



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Turismo y Gastronomía
Centro de Investigación y Estudios Turísticos

*“Condiciones laborales de los trabajadores del sector hotelero de la zona
Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México 2019-2020: Nivel de
precariedad laboral”*

Tesis

Que para obtener el grado de
Doctora en Estudios Turísticos

Presenta

M. en C.I. María del Consuelo Méndez Sosa

Dirigida por

Dr. en C.S. Oscar Manuel Rodríguez Pichardo

Dra. en C.S. Maribel Osorio García

Dra. en E. María del Carmen Salgado Vega

Toluca, México julio de 2021

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| CAPÍTULO 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 24 |
| 1.1 El sistema económico: El papel que juega el trabajo en el sistema de producción económico | 24 |
| 1.2 Modelos reguladores de las relaciones laborales | 32 |
| 1.2.1 Taylorismo | 33 |
| 1.2.2 Fayolismo..... | 34 |
| 1.2.3 Fordismo | 35 |
| 1.2.4 Toyotismo | 37 |
| 1.3 Modelos de desarrollo económico en México | 39 |
| 1.3.1 Modelo de industrialización sustitutiva de importaciones..... | 39 |
| 1.3.2. El modelo neoliberal | 43 |
| 1.4. Teorías económicas sobre el mercado de trabajo | 48 |
| 1.4.1 La corriente neoclásica | 49 |
| 1.4.2 La corriente de segmentación de los mercados de trabajo o Institucionalista | 50 |
| 1.4.3 Enfoque neokeynesiano | 52 |
| 1.4.4 La teoría marxista | 52 |
| 1.5 Un recorrido por los mercados de trabajo flexibles | 54 |
| 1.6 Un recorrido conceptual por la precariedad laboral..... | 62 |
| 1.7 Mercados de trabajo en el sector turístico mexicano | 70 |
| CAPÍTULO 2. MARCO CONTEXTUAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO: LOS SERVICIOS, EL TURISMO Y LA HOTELERÍA | 114 |
| 2.1 La economía en la Ciudad de México..... | 114 |
| 2.2 Estructura del sector terciario en la Ciudad de México | 116 |
| 2.3 Los servicios turísticos en la Ciudad de México | 119 |
| 2.4 La hotelería y el empleo en la Ciudad de México | 123 |
| CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA..... | 133 |
| 3.1 Enfoque, metodología y técnicas | 133 |
| 3.2 Primera etapa: Diseño del cuestionario..... | 135 |

| | |
|---|------------|
| 3.3 Segunda etapa: Prueba piloto..... | 139 |
| 3.4 Tercera etapa: Tamaño de la muestra y levantamiento final | 141 |
| 3.5 Cuarta etapa: Nivel de precariedad laboral..... | 143 |
| CAPITULO 4. RESULTADOS: ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE PRECARIEDAD | |
| LABORAL..... | 159 |
| 4.1 Características individuales de los empleados | 159 |
| 4.2 Características del empleo actual..... | 163 |
| 4.3 Prestaciones..... | 168 |
| 4.4 Composición de ingresos | 171 |
| 4.5 Expectativas laborales de los trabajadores..... | 176 |
| 4.6 Satisfacción laboral..... | 177 |
| Artículo de Resultados enviado a la Revista Compendium..... | 187 |
| CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN | |
| 211 | |
| 5.1 Evolución del concepto de trabajo..... | 211 |
| 5.2 Modelos reguladores y su evolución en el sector hotelero | 212 |
| 5.3 Modelos de desarrollo económico y la hotelería | 213 |
| 5.4 Teorías económicas de los mercados de trabajo y su relación con el sector hotelero | 214 |
| 5.5 Flexibilidad y precariedad laboral en la hotelería..... | 218 |
| CONCLUSIONES | |
| 221 | |
| FUENTES CONSULTADAS..... | |
| 226 | |
| ANEXOS | |
| 237 | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Características del Taylorismo..... | 33 |
| Tabla 2 Características del Fayolismo | 34 |
| Tabla 3 Características del Fordismo..... | 36 |
| Tabla 4 Características del Toyotismo..... | 37 |
| Tabla 5 Características del modelo de sustitución de importaciones (ISI)..... | 41 |
| Tabla 6 Características del modelo neoliberal | 43 |
| Tabla 7 Características del modelo neoliberal por periodo presidencial | 45 |
| Tabla 8 Corriente Neoclásica..... | 49 |
| Tabla 9 Corriente de Segmentación de Mercados o Institucionalista..... | 50 |
| Tabla 10 Enfoque Neokeynesiano | 52 |
| Tabla 11 Teoría Marxista..... | 53 |
| Tabla 12 Precariedad en el trabajo: dimensiones objetivas | 65 |
| Tabla 13 Dimensiones de la precariedad laboral y sus causas..... | 67 |
| Tabla 14 Dimensiones, variables e indicadores de la precariedad laboral | 69 |
| Tabla 15 Empleos turísticos..... | 78 |
| Tabla 16 Servicios turísticos registrados de la Ciudad de México | 122 |
| Tabla 17 Establecimientos de hospedaje por categoría en la ciudad de México | 125 |
| Tabla 18 Personal ocupado en establecimientos de hospedaje en la Ciudad de México 2004, 2009, 2014 y 2019..... | 126 |
| Tabla 19 Personal de directivo, administrativo y operativo en los establecimientos de hospedaje en la Ciudad de México | 127 |
| Tabla 20 Salarios percibidos por el personal que labora en los establecimientos de hospedaje de la Ciudad de México | 128 |
| Tabla 21 Personal ocupado total que realizó actividades de hospedaje por tipo de servicio, (Clase 721111 Hoteles con otros servicios integrados) para la ciudad de México..... | 130 |
| Tabla 22 Ingresos de las unidades del sector privado que realizaron actividades de hospedaje por tipo de servicio..... | 131 |
| Tabla 23 Dimensiones y preguntas del cuestionario..... | 136 |
| Tabla 24 Alpha de Cronbach | 138 |
| Tabla 25 Categorías, subcategorías e indicadores | 143 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 26 Matriz de correlaciones..... | 152 |
| Tabla 27 Comunalidades..... | 153 |
| Tabla 28 Varianza total explicada..... | 154 |
| Tabla 29 Matriz de componentes..... | 155 |
| Tabla 30 Matriz de componentes rotados..... | 157 |
| Tabla 31 Características individuales de trabajadores..... | 161 |
| Tabla 32 Características de las empresas hoteleras de la Zona Chapultepec-Polanco ... | 163 |
| Tabla 33 Características laborales de los trabajadores..... | 167 |
| Tabla 34 Prestaciones..... | 171 |
| Tabla 35 Composición de los ingresos de los trabajadores..... | 173 |
| Tabla 36 Expectativas laborales de los trabajadores..... | 176 |
| Tabla 37 Satisfacción laboral de los trabajadores..... | 177 |
| Tabla 38 Nivel de satisfacción del puesto que desempeña..... | 178 |
| Tabla 39 Nivel de satisfacción en cuestión a las remuneraciones..... | 178 |
| Tabla 40 Nivel de satisfacción respecto a prestaciones..... | 179 |
| Tabla 41 Nivel de satisfacción respecto a la jornada de trabajo..... | 180 |
| Tabla 42 Nivel de satisfacción respecto al contrato de trabajo..... | 181 |
| Tabla 43 Nivel de satisfacción en cuanto al nivel de escolaridad..... | 182 |
| Tabla 44 Nivel de satisfacción en cuanto a condiciones laborales..... | 182 |
| Tabla 45 Experiencia laboral herramienta para el futuro..... | 183 |
| Tabla 46 Sin el trabajo actual tendría una situación peor..... | 184 |
| Tabla 47 Condiciones de vida..... | 184 |
| Tabla 48 Beneficios para la región..... | 185 |

INTRODUCCIÓN

El contexto internacional del turismo se ha modificado radicalmente a partir de los años ochenta, en buena medida por la creciente globalización de las economías desarrolladas y el esfuerzo de los países emergentes para insertarse en la nueva economía mundial, pero también por una modificación progresiva de los patrones de comportamiento y las expectativas de la demanda.¹

La Organización Mundial del Turismo (OMT) señala que durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo. Un número creciente de destinos de todo el mundo han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras (OMT, 2015).

En la vertiente internacional, como desde hace décadas, los principales receptores de turismo son Francia y Estados Unidos, seguidos por España y, recientemente, China. En un segundo nivel se ubican Italia, Turquía, Alemania, la Gran Bretaña, Federación Rusa y México. En 2019 se registraron 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo (OMT, 2020).

Sin embargo, para el primer semestre del 2020, las llegadas de turistas internacionales cayeron 93% en junio en comparación con 2019, según los últimos datos de la Organización Mundial del Turismo, que muestran la grave repercusión que ha tenido la COVID-19 en el sector. Según el nuevo número del Barómetro del Turismo Mundial del organismo especializado de las Naciones Unidas, las llegadas de turistas internacionales se redujeron en 65% durante la primera mitad del año. Se trata de un desplome sin precedentes causado por el cierre de las fronteras en todo el mundo y la introducción de restricciones de viaje como respuesta a la pandemia (OMT, 2020).

Según la OMT, el desplome de la demanda de viajes internacionales en el periodo enero-junio de 2020 se traduce en una pérdida de **440 millones de llegadas internacionales** y de

¹ Todo lo anterior pone de manifiesto que no ha habido hasta la actualidad un acuerdo en definir al turismo, es en este sentido se abordan tres de los enfoques más trabajados: como Industria, Fenómeno y Sistema.

alrededor de **460.000 millones de dólares de los EE. UU.**, en ingresos de exportación procedentes del turismo internacional. Las pérdidas en ingresos por turismo internacional multiplican por cinco las registradas en la crisis económica y financiera global de 2009 (OMT, 2020).

Precisamente por eso, es necesario gestionar el crecimiento con responsabilidad y aprovechar de la mejor manera posible las oportunidades que el turismo puede ofrecer a las comunidades de todo el mundo.

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) en su último informe de impacto económico, señala que el sector de viajes y turismo experimentó un crecimiento de 3.5% en 2019, superando el crecimiento de la economía global de 2.5% por noveno año consecutivo. En los últimos cinco años, el sector creó uno de cada cuatro empleos nuevos, lo que convirtió a viajes y turismo en el mejor socio para que los gobiernos generen empleo (WTTC, 2020). Este grupo privado que promueve políticas flexibles a favor de la desregulación responsable que limita la movilidad de personas y capitales en los diferentes países, señala que esta diversificación de las motivaciones y destinos y el entorno político y económico, hacen que la perspectiva mundial del turismo sea favorable.

