunciaba con vehemencia la exitosa cifra de llegadas de turistas del año 2017, una cantidad récord de 6 millones 449 mil turistas, quienes trabajamos en la industria observamos estos números con cierto sesgo antes las interrogantes: ¿cuántas de estas personas eran efectivamente turistas? ¿cuántos pensaban quedarse a vivir en Chile? ¿en qué condiciones pensaban hacerlo?

Una de las formas de poder conseguir alojamiento a cambio de trabajo es la modalidad de voluntariado, que inicialmente surgió como un fenómeno en los estudiantes universitarios, los cuales incentivados por su vocación social y cívica, comenzaron a viajar para realizar acciones de ayuda humanitaria y filantropía a través de ONG a lo largo del mundo.

Durante los últimos años se ha detectado un cambio en la oferta y demanda de voluntarios. Hoy en día plataformas web permiten el reclutamiento y la selección *on line* de trabajadores para el sector hostelero bajo la modalidad de voluntariado (trabajar por derecho a alojamiento), en donde no es posible corroborar que tales trabajadores posean estudios relacionados al turismo, y en donde además la tasa de rotación es altísima. Gran parte de este trabajo voluntario lo realizan hoy en día los inmigrantes que llegan a la ciudad de Santiago de Chile buscando solventar sus necesidades básicas (alojamiento), y a través del cual el empresariado se beneficia ahorrando en sueldos y prestaciones sociales. Se observa además que la calidad del servicio turístico ofrecido en albergues turísticos y hostales está disminuyendo, fenómeno que pudiese afectar la imagen turística internacional de nuestro país.

En este artículo se analizará el fenómeno inmigración en Chile, la vulnerabilidad de los

inmigrantes, y la precarización del capital humano en la ciudad Santiago, particularmente en el sector de la hostelería; que aprovechando la coyuntura tecnológica en pro de la eficiencia, ha promovido el sistema de trabajo como voluntario, vale decir, trabajar solo por el derecho a satisfacer la necesidad básica del ser humano del alojamiento, considerando además, que estos voluntarios no son turistas que buscan una experiencia intercultural basada en la filantropía, sino son inmigrantes que necesitan un lugar donde vivir.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Inmigración

Según Ghorra-Gobin (2006) la globalización es una fase de la mundialización que se caracteriza por la capacidad de los individuos y de las organizaciones para transferir informaciones, y para interactuar y coordinar sus acciones en tiempo real de un extremo a otro del planeta, interconectando las sociedades y sus economías. Al añadir la coyuntura tecnológica y la disminución del valor de los pasajes aéreos, examinando las cifras que entrega la ONU, concluimos que los habitantes del planeta se están desplazando en busca de una vida más feliz. Se estima que un 10% pertenece al segmento de refugiados, vale decir, quienes se vieron obligados a emigrar de sus países por razones externas, tales como guerra, persecución o desastres naturales; el 90% restante lo hace en forma voluntaria. Se estima que desde 1965 hasta la fecha, la cantidad de inmigrantes se ha triplicado (de 75 millones a 215 millones de personas). De acuerdo con Ottonelli y Torresi (2013), algunos de los principales motivos para dejar sus países son: razones económicas, oportunidades de estudio, vivir más cerca de su familia y residir en un entorno más adecuado (libertad política y religiosa).

2.1.1. Inmigración en Chile

Durante la última década en Chile, la inmigración internacional ha adquirido un rol importante en diversas áreas de interés nacional, tales como medios de comunicación, empleo, salud, educación y seguridad social. Considerando además el envejecimiento de la población local, se ha abierto el debate respecto del aporte de la población inmigrante para neutralizar los efectos de la transformación demográfica que experimenta Chile.

Según los datos del INE, la inmigración en Chile corresponde actualmente a 1.251.225 personas, correspondiendo a un 6,6% de la población total. Los inmigrantes venezolanos alcanzaron 288 mil personas representando un 23%; los peruanos a 223 mil personas representando a un 18%; los haitianos a 179 mil personas, equivalente a un 14%; los colombianos a 146 mil personas, representando un 12% y los bolivianos a 107 mil personas, es decir, el 9% del total.

