

# ¿Desea incluir el servicio?

escrito por Carolina Arrieta

¿Desea incluir el servicio? Esta es una pregunta que hacen todo el tiempo en la mayoría de los restaurantes que conozco. Hace unos años, no era común; era una práctica muy esporádica y solo se escuchaba o era popular en restaurantes famosos y elegantes. Hoy, forma parte de la cultura de los restaurantes.

Usualmente, las cuentas vienen con un porcentaje sugerido que, según lo indicado, es un valor que se divide entre todos los trabajadores del restaurante, con la intención de que todos, por igual o según su nivel de participación en el servicio, obtengan una parte. En algunos casos, son los meseros quienes reciben la mayor porción; en otros, chef, recepcionistas y ayudantes de cocina también se benefician.

Es una práctica aparentemente inofensiva, y la mayoría de nosotros accede a incluir el servicio, algunos por obligación o pena, incluso cuando el porcentaje es alto en relación con la cuenta. En muchos casos, el valor varía según el total de la cuenta y algunas veces el servicio puede superar los 50.000 pesos.

El concepto de propina no es desconocido y se ha hecho más popular a medida que extranjeros con culturas de propina en otros países visitan el nuestro, o aún por la cultura expandida entre los restaurantes. Sin embargo, aunque parece una inofensiva práctica de civismo, el servicio oculta una triste realidad: salarios que deben ser compensados con esta tasa voluntaria del usuario, que en algunos casos deja de ser directamente voluntaria e incluye un factor de presión social.

Cuando asisto a un restaurante, en ocasiones pienso: ¿cada vez que realizo bien mi trabajo, trato bien a las personas y tengo una reunión exitosa, deberían darme un bono por hacerlo bien? La mayoría respondería que no. A pesar de tener buenos trabajos y siempre o casi siempre hacer las cosas con excelencia, el bono no se refleja siempre en un mayor porcentaje de salario. La mayoría de quienes estamos en un trabajo formal con salario fijo recibimos el mismo pago cada 15 o 30

días, con algunas variaciones, pero sin cambios abruptos cada mes.

Entonces, ¿por qué en los restaurantes, a los meseros que atienden bien las mesas, traen los platos correctamente y a tiempo, y sirven comida de calidad que cumpla con las expectativas del cliente, se les debe dejar una propina cada vez que se visita el lugar como incentivo a su trabajo? ¿No son acaso esos los roles y responsabilidades de este trabajo? ¿No es normal que al pagar por el plato de comida se incluya el servicio a la mesa, la preparación y el buen trato? ¿No debería ser visto de manera neutral pagar o no pagar propina, aun cuando todo salió bien?

Claramente, hay factores culturales detrás de esto, sin embargo, los salarios también son una realidad. Muchas propinas se utilizan para completar los salarios de meseros, chefs y ayudantes, dejando en manos de las propinas una parte del salario, y no como debería ser, un ingreso adicional por buen desempeño, lo cual explica en buena medida el disgusto de los meseros al indicar un no por respuesta.

En Colombia, los meseros ganan en promedio entre 900.000 y un millón de pesos al mes. Seamos honestos, es un trabajo muy desgastante, que en el mejor de los casos obtiene un salario mínimo de compensación, el cuál comparado con el costo de vida en Colombia no es suficiente, dado que en promedio vivir en Colombia cuesta aproximadamente 2 millones 443 mil pesos (según el ranking internacional Living Cost).

En otros países, como Estados Unidos o España, ser mesero es más rentable, ganando cerca de 16 dólares la hora para alguien con permiso de trabajo, es decir, cerca de 2.800 o 3.000 dólares mensuales por un trabajo de tiempo completo con 8 horas, aproximadamente lo que cuesta para una persona sola vivir en estos países.

La pregunta que debemos hacernos es: ¿deberíamos pagar servicio por algo que hace parte de la esencia de un restaurante y de la labor normal que realizan sus trabajadores? ¿Es realmente justo que los salarios que son responsabilidad del empleador sean compensados con propinas y deban depender de los aportes adicionales de los comensales?

La cultura de las propinas, común en muchos países, se convierte en una espada de doble filo. En lugar de ser un reconocimiento adicional por un

buen servicio, en Colombia se han convertido en una necesidad para que los meseros puedan completar sus ingresos. Esta dependencia de las propinas no es una solución justa ni sostenible y refleja la falta de un salario base adecuado. Es fundamental que se revalúe la estructura salarial en este sector, asegurando que los empleados reciban una compensación justa y digna por su trabajo, sin necesidad de depender de las propinas para completar su salario. Solo así dejará de ser penoso decir un no cuando no queremos pagar más de lo que nuestra cuenta dice, y sentir la tranquilidad de decir si, en caso de que realmente sea totalmente merecido.

Otros escritos de esta autora: <https://noapto.co/carolina-arrieta/>