En 2019, el impacto directo, indirecto e inducido de Viajes y Turismo representó: una contribución de \$8,9 billones de dólares al PIB mundial; 10.3% del PIB mundial; 330 millones de empleos, 1 de cada 10 empleos en todo el mundo. Exportaciones de US \$ 1.7 billones de visitantes (6.8% de las exportaciones totales, 28.3% de las exportaciones mundiales de servicios), inversión de capital de US \$ 948 mil millones (4.3% de la inversión total) (WTTC, 2020). El 2019 fue otro año de fuerte crecimiento para el sector global de Viajes y Turismo, reforzando su papel como motor del crecimiento económico y la creación de empleo.

México destaca por ser, junto con China y Turquía, uno más de los países en desarrollo que se encuentra en la lista de los diez primeros países con mayores llegadas de turistas en el mundo.

En 2019, la llegada de turistas internacionales a México fue de 45.0 millones, superior en 3.7 millones de turistas al observado en el periodo enero-diciembre de 2018 y equivalente a un incremento del 9.0%. El ingreso de divisas por concepto de visitantes internacionales

ascendió a 24 mil 563 millones de dólares, lo que representó un incremento de 9.0% con respecto al lapso enero-diciembre de 2018. La balanza por concepto de viajeros internacionales registró un superávit de 14 mil 715 millones de dólares, nivel superior en 30.3% al observado en el periodo enero-diciembre de 2018 (SECTUR, 2019).

Uno de los indicadores que sustentan la realización de la presente investigación es el empleo. En el cuarto trimestre de 2019, la población ocupada en este sector de México fue de 4 millones 438 mil empleos, cifra que marca un máximo histórico de la serie desde 2006 y representó 8.9% del empleo total. El empleo turístico aumentó 6% en el cuarto trimestre de 2019 con respecto al mismo periodo de 2018, cantidad mayor en 251 mil 34 empleos directos generados (SECTUR, 2019).

Todo lo anterior pone de manifiesto la importancia económica que tiene el turismo a pesar de crisis económicas, de la inseguridad, el narcotráfico, el crimen organizado, actualmente la pandemia del COVID 19 entre otros factores, el turismo continúa generando una serie de beneficios entre los que destacan la creación de empleos², aunque con la situación de salud que atraviesa México y el mundo, las condiciones han cambiado.

Normalmente, las estadísticas que se elaboran sobre el empleo que genera la actividad turística hacen referencia al empleo directo, pero solamente se centran en cifras y no en identificar si las condiciones bajo las que se generan y mucho menos en analizar la precariedad de estos.

Tradicionalmente a nivel internacional y nacional, el turismo y en específico la hotelería, se ha caracterizado por requerir un gran número de trabajadores, sin que importara demasiado su cualificación profesional debido, a la marcada estacionalidad³ que caracteriza a esta actividad. Así, la gran mayoría de los puestos de trabajo que son requeridos en la industria turística no son precisamente para directivos, se trata de empleo a tiempo parcial para trabajadores que, en general, carecen de conocimientos especializados en turismo y que, incluso, proceden de otros sectores de la economía⁴.

² Empleo directo: como resultado de los gastos de los visitantes en instalaciones turísticas, como los hoteles. Empleo indirecto: todavía en el sector turístico, pero no como resultado directo del gasto turístico. Empleo inducido: creado como resultado del gasto por los residentes debido a los ingresos procedentes por turismo (OMT, 1998).

³ Temporada alta (Semana santa, vacaciones de verano y de invierno) y temporada baja.

⁴ Sector primario fundamentalmente.

Actualmente, esta situación está cambiando y, cada vez más, se exige una mayor especialización y formación de personal laboral, para poder ofrecer una verdadera calidad en el servicio turístico, que comienza por la calidad en la formación del personal empleado y la existencia de verdaderos profesionales en el sector (OMT, 2020).

Por lo anterior, es importante investigar cuál ha sido el comportamiento de los mercados de trabajo en el sector turístico y en específico en la hotelería de la Ciudad de México, cuáles son sus características, como se han conformado, cómo ha evolucionado y de esta forma analizar las condiciones laborales de los trabajadores del sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México que permitan identificar niveles de flexibilidad y precariedad laboral.

A continuación se presenta lo que se ha trabajado al respecto.

Como resultado de las transformaciones y metamorfosis que han tenido lugar en el transcurso de las últimas décadas, el mundo del trabajo experimentó múltiples procesos, entre los que destacan la desproletarización del trabajo industrial, es decir, una disminución de la clase obrera industrial tradicional y paralelamente una subproletarización del trabajo, una terciarización y flexibilización de los mercados de trabajo (Antunes, 2000).

Existe un mercado laboral en el cual los trabajadores compiten por los mejores puestos y salarios. La determinación de los ingresos laborales y la asignación laboral a nivel de empresa, sector o región, se explica utilizando los conceptos de oferta, demanda y de sustitución de las categorías laborales. Sin embargo las fuerzas de trabajo no son las únicas que intervienen en la determinación de los ingresos del trabajo ya que también influyen factores institucionales, tales como los sindicatos y las leyes laborales (Hernández, 2006).

El mercado opera en un contexto espacial determinado. Así, aunque pueda hablarse de un mercado laboral a escala nacional, éste, en los hechos, está compuesto por una diversidad de mercados de trabajo de carácter local. En este caso, resulta evidente que los distintos mercados se comunican entre sí y provocan movimientos interregionales a través de corrientes migratorias, tanto internas como externas.

A escala nacional, en el mercado de trabajo mexicano, por el lado de la oferta laboral, el descenso de la fecundidad y de la natalidad, aunada a una disminución menos que proporcional en las tasas de mortalidad, se habría traducido en una paulatina disminución de la tasa de crecimiento natural de la población mexicana, que de 3.4% anual en 1970 habría descendido a 2.5% en 1988 y a sólo 1.7% en el año 2000. A pesar del proceso paulatino de disminución poblacional, la oferta de mano de obra ha mantenido un elevado dinamismo en la economía mexicana en las tres últimas décadas, producto de la inercia demográfica.

Por el lado de la demanda de fuerza de trabajo, si bien el empleo total se acrecentó también de manera por demás dinámica, lo relevante en este caso habrían sido las notables modificaciones de su estructura y sus características. El empleo agropecuario y extractivo fueron los que menor dinamismo registraron, en tanto el sector secundario se acrecentó con una rapidez similar al promedio de los sectores. En términos de empleo lo característico ha sido la *terciarización* de la economía, tanto en servicios como en comercio y *turismo* (Hernández, 2006).

Como resultado se modificó, gradual pero sustantivamente, la estructura sectorial del empleo en la economía mexicana. El sector primario redujo su participación en el empleo nacional; el secundario se acrecentó ligeramente y, el terciario casi la duplicó en los últimos 30 años. La notable transformación sectorial del empleo mexicano se acompañó de cambios en la naturaleza de las ocupaciones, toda vez que la generación de empleos se dio principalmente en micronegocios, especialmente en comercio y servicios, acompañado por disminuciones en la importancia de los salarios y un crecimiento notable de la proporción del empleo no remunerado (empleo informal).

En relación con la flexibilidad de los ingresos laborales, a pesar de la recesión y de la desaceleración del crecimiento económico en los ochenta y noventa, las tasas de desempleo urbano se mantuvieron relativamente bajas (a diferencia del 2000 a la fecha), y hay indicios de que el desempleo obedeció menos a las personas que perdieron su empleo que al incremento de la búsqueda de trabajo de los nuevos entrantes o de los que terminaron sus estudios.

Otro indicador se relaciona con la dispersión de los ingresos salariales. En términos sectoriales se observan muy bajas remuneraciones en el sector agropecuario; se detecta además un marcado incremento en la dispersión de remuneraciones por niveles educativos, a consecuencia del aumento mayor de los ingresos de las personas con más educación formal, y del rezago de las remuneraciones de los menos escolarizados. La dispersión salarial dentro del sector manufacturero también se acrecentó. Es así que se observa un sesgo tecnológico a favor del empleo de trabajadores con mayores niveles de habilidades.

Por otro lado, se presentan una serie de características institucionales que condicionan el funcionamiento del mercado laboral mexicano: a) la existencia de salarios mínimos; b) la magnitud de los costos laborales no salariales, y c) las modalidades de la contratación colectiva y sus efectos sobre la fijación de los salarios.

Hoy por hoy, la flexibilidad del mercado de trabajo se presenta como la solución al problema del desempleo, por lo que la flexibilización de las relaciones laborales se comenzó a aplicar a principios de los ochenta.

El elemento que explica las elevadas tasas de desempleo era la presencia de excesivas rigideces, lo que llevó a considerar la necesidad de iniciar un proceso de “flexibilidad” en el mercado de trabajo (Chávez, 2001).

A partir de lo anterior se han sustentado diferentes corrientes de opinión, la primera defiende la idea de que durante los años cincuenta y sesenta el marco institucional del mercado de trabajo experimentó modificaciones considerables que, en general, fueron favorables para los trabajadores. Así, los sistemas de protección social se fueron desarrollando, hasta alcanzar niveles muy elevados de sustitución de ingresos que podían tener efectos negativos en el comportamiento de los individuos en el mercado de trabajo. Los sindicatos consiguieron mayores niveles de protección contra el despido. A lo largo del periodo de expansión económica, se dio un proceso de rigidificación del marco socio institucional del mercado de trabajo. La segunda postura, argumenta que lo que había cambiado era el contexto económico general, más que las propias instituciones que configuran el marco institucional del mercado de trabajo. El nuevo contexto hacía inviable la aplicación de las mismas normas de crecimiento salarial que finalmente produciría una caída en el empleo. En ambos casos el no flexibilizar conduciría a un deterioro de los

niveles de empleo. La tercera vertiente refleja indirectamente que se están produciendo cambios importantes en los sistemas de producción que requieren de un nuevo marco institucional para el mercado de trabajo (Chávez, 2001).