2.2. Vulnerabilidad social del inmigrante

De acuerdo con Cornado (2017), el análisis de la vulnerabilidad está íntimamente relacionado con aspectos referidos a la estructura social de la población, como la desigualdad social, la exclusión social y la pobreza. Inicialmente el concepto de vulnerabilidad fue establecido por Chambers (1983), quien introduce formalmente el término dentro del análisis de la pobreza rural. Este concepto nació como uno de los cinco elementos que se conectaban entre sí, produciendo lo que él designó como un *efecto de arrastre* (Chambers, 1983, p. 112): una condición de *pobreza rural integrada* de la cual es muy complejo salir. Los otros elementos analizados fueron los problemas de salud física, el aislamiento, la pobreza económica y la ineptitud política.

Wisner et al. (2004), describe la vulnerabilidad como las características de una persona o grupo y su situación que influye en su capacidad para anticipar, enfrentar, resistir y recuperarse del impacto de una amenaza natural.

Anderson y Woodrow (1998) definen la vulnerabilidad como los factores estratégicos que afectan la capacidad de una comunidad para responder a la contingencia, o que la hacen susceptible a las calamidades.

Alexander (2013) la define como la representación del posible daño incurrido por una persona, actividad o conjunto de personas que están en riesgo, asociado a amenazas naturales, tecnológicas, sociales, intencionales o complejas, y el resultado potencial es un desastre. La describe además, como una construcción social, debido a ser el resultado de factores sociales, económicos, políticos y culturales en la toma de decisiones.

Alexander (2013, p. 982), distingue además seis tipos de vulnerabilidades:

- Económica: las personas carecen de la adecuada ocupación.
- Tecnológica: causada por el riesgo de la tecnología.
- Residual: causada por la falta de modernización.
- Delictiva: causada por la corrupción, negligencia, etc.
- De reciente creación: causada por cambios en las circunstancias.
- Total: la vida es generalmente precaria.

Las Naciones Unidas (2003) se refieren a la vulnerabilidad como un estado de alta exposición a ciertos riesgos e incertidumbres, combinado con una capacidad decreciente para protegerse o defenderse de los riesgos y enfrentar sus consecuencias negativas. Además, señala que la vulnerabilidad existe en todos los niveles y

dimensiones de la sociedad. Es una parte integral de la condición humana y, por lo tanto, puede afectar tanto a los individuos como a la sociedad en general.

Al representar la vulnerabilidad como un modelo, Birkmann (2006, p. 22) señala que la vulnerabilidad puede ser conceptualizada en una serie de grados de complejidad y escala que van en aumento: vulnerabilidad intrínseca, vulnerabilidad como la probabilidad de experimentar daño, la vulnerabilidad desde una aproximación dual de susceptibilidad y la capacidad de salir adelante, vulnerabilidad como una estructura múltiple (susceptibilidad, capacidad de superarse, exposición y capacidad de adaptación), y vulnerabilidad multidimensional; abarcando características físicas, sociales, económicas, medioambientales e institucionales.

Según Wisner (2013), la vulnerabilidad generalizada es una característica de las personas más pobres en todas las sociedades, especialmente aquellos que no solo sufren pobreza de ingresos, sino que, además son políticamente marginales, espacialmente marginales (guetos), ecológicamente marginales (viven en entornos degradados), y económicamente marginales. Respecto de las causas de la vulnerabilidad social, Pascal et al. (2009) indica que las principales son factores socioeconómicos. Zanchetta et al. (2009), añade a lo anterior otros factores como la seguridad individual y la capacidad limitada para cambiar las condiciones económicas, psicosociales y culturales desfavorables. Robert et al. (2014) señala que las crisis económicas mundiales generan empobrecimiento y desempleo, en donde los más afectados son los grupos vulnerable de inmigrantes.

De acuerdo con las investigaciones realizadas por Pérez (2011) en los EE. UU., se asocia el concepto de vulnerabilidad social del inmigrante con los altos niveles de discriminación que experimentan las familias inmigrantes latinas.

Chaudry et al. (2010) investiga la desintegración familiar debido a las deportaciones; mientras Kullgreen (2003), junto con Snowden y Yamada (2005) concluyen que los múltiples obstáculos para acceder a la atención sanitaria ponen en peligro el bienestar general del inmigrante, y en consecuencia, las probabilidades de caer en vulnerabilidad social.

2.3. El voluntariado contemporáneo

De acuerdo con lo planteado por Sánchez (2015) en el marco psico-socio-antropológico de la sociedad contemporánea existe una tendencia hacia la individualización del ser humano, en donde el cooperativismo y la colaboración en búsqueda del bien común ha ido desapareciendo. Dávila de León (2012, p. 19) define el trabajo voluntariado como:

el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por individuos, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribuida y reúna los siguientes requisitos: que tengan carácter altruista y solidario; que su realización sea libre, sin que tengan su causa en una obligación personal o deber jurídico; que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione; y que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos.

Lo describe además como un fenómeno que da cuerpo y formalidad a la filantropía en pos del bien común.

Según Cnaan et al. (2010), los programas de voluntariados apuntan a los estudiantes, con el objetivo de incentivar el comportamiento

cívico entre los jóvenes. De acuerdo con el planteamiento de Hernández y Valverde (2018), el voluntariado juvenil se manifiesta como una forma de participación social, en donde jóvenes deciden ayudar a personas susceptibles a caer en la vulnerabilidad, como es el caso de los inmigrantes que pasan por la ciudad de Guadalajara, México.

El avance de las tecnologías de la información y la comunicación, sumado a vulnerabilidad de los inmigrantes, ha propiciado la creación de aplicaciones tecnológicas que promueven el trabajo bajo la modalidad de voluntariado, vale decir, el tiempo de trabajo equivale al pago por alojamiento.

La coyuntura tecnológica a promovido el desarrollo de páginas web que permiten el reclutamiento de jóvenes voluntarios en cualquier parte del mundo. Tales páginas apuntan a estudiantes jóvenes para realizar trabajo como voluntario por un promedio de 30-35 horas semanales a cambio de alojamiento. Sin embargo, la demanda no solo ha recaído en estudiantes buscando una experiencia intercultural o filantrópica, sino mayoritariamente en emigrantes que al llegar a la ciudad de Santiago, necesitan imperiosamente un lugar donde vivir, recurriendo así a esta modalidad de empleo irregular.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación se ha realizado utilizando técnicas de investigación cuantitativa, particularmente encuestas telefónicas con el fin de conocer si existe la modalidad de voluntariado en determinado hostel de la ciudad de Santiago. La investigación es de índice exploratoria, por cuanto no existen investigaciones previas respecto al voluntariado en la hostelería en

Chile, ni tampoco del efecto que produce en la calidad de dicho sector.

3.2. Diseño de la muestra

La investigación cualitativa se realizó como encuesta telefónica durante horario nocturno, a un total de 75 albergues turísticos y hostales ubicados en la ciudad de Santiago, comunas de Santiago Centro y Providencia. Estos hostales y albergues turísticos se escogieron por medio de Hostelworld.com y Booking.com, principales portales de reserva para este tipo de alojamiento.

Del total, 47 hostales ofrecían trabajo bajo la modalidad de voluntariado, equivalente a un 62,7%. El total de horas varía entre 30-35 horas a la semana, con derecho a alojamiento en una habitación compartida con más voluntarios (tres a seis personas dentro de la misma habitación)

De los hostales que ofrecían modalidad de voluntariado, veinticinco eran mujeres y veintidós hombres.

La edad de las mujeres fluctuaba entre dieciocho y veintitrés años, la de los hombres entre veinte y veinticinco años

La mayoría de las voluntarias había terminado la enseñanza secundaria.

Todos los hombres habían completado su enseñanza secundaria.

4. RESULTADOS

En este apartado se señalan los resultados obtenidos a través de las comprobaciones empíricas realizadas para cada hipótesis planteada en esta investigación:

H1. Los voluntarios son inmigrantes de países sudamericanos. Se comprueba esta hipótesis. Un 89,3% corresponde a voluntarios sudamericanos, de los cuales un 44,7% corresponde a voluntarios venezolanos, 25,5% a voluntarios brasileños, un 19,1% a voluntarios argentinos; solamente un 10,7% corresponde a voluntarios de Europa y EE. UU.