Ha habido muchos cambios como la intensificación del trabajo, la desespecialización, la reespecialización, la polarización de las especializaciones, cambios en los contratos de empleo, cambios en la fuerza relativa de los diferentes grupos de especialidades y baluartes de negociación y la intensificación de la demanda de versatilidad y movilidad en el trabajo. La especialización se vincula directamente con la división del trabajo. Resulta del esquema y de la concepción Tayloriana, orientada a elevar los niveles de productividad del trabajo. Persigue aumentar la eficiencia del trabajo disminuyendo los costos. Cabe anotar que en el turismo, el trabajo rutinario restringido a ciertos límites, viene a empobrecer la relación entre un prestador de servicios a un turista. La especialización lo orilla a repetir interminablemente su tarea, hasta que llega un momento en que ésta pierde significado para él mismo.

El problema es si resulta significativo o útil integrar cambios desiguales y muchas veces experimentales en una tendencia global hacia la flexibilidad, y si hay una base válida para proclamar audazmente la aparición de una nueva era basada en los dos tipos de trabajo: el trabajador básico funcionalmente flexible, interesado ideológicamente en los objetivos del empresario, y el resto de los trabajadores desechables, marginales tanto desde el punto de vista de la producción como del análisis.

A partir del análisis de los diferentes modelos que abordan el estudio del turismo, se identifican una diversidad de elementos que se interrelacionan, turista, prestador de servicios, ocio, tiempo libre, superestructura, demanda, atractivos, equipamiento e instalaciones, infraestructura y la comunidad local (empleados), movilidad de capital, división internacional del trabajo, especialización en el trabajo, entre otros. Se observa que el turismo tiene una serie de relaciones con cada uno de los sectores económicos, en el sentido de que para poder ofertar sus servicios depende de sectores muy específicos para proveerse, por lo que el crecimiento de la actividad turística estimulará el crecimiento de la demanda de bienes locales y del nivel económico del destino, lo cual indica que el

turismo genera un efecto multiplicador, y más allá de ser caracterizado como una actividad sectorial deberá ser una actividad intersectorial.

A diferencia de lo que ocurre en otros sectores cuya descripción económica está más acotada, la medición del volumen de la fuerza laboral involucrada en el turismo representa un serio desafío como resultado de algunas peculiaridades que lo describen; además del carácter transversal que lo distinguen, se suma la heterogeneidad de las actividades características al turismo y de aquellas que indirectamente inciden en él, así como la dispersión geográfica espacial.

De acuerdo a lo anterior, en cuanto al mercado de trabajo turístico, poco se ha estudiado, existen algunos estudios que se centran en el análisis de las competencias laborales, a la formación profesional y educación. La Organización Internacional del Trabajo (2009), realizó un estudio señalando que el mercado de trabajo turístico se estructura con algunas particularidades, ligado a dos dimensiones básicas de todo el mercado laboral: la oferta de puestos de trabajo-los empleadores y la demanda de empleo-la fuerza de trabajo. El documento recupera temas centrales como los empleadores, la inestabilidad laboral, los bajos salarios en general, condiciones precarias de trabajo, el nivel educativo, pero meramente es un estudio de corte descriptivo.

En tanto Peñaloza (2004), presenta los resultados de su investigación sobre educación superior y ocupación en el campo del turismo, señalando que la profesión implica el reconocimiento de la labor del servicio turístico, que a través de instituciones y organismos educativos puede ofrecer entrenamiento de un mayor nivel de preparación para ejercer un papel relevante principalmente en términos de las necesidades, condiciones y desarrollo para identificar sus valores, y aquellos aspectos socioeconómicos, políticos y culturales, que conforman los conocimientos y las destrezas que más necesitan y desean en el marco laboral.

La Secretaría de Turismo, elaboró un estudio denominado el Empleo en el Sector Turístico de México que básicamente aborda la importancia relativa del empleo en el sector turístico de la economía nacional: condición laboral, los esquemas de trabajo, la jornada de trabajo, género, edad y nivel educativo (SECTUR, 2002).

Arroyo y Gutiérrez (2007), realizaron una investigación sobre el empleo en el sector hotelero de Cozumel y su impacto en la comunidad, el cual consistió en realizar un análisis del número de empleos en puestos gerenciales y operativos, los problemas para el reclutamiento y selección de personal y las características del perfil del empleado.

La misma SECTUR en el 2008, llevó a cabo una investigación sobre Análisis laboral del Sector Turismo en México, mismo que se centró a elaborar un estudio diagnóstico sobre la situación del personal ocupado en el sector turismo, para determinar los requerimientos actuales y futuros del mercado de trabajo y la competencia laboral, nuevamente se aborda el tema de formación profesional y perfiles de calificación de la población ocupada en este sector.

Se ha observado a lo largo del tiempo que la actividad turística por un lado precisa los servicios de personas con nivel de conocimientos técnico e intelectual alto, es decir, de un capital humano altamente cualificado. Por otro lado también necesita de una mano de obra que no requiere altos niveles de preparación aunque si se exigen ciertos conocimientos específicos para poder desarrollar sus cometidos, pero que en líneas generales pueden adquirirse, o incluso la misma empresa puede formar a sus empleados con relativa rapidez.

Es en este sentido, que el Observatorio Laboral (2019) presenta las tendencias y características de las personas ocupadas correspondientes al cuarto trimestre de 2019 en donde señalan el total de personas ocupadas en el turismo siendo 4.1 millones, la edad promedio de la gente que labora para este sector es de 45 y más años, aunque se observa también que es uno de los sectores que ocupa un alto porcentaje de jóvenes comparado con el resto de los sectores productivos; el nivel de escolaridad sigue siendo bajo identificando que 35.8% tienen estudios de secundaria, seguido por 25.8% profesional medio, 25% tiene primaria y 13.2% nivel superior, observando que respecto a años anteriores se ha mejorado el nivel educativo sobre todo de licenciatura, en cuanto a género sigue prevaleciendo la presencia de mujeres con 57.3%, respecto a ingresos el sector está tan solo por arriba de servicios profesionales y agricultura con un ingreso promedio mensual de \$5,526.00 equivalente a 1.49 salarios mínimos y finalmente en cuanto a cargo ocupado 97% tienen puestos operativos. 0.6% mandos medios y el 2.4% cargos directivos.

Lo anterior, pone de manifiesto la importancia de analizar los mercados de trabajo en el sector hotelero de la Ciudad de México, a partir de las categorías flexibilidad y precariedad laboral; de subcategorías como la económica, normativa y de seguridad social y de indicadores tales como ingreso, tipo de contrato, duración del contrato y de la jornada de trabajo, seguridad social, prestaciones sociales y asociación a sindicatos, lo cual permitirá definir los niveles de flexibilidad y de precariedad laboral de los trabajadores de este sector.

La actividad turística en México ha requerido de un capital humano cualificado, pero también necesita de una fuerza de trabajo que no requiere altos niveles de preparación aunque si se exigen ciertos conocimientos específicos para poder desarrollar sus cometidos, mismos que pueden adquirirse con la práctica cotidiana, o incluso la misma empresa puede formar a sus empleados. El total de empleos que se generaron al cuarto trimestre de 2019 fue de 4.1 millones de personas ocupadas, siendo superado significativamente por el comercio con 9.9 millones y por la industria de la transformación con 8.8 millones de personas ocupadas. A lo anterior agregamos que por el nivel educativo que poseen, la mayoría de los empleos generados se caracterizan por ser de tipo operativo (Observatorio Laboral, 2019).

Dentro de este sector es reconocido que la gente empleada es joven y con un alto porcentaje de mujeres.⁵ En cuanto a la participación de las mujeres 57 de cada 100 son de este género, lo cual confirma la suposición inicial. Del total de gente ocupada, se identificó que los salarios siguen siendo bajos para un sector tan importante como el turístico respecto a otros sectores,⁶ lo cual indica que en lugar de mejorar los salarios por la importancia que reviste el turismo para la economía, estos se van pauperizando, aunado a que las prestaciones que tienen son mínimas (seguridad social, prima dominical y aguinaldo), lo que indica una alta vulnerabilidad en el empleo; y en materia de contratos son signados solamente por periodos de tres meses lo cual implica que el trabajador no genera antigüedad alguna.

Uno de los principales problemas que se presentan en el mercado de trabajo turístico y en particular en la hotelería es la estacionalidad, esta circunstancia es la causante que fuera de

⁵ Las edades van entre 16 y 24 años con un 21.8%; entre 25 y 34 años el 23.1%; de 35 a 44 años el 20.7% y finalmente de 45 años y más el 34.3%.

⁶ Un 63.8% son asalariados y el ingreso promedio que perciben es de \$5,526.00 mensualmente, quedando tan solo por arriba de los servicios profesionales (\$4,938.00) y de la agricultura (\$4,035.00).

la temporada alta se registren unas mínimas ocupaciones o incluso se llega al caso de que muchos establecimientos turísticos se ven obligados a cerrar, lo que repercute en ocupar a una plantilla mínima de trabajadores. Cuando se llega la temporada alta, las empresas tienen que recurrir a la mano de obra de inmigrantes que es contratada por dos o tres meses. Al no poder ofrecer un empleo estable a lo largo de todo el año, son muchos de los trabajadores del sector hotelero quienes se ven obligados a tener que buscar salidas profesionales fuera de la industria turística. Ante la movilidad de mano de obra, la búsqueda de nuevas oportunidades de empleo se genera migración de campo a ciudades, de ciudades a ciudades, lo que representa que en ciertas regiones del país se dé una mayor concentración de empleo.⁷ Lo anterior refleja que a los mercados de trabajo en el sector hotelero de la Ciudad de México solamente se les ha estudiado desde un enfoque estadístico, de formación, sin analizar características específicas que identifican puntualmente a éstos.

La hotelería es parte fundamental del turismo en México, sector que en 2017 aportó \$1,797,374 millones de pesos a la economía nacional, 8.7% del Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo con el reporte “Cuenta satélite del turismo de México 2017” del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); los ingresos por servicios de hospedaje representan la mayor aportación al Producto Interno Bruto Turístico (PIBT) 28.3% del valor en 2017.

Los resultados de la actividad hotelera en los centros turísticos que monitorea DataTur arrojan que 82.8 millones de turistas nacionales e internacionales se hospedaron en un hotel en 2018, 60.9 millones (73.6%) turistas nacionales y 21.9 millones de turistas internacionales.

Las altas cifras de visitantes hacen que la hotelería sea la columna vertebral del turismo, es realmente necesaria para crecer el sector y su derrama económica.