H2. Los voluntarios realizan este tipo de trabajo principalmente por realización personal. Se refuta esta hipótesis. Un 72,3% de los voluntarios declara que lo realiza para abaratar el costo de vida en Chile, pudiendo ahorrarse el pago de un arriendo; un 6,4% manifiesta que su objetivo es aprender español, un 17% señala que le permite ahorrarse el alojamiento y así proseguir su viaje por Sudamérica utilizando la misma modalidad de voluntariado, y solamente un 4,3% declara hacerlo por realización personal.

H3. El principal trabajo realizado en el hostel es en limpieza. Se refuta esta hipótesis. Un 46,8% realiza trabajo en recepción, un 17% realiza trabajo como mucama, un 25,5% lo hace en marketing digital y fotografía, y un 10,6% lo hace en el bar y eventos realizados en el hostel.

H4. Los voluntarios manifiestan su intención de querer quedarse a vivir en Chile si se les presentan oportunidades de trabajo formal. Se comprueba esta hipótesis. Un 66% manifiesta intenciones de quedarse a vivir en Chile si se formaliza un oportunidad laboral, en cambio un 34% pretende volver a su país, ya que su propósito original siempre fue regresar a su país.

H5. Los voluntarios manejan idioma inglés como segunda lengua. Se refuta esta hipótesis. Un 38,1% manifiesta no hablar inglés, un 42,9% lo habla a nivel básico, un 11,9% lo habla a nivel intermedio y solo un 7,1% lo habla a nivel avanzado.

H6. Los voluntarios poseen estudios de hotelería o turismo. Se refuta esta hipótesis. Solamente un 12,8% posee estudios de hotelería, un 4,3% en turismo, un 25,5% posee estudios de administración, un 19,1% posee estudios de marketing y un 38,3% manifiesta solo poseer estudios secundarios.

5. CONCLUSIONES

Al examinar la estrategia nacional de turismo establecida durante el primer gobierno del presidente Piñera, y específicamente la encuesta de satisfacción con atributos de Chile, los turistas critican la calidad de las competencias idiomáticas de los trabajadores de la industria, así como la calidad de la información y la utilidad de esta.

Los resultados de esta investigación concluyen que el capital humano del sector hostelero santiaguino (albergues turísticos y hostales) ha experimentado una precarización en los últimos años. La alta rotación de los voluntarios, sumado a la falta de estudios en el área turística y el desconocimiento del inglés como segunda lengua dejan en evidencia lo anterior.

Si a esto añadimos la coyuntura tecnológica y las oportunidades de emprendimiento irregular a través de plataformas como Airbnb, que permiten alquilar departamentos por día como apart-hotel o incluso una habitación dentro del mismo sin poseer resolución sanitaria, ni patente municipal para tales efectos; y ante siniestros ocurridos durante mayo del 2019 producto de lo anterior, en donde lamentamos la muerte de una familia de turistas brasileños intoxicados por monóxido de carbono dentro de un departamento alquilado mediante esta aplicación, se conjetura una baja en la calidad de la imagen turística de nuestro país al mediano plazo. Se hace necesario entonces, desde el plano gubernamental, la creación de

una Superintendencia de Turismo que fiscalice la oferta irregular de la oferta hostelera y el capital humano que trabaja en ella; para seguir proyectando a nuestro país como un destino turístico de calidad mundial, potenciando aún más nuestra marca país, y, por consiguiente, la imagen de Chile en el exterior.

Se propone además una reflexión desde el punto de vista ético: es cierto que los inmigrantes ven una oportunidad para ahorrar dinero en alojamiento y el empleador obtiene un beneficio mediante el ahorro de salarios e imposiciones legales; sin embargo, considerando que la mayoría de estos voluntarios son inmigrantes propensos a caer en vulnerabilidad social, nuestra sociedad debiera reflexionar acerca de qué tan justa es esta modalidad de trabajo del siglo XXI, cuestionando la eficiencia como derrotero del modelo administrativo y en detrimento del ser humano.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alexander, D. (2013). Vulnerability. En K. Penuel, M. Statler y R. Hagen (eds.) *Encyclopedia of Crisis Management*, 980-983.

Anderson, M. B. y Woodrow, P. J. (1998). *Rising from the ashes: Development strategies in time of disaster*. Londres, Reino Unido: Lynne Rienner Publishers.

Birkman, J. (2006). Measuring vulnerability to promote disaster-resilient societies: conceptual framework and definitions. En J. Birkmann (ed.). *Measuring vulnerability to natural hazards*, 9-54. Tokyo, Japón: United Nations University Press.

Chambers, R. (1983). *Rural Development: Putting the Last First*. Londres, Reino Unido: Longman.

Chaudry, A., Pedroza, J. M., Scott, M. M., Capps, R., Santos, R. y Castaneda, R. M. (2010). Facing Our Future Children in the Aftermath of Immigration Enforcement. Urban Institute.

Cnaan, R. A., Smith, K. A., Holmes, K., Haski-Leventhal, D., Handy, F. y Brudney, J. L. (2010). Motivations and Benefits of Student Volunteering: Comparing Regular, Occasional and Non-Volunteers in Five Countries. Recuperado de http://repository.upenn.edu/spp_papers/153

Cornado, C., Garcia-Almirall, P., Vima, S., Vila Busqued, G. y Uzqueda, A. (2017). Methodology for the Detection of Residential Vulnerable Areas. The Case of Barcelona. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 245: 042062.

Dávila de León, M. (2012). Voluntariado e inmigración. *Revista Española del Tercer Sector*, 22, septiembre-diciembre, 17-42. Madrid, España.

Ghorra-Gobin, C. (2006). *Dictionnaire des mondialisations*, París, Francia: Armand Colin.

- Hernández-López, R. y Valverde-Hernández, C. (2018). Una mirada alternativa a la migración: el voluntariado juvenil como forma de participación social. *LiminaR*, 16(2), 72-86
- INE (2018). Estimación de personas extranjeras residentes en Chile. Diciembre.
- Kullgreen (2003). Restrictions on undocumented immigrants' access to health services: the public health implications of welfare reform. *American Journal of public health*.
- Ottonelli, V. y Torresi, T. (2013). When is migration voluntary? *International Migration Review*, 47(4), 783-813.
- Pascal, J. et al. (2009). Social vulnerability and unmet preventive care needs in outpatients of two French public hospitals. *European Journal of Public Health*, 19(4), 403-404.
- Pérez, J. (2011). A Middle-class journey: A comparative study of the residential and housing outcomes of Caribbean Latino, Black, and White native New Yorkers. PhD dissertation, Department of Sociology, Fordham University.
- Robert, G., Martínez, J. M., García, A. M., Benavides, F. G. y Ronda, E. (2014). From the boom to the crisis: changes in employment conditions of immigrants in Spain and their effects on mental health. *European Journal of Public Health*, 24(3), 404.
- Sánchez, J. (2015). Análisis de la participación del voluntariado en la CCAA de Extremadura. International. *Journal of Developmental and Educational Psychology*.
- Snowden, L. R. y Yamada, A. (2005). Cultural differences in access to care. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 143-166.
- Wisner B., Blaikie P., Cannon T. y Davis, I. (2004). *At risk: natural hazards, people's vulnerability and disasters* (2ª ed.). Londres, Reino Unido: Routledge.
- Wisner, B. (2013). Disaster risk and vulnerability reduction. En L. Sygna, K. O'Brien y J. Wolf (eds.). *A changing environment for human security*, 257-276. Londres, Reino Unido: Routledge.
- United Nations (2011). *Happiness: towards a holistic approach to development*. Resolución 65/309, adoptada por la Asamblea General el 19 de julio de 2011.
- United Nations (2003). *Report on the social situation of the world. Social vulnerability: Sources and challenges*. Nueva York, Estados Unidos: United Nations Publications.
- Zanchetta, M. et al. (2009). Effectiveness of community health agents' actions in situations of social vulnerability. *Health education research*, 24(2), 330-331.