⁷ La región centro concentra a un 29.6%; la sur sureste con un 24.7%; le sigue la centro occidente con el 23.3%; la noreste con el 12.4% y finalmente la noroeste con el 10%. De estas regiones las ciudades que concentran la mayor proporción del personal ocupado son: el D.F. con un 15.77%, le sigue Quintana Roo con el 6.29%, Veracruz con 5.98%, Jalisco con el 5.87% y Guanajuato con 5.58%, lo anterior obedece a que en estas ciudades se concentran algunos de los destinos turísticos más importantes de México.

La hotelería también brinda oportunidades de empleo. Durante 2017 las actividades relacionadas con el turismo reportaron alrededor de 2.3 millones de empleos, 9% de estos empleos fueron generados por algún servicio relacionado con el alojamiento de turistas (Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, 2019).

En la Ciudad de México la industria hotelera ha cobrado gran importancia, el anuario estadístico de turismo de la Ciudad de México (2019) indica que se tienen registrados 630 hoteles de categoría turística, con una ocupación promedio del 70.45%, con una derrama por turismo de \$52,173 millones de pesos y un gasto promedio por turista internacional de \$828.2 dólares y de \$209 dólares por turistas nacionales. El mayor número de hoteles se concentra en la categoría 3 estrellas; la categoría con mayor número de cuartos es la de 4 estrellas. En cuanto a empleos directos se registraron 358,456.

A pesar de la cantidad de hoteles en las diferentes zonas de la Ciudad de México y de los altos índices de ocupación, de la derrama económica que dejan los turistas que se hospedan y de las tarifas hoteleras, se identifica que aunque se generan empleos directos, éstos siempre resultan ofrecer las condiciones que permitan al trabajador satisfacer sus necesidades, son empleos con contratos temporales, sin todas las prestaciones de ley, se llegan a presentar casos en donde ni seguridad social tienen; salarios bajos y en muchas ocasiones sin un respaldo sindical, aunado a ello jornadas de trabajo en donde muchas ocasiones tienen que cubrir más horas y rolar turnos. Y cabe señalar que la gran mayoría (más del 90%) de los empleos son a nivel operativo.

Para afirmar lo señalado en párrafos anteriores se recupera el documento: la Hotelería en la Ciudad de México (2015), la distribución del empleo en la hotelería con base en el personal ocupado, ya sea dependiente o no dependiente de la razón social, remunerado o no remunerado, y por sexo, se presenta a continuación. El empleo en la hotelería de la ciudad, es preponderantemente de mujeres, en cuanto a los “dependientes de la razón social”, representa este género 27.2% mientras que los hombres 22.7%. Sin embargo al sumar los “no dependientes de la razón social”, este porcentaje se revierte de 27.5% hombres, contra 20.5% mujeres. El balance final es de 51.5% hombres, contra el 48.5% mujeres.

Los establecimientos de hospedaje por categoría de la ciudad manejan en promedio una relación de 0.55 personas por cada habitación, variando para cada una de las categorías: “Gran turismo” y “5 Estrellas”, con casi un trabajador por cuarto (0.93 personas por cuarto); “4 estrellas”, con casi un trabajador por cada 2 habitaciones (0.51 personas por cuarto); “3 Estrellas”, con un poco más de un trabajador por cada 3 habitaciones (0.36 personas por cuarto); “2 Estrellas” y “1 Estrella”, con aproximadamente un trabajador por cada 5 habitaciones (0.22 y 0.17 personas por cuarto) y, por último, los establecimientos “Sin clasificar”, con poco más de una persona por cada tres habitaciones (0.35 personas por cuarto).

Se estima que los puestos de trabajo en la hotelería de la ciudad se distribuyen en cinco áreas operativas, las cuales son: servicio a cuartos que emplea 43.56%, alimentos y bebidas 25.22%, administración, mantenimiento y ventas 25.92% y otras áreas 5.29%. Los indicadores de empleo por cuarto marcan el volumen de personal, mismo que disminuye a medida que la categoría también lo hace, como también sucede en la relación del indicador de personal por cuarto (Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, 2015). Se observa que el área más demandada es la de servicio a cuartos (amas de llaves, camaristas), casi la mitad del personal empleado en los hoteles.

A continuación se presentan los empleos de acuerdo al área operativa y por categoría de hotel. En la categoría Gran Turismo como en las demás, se presenta el mayor número de empleados en servicio a cuartos y probablemente sean mujeres las que ocupen estos puestos. Es preciso indicar que del total de empleos en la hotelería, en esta categoría se encuentran contratados 17.75%. Bajo la misma condición que en los establecimientos de gran turismo, en los hoteles de 5 estrellas, las áreas con mayor personal siguen siendo servicio a cuartos que es la columna vertebral de estos establecimientos y alimentos y bebidas que es el complemento. Los empleados de esta categoría representan el 37.17% del total, supera a los empleados en establecimientos de gran turismo. En la categoría 4 estrellas hay menos empleados que en la de 5 estrellas pero más que en la de gran turismo y se mantiene la tendencia de personal en el área de servicio a cuartos. El 22.51% de empleados se encuentran contratados en esta categoría. Aunque hay menos empleados en la categoría 3 estrellas que en las anteriores, se identifica que en el área de servicios se concentra el 61.80% del personal contratado, es decir más de la mitad de los empleados;

en el área de “otros” no se tiene personal. En los hoteles de 2 estrellas nuevamente se observa que casi el 70% de los empleos son en el área de servicio a cuartos, en ventas no se tiene registrado personal ya que para esta categoría no se requiere de esta área, a diferencia de los hoteles de mayor categoría que además de vender habitaciones venden servicios complementarios como banquetes, entre otros. El número de empleos representa 4.47% del total. En los establecimientos de 1 estrella 72.27% de los empleados se encuentran en el área de servicio a cuartos, en tanto no hay personal en las áreas de ventas y otros y si se ve un 16.81% en el área administrativa. Tan solo 2.46% del total forman la plantilla laboral en estos establecimientos. Los hoteles sin clasificar son los que menor número de trabajadores tienen lo cual equivale al 2.17% del total. Como en todas las categorías el puesto con más trabajadores sigue siendo el de cuartos (Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, 2015).

Como se pudo observar, los empleos que mayoritariamente se generan en el sector hotelero son los operativos, puestos que regularmente no requieren de una gran habilitación profesional, con salarios mínimos y sin muchas posibilidades de mejorar sus condiciones laborales, con escasas prestaciones y sobre todo sin una estabilidad laboral, lo cual ocurre en mayor medida en los hoteles de menor categoría. Por eso es interesante estudiar los hoteles de gran turismo, 5 y 4 estrellas para identificar si en éstos se están presentando signos de flexibilidad y precariedad laboral.

Si bien son datos del 2015 dan un panorama general del comportamiento del empleo en el sector hotelero de la Ciudad de México, mismo que da pauta para analizar el mercado laboral de una de las zonas de mayor prestigio: el corredor Chapultepec-Polanco, habiendo seleccionado 10 hoteles de un total de 32 equivalente al 31.25%.

Con base en los censos económicos 2014, publicados por el INEGI, y en el muestreo hotelero, a continuación se presenta una estimación del valor de las remuneraciones al personal de la hotelería por categoría y por zona turística en la CDMX para el año 2015.

A partir de estos datos se calculó el ingreso mensual promedio: en los hoteles de gran turismo el ingreso es de \$4094.74 y en el de 5 estrellas de \$4094.36 equivalente a 1.10 salarios mínimos para los hoteles de 4 estrellas se obtuvo una remuneración de \$4,119.74 que representa 1.11 salarios mínimos; los de 3 estrellas tienen un ingreso de \$3,684.35 que

se encuentra por debajo del salario mínimo (0.99); lo cual denota precariedad salarial; en los establecimientos de 2 estrellas el ingreso es de \$3465.63 y tampoco logra un salario mínimo (0.93); para los de 1 estrella se obtuvo \$3,121,21 (0.84) y finalmente los que no tienen categoría \$3652.44 que no alcanzan ni un salario mínimo (0.98).

Con estos datos se puede visualizar que los empleos en el sector hotelero tienen remuneraciones muy bajas y que llevan a una precarización laboral, impidiendo que los trabajadores puedan acceder a mejores condiciones de vida.

Se presentan a continuación las remuneraciones de acuerdo a la zona en donde se ubican los hoteles. La zona de estudio “Chapultepec-Polanco”, es la segunda en remuneraciones con una participación del 14.0%, considerando que en esta zona se generan 3824 empleos directos, las percepciones anuales son de \$49,056.23 y mensualmente reciben \$4,088.01 en promedio, ligeramente por arriba del salario mínimo (1.10 salarios mínimos).

Si bien, el sector hotelero genera empleos (mayoritariamente operativos), y es pilar fundamental para el turismo de México, se identifica que los salarios de los trabajadores son bajos con mínimas prestaciones de ley, llegan a carecer de seguridad social, no se encuentran afiliados a sindicatos, lo cual podría estar generando condiciones de flexibilidad y precariedad laboral.

Las investigaciones que se han realizado en torno al mercado de trabajo turístico y en específico del hotelero, no han planteado identificar si existe flexibilidad en estos mercados de trabajo, de analizar el comportamiento de éstos, los cambios estructurales en las formas de contratación, el comportamiento de los salarios, las condiciones en que laboran, el tipo de prestaciones, la seguridad social, estabilidad laboral considerando que el turismo es estacional. Ante estos vacíos, se concibe la idea de caracterizar a través de los cambios que se han generado en los sistemas de producción que derivan de nuevas formas de trabajo y condiciones laborales a éstos mercados. Lo anterior permitirá determinar los niveles de precariedad laboral.

Uno de los principales problemas que se presentan en el mercado de trabajo en el sector hotelero es la estacionalidad, esta circunstancia es la causante que fuera de la temporada alta se registren unas mínimas ocupaciones o incluso se llega al caso de que muchos establecimientos turísticos se ven obligados a cerrar, lo que repercute en ocupar a una

plantilla mínima de trabajadores. Cuando se llega la temporada alta, las empresas tienen que recurrir a la mano de obra de inmigrantes que es contratada por dos o tres meses. Al no poder ofrecer un empleo estable a lo largo de todo el año, son muchos de los trabajadores del sector quienes se ven obligados a tener que buscar salidas profesionales fuera de la industria turística. Ante la movilidad de mano de obra, la búsqueda de nuevas oportunidades de empleo se genera migración de campo a ciudades, de ciudades a ciudades, lo que representa que en ciertas regiones del país se dé una mayor concentración de empleo.⁸ Lo anterior refleja que a los mercados de trabajo solamente se les ha estudiado desde un enfoque estadístico y de formación profesional, sin analizar características específicas que identifican puntualmente a éstos.