7. ANEXO

Investigación Cuantitativa

Encuesta:

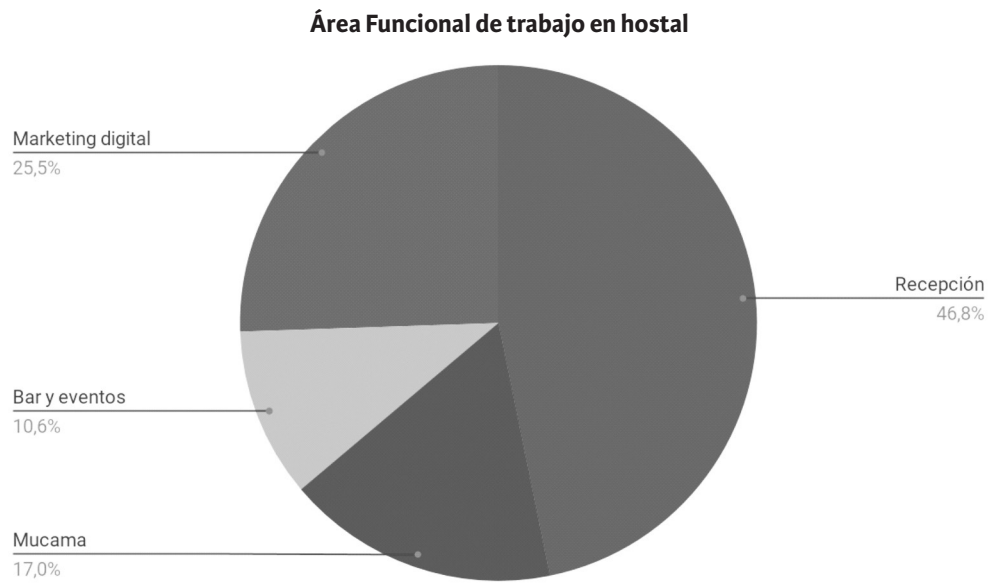
1. ¿Cuál es su nacionalidad?



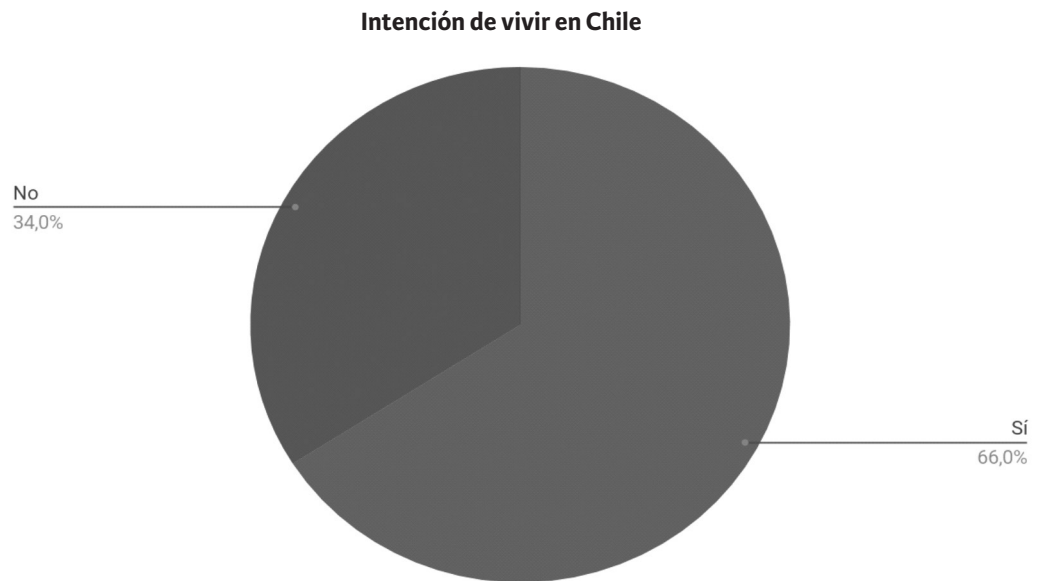
2. ¿Cuál es la principal razón por la que ud. trabaja mediante la modalidad de voluntariado?



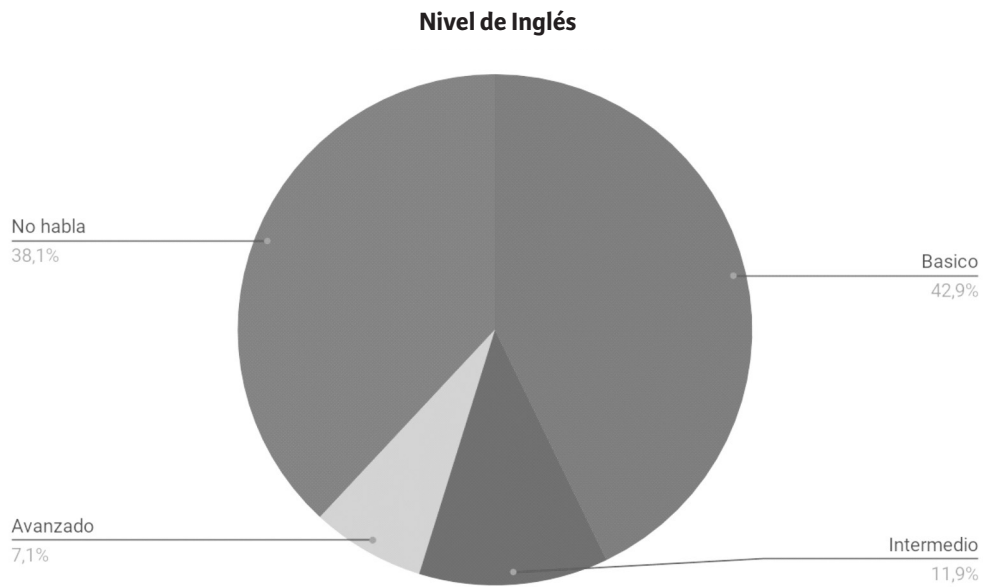
3. ¿Qué tipo de trabajo realiza en el hostel?



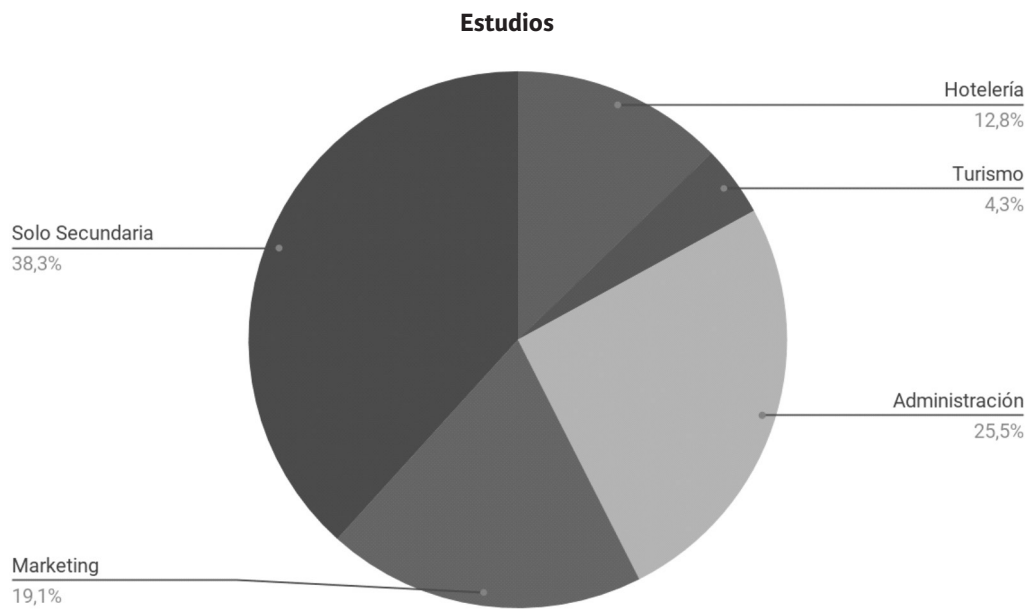
4. ¿Le gustaría quedarse a vivir en Chile si se presentaran oportunidades de trabajo formal?



5. ¿Cuál es su nivel de inglés?



6. ¿Qué nivel de estudios posee?



7. ¿Cuántas horas semanales tienes que trabajar como voluntario?