Por lo anterior se formulan las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las condiciones laborales de los trabajadores del sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México?

¿Qué niveles de precariedad laboral existe entre los trabajadores que laboran para la hotelería de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México?

A continuación se plantean las hipótesis que orientan a la investigación:

Las condiciones de los trabajadores en el sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México han observado una serie de transformaciones: salarios, contrato, prestaciones laborales, sindicatos lo cual los está llevando a presentar condiciones precarias y de desigualdad laboral.

A menores salarios, prestaciones sociales y ausencia de contratos, mayor será el nivel de precariedad que presenten los trabajadores del sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México.

⁸ La región centro concentra a un 29.6%; la sur sureste con un 24.7%; le sigue la centro occidente con el 23.3%; la noreste con el 12.4% y finalmente la noroeste con el 10%. De estas regiones las ciudades que concentran la mayor proporción del personal ocupado son: el D.F. con un 15.77%, le sigue Quintana Roo con el 6.29%, Veracruz con 5.98%, Jalisco con el 5.87% y Guanajuato con 5.58%, lo anterior obedece a que en estas ciudades se concentran algunos de los destinos turísticos más importantes de México.

H₁ Las transformaciones de los sistemas económicos han originado que los empleos generados en el sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México sean precarios

H₂ Las condiciones laborales de los trabajadores del sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México presentan precariedad laboral.

De acuerdo a las hipótesis planteadas y a la definición de las categorías, subcategorías e indicadores se formuló el siguiente objetivo general:

Analizar las condiciones laborales de los trabajadores del sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México que determinen los niveles de precariedad laboral.

Para dar cumplimiento al objetivo general se han definido cuatro objetivos específicos:

- ✓ Reconocer el trabajo hotelero desde los diferentes modelos reguladores de las relaciones de trabajo, de desarrollo económico y de las teorías económicas de los mercados de trabajo.
- ✓ Identificar la estructura de los servicios turísticos, y el empleo en la hotelería de la Ciudad de México.
- ✓ Identificar las dimensiones de flexibilidad y precariedad laboral en la hotelería de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México.
- ✓ Determinar los niveles de precariedad laboral que se dan al interior del sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México

La investigación se realizó en 10 hoteles seleccionados de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México, de categorías cinco y cuatro estrellas. Dicha zona es una de las más importantes turísticamente hablando: zona financiera, de restaurantes, hoteles, centros de espectáculo, entre otros. La temporalidad se sitúa en el año 2019 y la aplicación de los cuestionarios fue durante los meses de febrero a julio.

Entre los principales alcances, se pudo tener acceso a los hoteles seleccionados, se obtuvieron a través del análisis factorial los niveles de precariedad laboral de los trabajadores de los hoteles. En cuanto a limitaciones, la falta de una formación sólida en estadística que permitiera realizar el análisis de toda la información obtenida, el no

poder aplicar los cuestionarios en todos los hoteles que conforman la zona hotelera Chapultepec-Polanco.

La presente investigación se estructura por cinco capítulos. En el primero denominado fundamentación teórica se hace un recorrido por el sistema económico y el papel que juega el trabajo en el sistema de producción económico; se presenta un panorama general de los modelos reguladores de las relaciones laborales integrando al taylorismo, fayolismo, fordismo y toyotismo; se procede a señalar las teorías económicas sobre el mercado de trabajo destacando: la corriente neoclásica, la de la segmentación de los mercados de trabajo o institucionalista, el enfoque nekeynesiano y la teoría marxista. También se abordan los modelos de desarrollo económico en México partiendo del de industrialización y su transición al neoliberal. Se continúa con un recorrido por los mercados de trabajo flexibles y por el concepto de precariedad laboral, para cerrar el capítulo con los mercados de trabajo en el sector turístico.

En el segundo capítulo “marco contextual de la Ciudad de México: los servicios, el turismo y la hotelería”, se hace un recuento de la economía en esta Ciudad, se analiza la estructura del sector terciario, específicamente del turístico y se cierra con la hotelería y el empleo.

El capítulo 3 “estrategia metodológica” indica el camino que se siguió para la realización de la investigación, considerando enfoque, metodología y técnicas, así mismo se divide el apartado en cuatro etapas que van desde el diseño y validación del cuestionario, la prueba piloto, tamaño de la muestra y levantamiento final y definición del nivel de precariedad.

En el capítulo 4 se presentan los resultados considerando las características individuales de los empleados, características del empleo actual, prestaciones, composición del ingreso, expectativas laborales de los trabajadores y la satisfacción laboral. Se integra el artículo de resultados que aborda la estimación del nivel de precariedad laboral.

En el capítulo 5 se hace una discusión retomando la teoría y vinculándola con los resultados. Considerando a los sistemas económicos, los modelos reguladores de las relaciones de trabajo, modelos de desarrollo económico, las teorías económicas de los mercados de trabajo, flexibilidad y precariedad laboral.

Finalmente se integran conclusiones y el apartado de fuentes consultadas.

CAPÍTULO 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente capítulo parte de un recorrido teórico que va desde los sistemas económicos, atravesando por los diferentes modelos reguladores de las relaciones laborales, los modelos de desarrollo económico, las teorías económicas de los mercados de trabajo hasta aterrizar a los mercados de trabajo flexibles y a la conceptualización de la precariedad. Integra las bases teóricas que dan sustento y orientan a la investigación.

1.1 El sistema económico: El papel que juega el trabajo en el sistema de producción económico

En este apartado el objetivo central es analizar la evolución que ha tenido el concepto de trabajo a partir de diferentes acontecimientos sociales y corrientes que se han presentado a lo largo de la historia.

En el siglo XIX y buena parte del XX, el concepto de trabajo fue central en muchas ciencias sociales. Con la gran transformación iniciada desde finales de los setenta esta situación ha cambiado, y han sido cuestionados:

- a) La centralidad del trabajo entre los mundos de vida de los trabajadores (Offe, 1980).
- b) En particular, su importancia en la constitución de subjetividades, identidades y acciones colectivas (Liotard, 1985).

Algunos asocian lo anterior con la fragmentación de la sociedad posmoderna; otros con la decadencia del trabajo industrial en confrontación con el crecimiento de los servicios, los trabajadores de cuello blanco, las mujeres y el trabajo desregulado (Regini, 1990).

El significado del trabajo en la teoría social puede ser abordado desde dos grandes perspectivas:

1. La hermenéutica (Grint, 1991) para la cual el trabajo tiene que ver con la transformación de la naturaleza por el hombre para satisfacer necesidades humanas. El trabajo es construido culturalmente y de acuerdo con relaciones de poder (Berger, 1958). A partir del siglo XIX se habría impuesto el sentido occidental capitalista del trabajo como creador de riqueza, mientras en otras sociedades tenía un sentido vinculado con la religión y sus rituales (Garfinkel, 1986).

Históricamente el significado de trabajo ha cambiado aun en occidente. En la tradición clásica (griegos y romanos) el trabajo era para los no nobles, era tortura, sufrimiento y desgracia.

2. La otra concepción es objetivista. El trabajo es considerado como la actividad que transforma de manera consciente a la naturaleza y al hombre mismo, independientemente de cómo sea valorado por la sociedad.

Pudiera plantearse que el trabajo, como toda actividad, tiene componentes objetivos (por ejemplo como creador de riqueza), pero que esta riqueza puede sufrir diversas valoraciones sociales (De la Garza, 2000).

Los límites del trabajo, su contenido y papel en las teorías sociales, no está desvinculado de formas de interpretar el mundo dominante, pero cambiantes, en diferentes etapas de la sociedad, y en particular del capitalismo. De esta manera, se pueden identificar varios periodos en el capitalismo moderno en los que ha sido diferente el papel del concepto de trabajo en las teorías sociales.

- a) *De la Revolución industrial a la segunda mitad del siglo XIX, esto último con el cambio de la teoría económica clásica al marginalismo.* Hasta la segunda mitad del siglo XIX la economía política dominó sobre las otras ciencias sociales. En esta economía el concepto de trabajo fue el central, y fue entendido sobre todo como creador de valor (Ricardo, 1962). Los clásicos definieron el campo de la economía como el estudio de la creación de la riqueza, y ésta estaba en función del trabajo incorporado en las mercancías. La utilidad como satisfacción subjetiva de la mercancía, como valor de uso, fue considerada, pero lo central era el proceso de producción, no la circulación o el consumo (De la Garza, 2000).

Marx llevó a su consecuencia lógica esta línea de pensamiento, considerando no sólo que el trabajo es el único origen del valor, sino que la ganancia capitalista proviene de un trabajo no pagado al obrero (Marx, 1974). El punto central fue la distinción entre la fuerza de trabajo y el trabajo, es decir, entre la capacidad de generar valor por la fuerza de trabajo y la cantidad de valor incorporado a la mercancía en el proceso de producción (De la Garza, 2000). Para Marx esta distinción es el fundamento del conflicto estructurado entre el capital y el trabajo;

lo que el capitalista compra es fuerza de trabajo, derecho a disponer durante cierto tiempo de la capacidad de trabajar, pero en esta compra no está especificada la cantidad de trabajo que debe realizarse durante la jornada (Edwards, 1986).

Es claro que una vez que el trabajo agrícola pasó a un segundo término en los países capitalistas desarrollados de la época, la atención de los teóricos se centró en el trabajo industrial. Asimismo, los clásicos y Marx dieron poca importancia al trabajo de los servicios, y al de los ahora llamados cuellos blancos en las empresas. Para Marx el trabajo productivo, al cual se subordinan los otros trabajos en el capitalismo, es el creador de plusvalía.

- b) *De finales del siglo XIX a la gran crisis de 1929, época de dominio de la teoría neoclásica en economía y, a la vez, de la escisión de ésta con respecto a las otras ciencias sociales.* Nacimiento de la sociología y la psicología industriales. Las teorías de Marx se fortalecieron con el ascenso del movimiento obrero, que no fue inmediatamente reconocido como clase por el Estado; en general, no se habían constituido instituciones de mediación del conflicto interclasista. La clase obrera en ascenso, en sus luchas, fue institucionalmente excluida como trabajador y como ciudadano. En estas condiciones surge el marginalismo en la teoría económica, que regala el trabajo como concepto central de la economía, a diferencia de la teoría clásica, con su potencial subversivo, y niega cualquier fundamento a la lucha de clases (De la Garza, 2000). Esta naciente teoría económica sistematiza y formaliza su concepto de actor económico racional; por el otro, las nacientes ciencias sociales (sociología, psicología y antropología) rescatan aspectos morales en la acción y en la sociedad, despreciados por el marginalismo (Elster, 1990). El marginalismo da un viraje con respecto a la teoría económica clásica y ahora pone el acento en la utilidad de la mercancía. Al vincular la utilidad marginal con precio, independizó relativamente el valor de las condiciones de producción y lo hizo depender del mercado. El precio marginal del producto, del trabajo y del capital vino a depender en última instancia de la oferta y la demanda (Cantter, 1980).

La economía se encargaría de estudiar la riqueza, pero no entendida como valor de trabajo, sino como utilidad, que se genera con recursos escasos buscando optimizar la relación entre riqueza generada y recursos involucrados. El trabajo sería la

disposición de las facultades de una persona (Walras, 1954), pero sería el mercado de trabajo, que opera también por oferta y demanda, el que asignaría la cantidad de trabajo. En el equilibrio los salarios serían iguales al precio del trabajo e iguales al producto marginal del trabajador. Es decir, el trabajador sería pagado por su producto que es igual, a su vez, a la utilidad del último trabajador empleado (Dornbush, 1987).

En esta época frente a la situación social de la clase obrera, terreno de cultivo de revoluciones sociales, la teoría económica optó por la negación de la centralidad del trabajo frente al mercado, y de la lucha de clases; las otras ciencias sociales por el rescate de una nueva ética que restituyera los vínculos destruidos por el industrialismo y los efectos disolventes del hombre económico. De cualquier manera el trabajo industrial, pero con un componente nuevo: la naciente administración científica del trabajo, el taylorismo que fascinará a los teóricos del trabajo hasta la década de los sesenta (De la Garza, 2000).

- c) *De la crisis de 1929 a los años sesenta, dominio del keynesianismo en economía y nuevo acercamiento de la economía a las otras ciencias sociales a través del institucionalismo.* Surgimiento de las relaciones industriales como disciplina, fortalecimiento de la sociología y la psicología industriales y del trabajo. La potencia de la clase obrera organizada en partidos, el surgimiento de la revolución proletaria y la catástrofe capitalista de la gran crisis de 1929 trataron de ser domadas a través de instituciones reguladoras del conflicto interclasista y de la economía. Ya no se trató de declarar ilegal a la clase obrera y sus organizaciones (o en la teoría de marginar al trabajo) sino de reconocer que el capitalismo, de manera espontánea. Genera conflictos de clase, pero que éstos pueden ser canalizados en su propio beneficio a través de instituciones reguladoras. Es el periodo del Estado social, del Estado benefactor e interventor en la economía, de la constitución de los sistemas de las relaciones industriales, con su centro en la negociación colectiva y la seguridad social (Fox, 1971; Kerr y Dunlop, 1962). Es la época de los pactos corporativos entre sindicatos, Estado y empresarios. Con esta transformación pierden terreno los neoclásicos y los ganan los keynesianos e institucionalistas en la economía. El keynesianismo no declaró ilegítimos a los sindicatos (para los

clásicos serán monopolistas de la fuerza de trabajo que impedirían llegar al equilibrio), sino que los definió como organizaciones con las que se tiene que convivir; en esta medida se niega la ley de Say (la producción no crea su propia demanda) y que lo económico se autocorrija espontáneamente (Keynes, 1961). La intervención del Estado se hace necesaria para lograr el pleno empleo.

Los primeros institucionalistas consideraron que los precios no se explicaban de acuerdo con actores racionales sino en un marco de distribución desigual de los recursos, instituciones y valores sociales. También que el conflicto capital-trabajo no es erradicable y que, por lo tanto, no hay tendencias al equilibrio, se trataría de crear instituciones para canalizar ese conflicto y evitar que se vuelva catastrófico. Para ellos el trabajo es sobre todo la clase obrera, como conjunto de las organizaciones que pueden imponer soluciones más allá del mercado. Vinculada con el institucionalismo nació la disciplina de las relaciones industriales. El institucionalismo en contraposición con los neoclásicos, frente al equilibrio plantea el desequilibrio como normal; a las soluciones universales contrapone las particulares en función del contexto; a la idea de un solo mercado de trabajo, la de muchos mercados (segmentos); a la acción individual y racional, la mezcla entre individual y colectiva, entre racional y moral (Elster, 1991).

El marxismo que predominó en esta época fue el estructuralista; la clase obrera era sobre todo una situación estructural, y lo mismo ocurría con sus contradicciones con el capital.

El trabajo ya no era sujeto social, sino institución, regla y organización analizables estructuralmente y de alguna forma integradas al funcionamiento capitalista avanzado. La forma de trabajo típica era el trabajo más formalizado y analizado científicamente: el taylorizado.

- d) *Ascenso del neoliberalismo desde los años setenta hasta la fecha, y su disputa con el nuevo institucionalismo.* Surgimiento de la posmodernidad. Comunicación entre el neoinstitucionalismo y la sociología del trabajo (De la Garza, 2000).

En los años setenta hay una reanimación del conflicto obrero patrimonial, sobre todo en los países capitalistas avanzados; la conflictividad que parecía domada por

las instituciones irrumpió en espacios inesperados, los de los procesos de trabajo. Se dio con lo que algunos consideraron los límites de la política keynesiana y del Estado social, en cuanto a poder conciliar acumulación de capital con legitimidad, utilizando para ello el gasto público.

Al mismo tiempo que las corrientes neoliberales toman el poder de los aparatos de diseño de políticas económicas de los estados y de los organismos internacionales, se desarrollan nuevas corrientes institucionalistas en oposición de los neoliberales. Destacan las de las nuevas relaciones industriales, el segmentacionismo y el posfordismo (Amin, 1994), éste último con sus tres vertientes: neoschumpeterianismo, regulacionismo y especialización flexible.

Para estas corrientes sigue presente de manera explícita o implícita la posibilidad del conflicto estructural, pero, como estableció Perlman (1962), no implicaría que los trabajadores tendrían que cuestionar el capitalismo; se podrían concretar a luchar por mejores condiciones de trabajo y salarios a través de la negociación colectiva. Así, el conflicto podría canalizarse institucionalmente, sin considerarse una externalidad ni una falla de mercado. En esta medida, podría haber desarrollos económicos multilineales en función de instituciones y culturas diversas (Ker y Dunlop, 1962).

Para la corriente segmentacionista (Doringer y Piore, 1971) el mercado sería económico y a la vez social, así como el trabajo es multidimensional y no se reduce a los precios. Habría estratos en el mercado de trabajo, poco comunicados entre sí, y cada uno tendría sus propias instituciones y obedecería a reglas diferentes.

Desde el punto de vista del concepto de trabajo este nuevo institucionalismo se caracteriza por buscar el acuerdo productivo entre el capital y el trabajo en un nivel descentralizado (a diferencia del institucionalismo anterior), con mayor flexibilidad en la negociación obrero-patronal en el piso de la fábrica. Es decir, acepta que hay una nueva situación del mercado (abierto, competido, globalizado) y el éxito productivo se asocia con la flexibilidad pero con consenso (Lippietz, 1988), haciendo intervenir componentes morales y de acuerdos grupales que van más allá del actor racional. Así en las nuevas relaciones industriales lo esencial es la flexibilidad con consenso, que estén descentralizadas hacia el piso de la fábrica, con una institucionalización flexible y de base. En el regulacionismo lo básico es

encontrar las instituciones reguladoras macro que permitan la articulación entre la producción y el consumo en las nuevas condiciones del mercado y de crisis del keynesianismo (Boyer, 1988); para los neoschumpeterianos la solución es el trabajo con las nuevas tecnologías, con sus problemas de difusión, adaptación y recalificación de la mano de obra (Freeman, 1982). Para la especialización flexible en los pequeños empresarios, las redes de empresas con su solidaridad, e instituciones locales en un acuerdo y compartición de poder con sus trabajadores, quienes pueden imponerse en el mercado a los grandes consorcios (Piore, 1990).

En el regulacionismo importan más las instituciones nuevas y flexibles de articulación entre producción y consumo; para los neoschumpeterianos lo central son las nuevas tecnologías; para los segmentacionistas originales dichos segmentos de mercado de trabajo dependerían, en última instancia, de las características de los procesos productivos.

Desde los años setenta una parte de los intelectuales radicales cambiaron sus preferencias en cuanto a sujeto transformador, de la clase obrera (institucionalizada) a los nuevos movimientos sociales. Coincidió con una crisis de las teorías estructuralistas, el resurgimiento de la hermenéutica primero, del posestructuralismo después y finalmente de la posmodernidad (De la Garza, 1992).

Desde una perspectiva más abstracta habría algunas coincidencias con la posmodernidad, para la cual las visiones modernas en crisis serían de totalidad (una de ellas plantearía la centralidad del trabajo y la subordinación de las otras esferas sociales a la de aquél), de creencia en la capacidad predictiva de la ciencia, en la razón científica. La sociedad posmoderna es el reinado de la fragmentación; ya no hay posibilidades de grandes discursos ni grandes sujetos; en especial se negaría capacidad hegemónica a la clase obrera. La sociedad posmoderna sería la vivencia en lo sincrónico, en el simulacro, la no existencia de proyectos globales (De la Garza, 2000).

Según Alexander (1995) a la posmodernidad se ha impuesto en los noventa la neoposmodernidad, que no es sino el reinado del neoliberalismo. Es decir, con respecto al trabajo como concepto hay en los noventa una corriente dominante en la economía que busca doblegarlo al mercado, por medio de la flexibilización del mercado de trabajo y la reducción de los restos de las instituciones reguladoras de las relaciones capital-trabajo del

periodo anterior. Frente a estas doctrinas, unas que tratan de subordinar el trabajo al mercado y en el fondo doblegar a la clase obrera a través de la flexibilización; otras que buscan un nuevo acuerdo entre el capital y el trabajo con flexibilidad, y las últimas que lo desprecian, en el mundo empírico capitalista lo que queda es todavía una mayoría asalariada, aunque con una importante extensión del trabajo desregulado y por cuenta propia (De la Garza, 2000).

La flexibilidad es buena para una minoría y para la mayoría representa pérdida de seguridad, reducción de prestaciones y de salarios.

La reestructuración capitalista está significando dos tipos de grandes cambios en los mundos del trabajo. Por un lado, en el trabajo formal, la introducción de nuevas tecnologías, nuevas formas de organización del trabajo, la flexibilidad interna y cambios en calificaciones; por el otro, la precarización de una parte del mercado de trabajo; empleo informal, a tiempo parcial, subcontratación, etc. En ambos casos cambian las experiencias del trabajo y sería aventurado afirmar a priori que estas transformaciones no tienen impactos subjetivos y en las entidades.

De acuerdo a lo anterior se observa la evolución que ha tenido el trabajo, al paso de los años se ha ido conceptualizando de manera diferente con sus implicaciones, se le ha observado como una relación de poder, como creador de riqueza, de valor y de plusvalía, se ha luchado por ganar derechos para los trabajadores como la seguridad social, se ha dado pauta para establecer pactos corporativos entre sindicatos, empresas y Estado, este último como regulador para lograr el pleno empleo. Al trabajo también se le ha visto como la clase obrera, como institución, regla y organización. Se ha luchado por mejores condiciones de trabajo y salario. Al hacer este recorrido histórico se observa que no ha habido mucha evolución en la forma de concebir al trabajo, se sigue explotando al trabajador, las Leyes no lo protegen en su totalidad. Por lo tanto el trabajo es concebido como una actividad humana de índole intelectual o física-material que pueden ser remuneradas o no. En tanto para diferenciar al trabajo del empleo a este último se le define como el trabajo realizado a cambio de un pago. En este sentido, se presentan los modelos reguladores entre los que encontramos los tradicionales tales como el Taylorismo, Fayolismo y el Fordismo, los cuales conviven con una corriente nueva denominada Toyotista.

1.2 Modelos reguladores de las relaciones laborales

El objetivo de este apartado es analizar las características de cada uno de los modelos reguladores de las relaciones laborales.

Los modelos tienen características en común, resaltando haber surgido en países desarrollados, como Estados Unidos y Japón; constituyen innovaciones delineadas en el seno de las fábricas, convirtiéndose en principios mundialmente aceptados para la regulación y compensación de la fuerza laboral. Taylor, Fayol, Ford y Ohno se desempeñaron como trabajadores en el sector privado, permitiéndoles detectar las debilidades organizacionales, producto de la impírea y de la inexperiencia de los gerentes en el manejo de la fábrica, con base en este conocimiento sus propuestas estuvieron dirigidas a la búsqueda de un mejor impacto en la inversión de capital y de empleo. Estos modelos fueron delineados de acuerdo a los intereses de los dueños de la producción, haciendo énfasis en el empleo, el salario directo, la calificación del trabajo, el proceso de trabajo así como otros aspectos de carácter económico y social referidos a la fuerza laboral. La razón implícita es disciplinar y condicionar al trabajador en función de la búsqueda de la competitividad y valoración del capital (Añez y Useche; 2003).

Estos modelos surgen a raíz de la crisis del capital o cuando los modelos existentes no responden a las necesidades del entorno.

Esta necesidad por parte del capital conduce a que la organización del trabajo y las relaciones laborales se modifiquen tomando en cuenta la racionalidad económica que exija los intereses del mercado.

En los modelos tradicionales la racionalidad económica, ha estado centrada hacia una producción masiva, salarios altos que eran funcionales a la organización de la producción y de la sociedad, ya que iba al consumo; un alto grado de intervención del Estado: así como un sindicato que velaba por los intereses de los trabajadores (Añez y Useche; 2003).

Dichos modelos ya no respondían a la racionalidad económica del capital, producto del alto costo que implicaba la fuerza laboral, en cuanto a salarios y beneficio socioeconómicos, mermando la relación costo-beneficio, el crecimiento y la expansión del

mercado, buscando nuevas estrategias que estimulen las ganancias, para lo cual era necesario reorganizar el trabajo, con una tendencia hacia la flexibilidad.

A continuación se analizan algunas características de cada uno de estos modelos.

1.2.1 Taylorismo

Desde hace más de dos décadas la crisis y el futuro de los modelos de producción viene siendo objeto de un fuerte debate académico pluridisciplinario e internacional que incluye tanto la dimensión macro (rol del estado, sistema de relaciones laborales, sistema educativo, etc.) como microsocial (estrategia de las firmas, modelos de gestión de los recursos humanos, etc.) de dichos modelos (Frassa, 2008). A continuación, se presentan las características más destacadas de este modelo (Tabla 1).

Tabla 1 Características del Taylorismo

| Taylorismo | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taylor, es el creador de la Dirección Científica de las Empresas (Taylorismo). ▪ Estudio sistemático del trabajo. ▪ Sistema de salarios estimulante para mayor productividad del trabajador. ▪ Objetivo: elevar la productividad a partir de la explotación más racional de la fuerza de trabajo. ▪ Control sobre la mano de obra (tiempos y movimientos). ▪ Rigidez en el uso de la fuerza de trabajo. ▪ Desconfianza del capital hacia el trabajador (ser ocioso). ▪ Ascensos de los trabajadores por antigüedad. ▪ Mayor especialización en tareas específicas. ▪ Mayor calificación. ▪ Formas de supervisión y control. ▪ Reglas de cómo trabajar. ▪ Niveles, criterios y formas de ejercicio de autoridad. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción de técnicas eficientes de control y supervisión administrativa. ▪ Impone la disciplina del trabajo y de la fuerza laboral. ▪ Estandarización: la eliminación del tiempo innecesario, el control directo del trabajador. ▪ Permite al trabajador organizarse en sindicatos. ▪ Programas económicos alternativos que proponían mejoras salariales y condiciones de trabajo. ▪ La crisis del modelo taylorista no obedece únicamente a factores externos relativas a la inviabilidad del modelo de acumulación y la crisis del sistema mundial, sino también a causas internas o endógenas que tienen que ver con el agotamiento del modelo productivo. ▪ Factores endógenos: surgimiento de oleadas de micro conflictividad en las |

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ División del trabajo. ▪ Destrucción de las formas de poder del trabajador artesanal. | <p>empresas por parte de los asalariados, debido a la fuerza que había adquirido el sindicalismo.</p> |
|---|---|

Fuente: elaboración propia con base en Coriat (2008), Añez y Useche (2003), Antúnez (1997) y Novick (2000)

El modelo Taylorista deja claro la organización y división del trabajo, donde se establece una dirección rígida, encargarse de diseñar reglas que controlen cada movimiento del trabajador, las condiciones de trabajo la selección y el adiestramiento, así como la ejecución de las actividades y tareas por parte de la fuerza laboral. Se plantea como estrategia el estímulo especial, proporcionado de acuerdo su productividad, como los ascensos, salarios altos, reducción de horas de trabajo, etc. Lo anterior lleva a tener un control individual para cada trabajador, generando para la empresa una mayor calidad del producto, mayor rendimiento del trabajador, reducción de costos y relaciones amistosas entre la dirección y los empleados cuestión que imposibilita la relación patrón- obrero (Añez y Useche; 2003).

1.2.2 Fayolismo

Posterior al modelo Tayloriano, aparece el Fayolismo creado por Henry Fayol. Su doctrina estaba basada en facilitar al gobierno de las empresas de cualquier índole, principios, reglas y procedimientos que respondieran a sus necesidades, entre estos la organización racional del personal (Añez y Useche; 2003). Las características de este modelo se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2 Características del Fayolismo

| Fayolismo | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creado por Henry Fayol. ▪ Facilitar al gobierno de las empresas, principios, reglas y procedimientos que respondieran a sus necesidades (organización racional del personal). | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disminución de la producción, y por ende, la inestabilidad del trabajador. ▪ Orden social: un lugar para cada persona y cada persona en su lugar. |

-
- Tiene como principio: la administración, la organización y la división del trabajo.
 - Llegar a producir más y mejor con el mismo esfuerzo.
 - Utilización racional de los individuos en la organización.
 - Orientar el trabajo hacia la especialización.
 - El obrero o jefe que se dedica día a día a realizar la misma actividad, desarrolla habilidades, experiencia, precisión y seguridad, lo que permite obtener un mayor rendimiento.
 - Firmeza y buen ejemplo de los jefes, una convención equitativa y una vigilancia atenta.
 - Esta subordinación implica obediencia, asiduidad y respeto a las convenciones establecidas entre la empresa y los trabajadores.
 - La remuneración del personal, señala que es el precio por el servicio prestado, éste debe ser equitativo y estar en consonancia con la situación económica de la empresa, pero que conduzca a la satisfacción del patrono y del empleado.
-
-

Fuente: elaboración propia con base en Fayol (1983),

El modelo de Fayol al igual que el Taylorismo, tiene como principio de la administración la organización y la división del trabajo. Este modelo reduce el esfuerzo y la atención del trabajador sobre varios oficios, orientando el trabajo hacia la especialización. Para el modelo, el obrero realiza la misma actividad, desarrolla habilidades, experiencia, precisión y seguridad, lo que permite obtener un mayor rendimiento, beneficiando así a la empresa, pero limitando el ascenso del trabajador dentro de la organización.

1.2.3 Fordismo

A continuación se presentan las características del fordismo. Creado por Henry Ford. Los primeros años del siglo XX se caracterizaron por la importancia que adquirieron las industrias metalmecánicas, especialmente la automotriz. En los países desarrollados, dichas industrias alcanzaron un importante desarrollo a partir de un modelo productivo conocido como “fordista”. Este modelo se basa en la cadena de montaje en serie, donde los operarios ensamblan piezas que eran transportadas en cintas de movimiento continuo (Piñero, 2004). La siguiente tabla contiene las principales características del modelo.

Tabla 3 Características del Fordismo

| Fordismo | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Creado por Henry Fayol. ▪ Se basa en la cadena de montaje en serie. ▪ Fordismo trata a la fuerza de trabajo, como un elemento fundamental de la reproducción del capital. ▪ Acentuando la mercantilización de las relaciones sociales y la universalización de la relación salarial. ▪ Toma lo esencial del taylorismo. ▪ Producción en masa significa consumo en masa. ▪ Cadena de producción semiautomática. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago de bonificaciones, como una forma de incrementar los ingresos de los trabajadores convirtiéndolos en clientes de sus productos. ▪ Elevación del tiempo relacionado con el desequilibrio en la cadena de producción. ▪ Efectos de la intensificación del trabajo sobre el equilibrio psicológico y fisiológico de los trabajadores. ▪ Desaparición de la percepción del lazo entre el rendimiento colectivo de la fuerza de trabajo y el gasto de energía individual de los obreros. |

Fuente: elaboración propia con base en Harvey (1999), Añez y Useche (2003), Aubert (1962), Piñero (2004) y Aglieta (1991)

La esencia del fordismo es convertir la fuerza de trabajo y al consumo masivo en elementos claves del proceso de acumulación y la valorización del capital, logrando su expansión y generando el aumento relativo del pleno empleo, condición fundamental de la estructura económica para el logro del crecimiento, progreso y consumismo. Con el modelo fordista se asigna al Estado un papel intervencionista, delegándole las funciones de regular la fuerza de trabajo, los salarios y neutralizar los intereses de clase de los trabajadores a favor del capital (Añez y Useche, 2003).

El capital plantea una transformación esencial en las estructuras institucionales del sistema sociopolítico, así como un cambio en las relaciones de poder cristalizadas en su interior; se trata de retroceder a los sindicatos, de reducir las demandas, de dismantelar y reestructurar al Estado benefactor, de desregular y minimizar la intervención estatal (Hirsch, 1994), posturas que corresponden al neoliberalismo y bajo la cual se delinea el Toyotismo.

1.2.4 Toyotismo

El cuadro crítico, a partir de los años setenta, expresado de modo impreciso como crisis del modelo de acumulación taylorista-fordista, ya era una expresión de una crisis estructural del capital que se extendió hasta el día de hoy, y provocó, intentando recuperar su ciclo reproductivo y, al mismo tiempo, restablecer su proyecto de dominación de la sociedad, sacudido por la confrontación y la conflictividad del trabajo que, como vimos, cuestionaron algunos pilares de la sociabilidad del capital y de sus mecanismos de control social (Antunes,2005).

Este modelo surge en Japón, siendo su creador Ohno cuando se desempeñaba como ingeniero en la Toyota. A continuación se presentan en la tabla 4 las características de este modelo.

Tabla 4 Características del Toyotismo

| Toyotismo | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Creado por Ohno (Japón).▪ Detectó la necesidad de desempeñarse en una fábrica mínima y flexible, donde tuviese únicamente los equipos, las funciones y el personal rigurosamente necesarios para producir exclusivamente lo demandado.▪ La productividad estaría centrada en la flexibilidad del trabajo.▪ Reducir los costos, a través de la eliminación del despilfarro en las existencias y de la fuerza de trabajo.▪ Demanda de dos tipos de trabajadores: un trabajador permanente en la fábrica otro, que se contrata eventualmente.▪ Movilizar a los trabajadores internamente a su libre albedrío, necesidades y conveniencia, elevar los niveles de productividad y producción de bienes de servicios. | <ul style="list-style-type: none">▪ Transformando trabajadores especializados en multifuncionales.▪ Sistema general de salario: las evaluaciones en los periodos de formación, la capacidad del trabajador en trasladar los conocimientos adquiridos en sus actividades organizacionales y en la antigüedad que éste tenga en la empresa.▪ El sistema salarial responde a la productividad que haya tenido el trabajador.▪ Otros estímulos para lograr una mayor productividad como primas y bonos.▪ Empleo de por vida, contratado▪ Empleo eventual: no goza de estabilidad laboral, de una negociación colectiva, ni de la protección de los sindicatos.▪ La contratación eventual se caracteriza por ser segmentada, con bajo costo |

-
- El trabajador polivalente le resulta conveniente, porque le permite reducir costos, a través del incremento de la cantidad de trabajo.
 - La rotación del trabajador, para que el capital se apropie de los conocimientos, sugerencias e ideas que la fuerza laboral genera en el desempeño de sus actividades.
- salarial, pérdida de poder social y de derechos laborales por parte del trabajador, así como inestable y sujeta a los constantes cambios del mercado laboral.
 - Los empleos a tiempo parcial y otras formas de subcontratación, que conducen a la precarización de la fuerza laboral.
-

Fuente: elaboración propia con base en Coriat (2009), Añez y Useche, (2003), Alonso (1991), Ermida (1999)

En el modelo Toyotista se evidencia la fuerza que tiene el capital sobre el trabajador, en cuanto a su regulación y acondicionamiento, en función de la competitividad del mercado (Añez y Useche, 2003).

La definición y aplicación de los modelos Taylorista, Fayolista, Fordista y Toyotista surgen en el seno de las empresas. El enfoque ha sido dirigido desde la óptica del capital, como condición para el mantenimiento de una clase trabajadora adecuada a los requerimientos y patrones de producción, un trabajador que implique el mínimo costo pero con una alta productividad.

Las transformaciones de la economía y del mercado obligan al empresario a modificar su organización productiva, ajustándola a la competitividad actual. Para las empresas estos modelos ya no están totalmente vigentes, según lo señalado por Battistini (2000) tendían a hacer funcional y homogéneo el empleo.

En nuestro contexto económico y laboral, se sigue presentando la explotación del trabajador, llevando consigo a la flexibilización del trabajo y convirtiéndose en elemento central de las nuevas relaciones capital-trabajo.

Según Sotelo (1999), estaríamos en presencia de la conformación de un nuevo mercado laboral, es decir los mercados flexibles, segmentados, polivalentes, precarizados y

ajustados a los imperativos que va definiendo la acumulación de capital, la productividad y la competitividad internacional.

1.3 Modelos de desarrollo económico en México

En este apartado se identifican las principales características del modelo de sustitución de importaciones y el neoliberal y el papel que ha jugado el trabajo en cada uno de ellos, se hace un cierre con las características del modelo neoliberal por periodo presidencial.

1.3.1 Modelo de industrialización sustitutiva de importaciones

El estado intervencionista tiene como antecedentes una serie de acontecimientos trascendentales. El primero fue la Revolución rusa de 1917, que llevó al estado capitalista a intervenir de manera directa en la mayoría de las actividades económicas. La apertura de las economías nacionales alcanzada antes de la primera guerra mundial fue anulada progresivamente a partir de 1929 en los países industrializados (Alvater y Mahnkopf, 2002). Estas circunstancias se interpretaron como la abolición casi total de la propiedad privada, porque se confiaba al Estado el control de toda la actividad económica por medio de la planificación centralizada (Banco Mundial, 1997).

El estado intervencionista se transformó en un instrumento de “racionalización”, aceleración y taylorización, pues obraba según un plan, urgía, incitaba y castigaba para lograr el propósito de la acumulación (Gramsci, 1972). El resultado, en ambos sistemas, fue una mayor presencia del Estado en la actividad, particularmente en los países más industrializados, lo que muestra claras ventajas para la promoción del desarrollo capitalista, incluyendo aspectos sociales como pensiones, seguro de desempleo, asistencia familiar, educación y salud, entre otros aspectos (González, 2008).

La economía del bienestar exhibe el nacimiento del estado benefactor y el fracaso del mercado que justifica la intervención de aquél, en vista de la incapacidad de los organismos descentralizados para lograr resultados que satisfagan las condiciones de eficiencia de un equilibrio competitivo. Se asegura que cuando los mecanismos de mercado “fallan” al pretender resultados socialmente óptimos, se espera que el Estado, en su papel de guardián social todopoderoso, entre en escena para corregir tales deficiencias (Chang, 1996).

En este contexto se estableció el modelo de industrialización sustitutiva de importaciones (ISI), que se apoyaba en el Estado para lograr el desarrollo industrial mediante un programa de impulso a la producción de bienes finales de consumo directo e intermedio, pero no de bienes de capital; estas empresas requerían de fuertes inversiones y una lenta recuperación del capital. Se buscaba mejorar la eficiencia productiva y diversificar las exportaciones, a la vez que se desarrollaba el mercado interno para fortalecer la producción nacional. El modelo también puso en marcha una política proteccionista esencial para el desarrollo del mercado interno, pues se abandonaron las prácticas de *laissez faire* para emprender acciones de intervencionismo “dirigista” que transformaron al estado en actor fundamental en el proceso de acumulación, aunque con diversos matices en su forma de intervención (González, 2008).

Se fijaron altas y crecientes tarifas arancelarias, derechos de importación, tipos de cambio múltiples, subsidios e incentivos para promover las importaciones de bienes intermedios y de capital. Se siguieron políticas de comercialización y de financiamiento que, entre otros aspectos, fueron utilizadas para inducir y orientar la expansión del sector público que demandaba la ISI (Fajnzylber, 1983)

El desarrollo industrial se sustentó en una participación creciente del Estado como principal promotor de la acumulación de capital al transformarse en el articulador del crecimiento económico, y en el papel, de primer comprador de mercancías producidas por el sector privado, contratista de montos crecientes de fuerza de trabajo o impulsor de la producción y el fortalecimiento de las empresas nacionales mediante la construcción de infraestructura, la expansión de los servicios sociales y la protección y los subsidios al mercado interno. Estableció las condiciones para que la existencia del exterior y la inversión extranjera directa complementaran el ahorro interno y la producción nacional de bienes manufacturados seleccionados, que podrían tener un efecto favorable en las tasas de crecimiento (Dussel, 1997).

El modelo sustitutivo de importaciones fue un proceso que transitó por distintas fases o etapas, ubicadas en el contexto mencionado. En la primera se privilegiaron las manufacturas de bienes de consumo final que antes se importaban, la industria textil, los bienes durables, los equipos de uso agrícola y los bienes de capital de menor complejidad

relativa, los cuales constituyeron el eje dinámico del aparato industrial desarrollado en ese periodo. La segunda fase del proceso sustitutivo involucró una clara reestructuración del sector manufacturero en perjuicio de las ramas industriales mencionadas y a favor de las ramas procesadoras de materias primas locales, como celulosa y papel, productos petroquímicos, siderurgia, aluminio y aceites vegetales (CEPAL; 1993).

La ISI en la primera etapa debería generar enclaves industriales altamente dependientes de las importaciones. El reto de la periferia era integrar estas industrias con la economía nacional mediante los encadenamientos hacia adelante y hacia atrás, con el fin de que impulsaran un desarrollo equilibrado que aprovechara la exportación de manufacturas y la obtención de recursos y alcanzará una competitividad aceptable, a pesar de que la prioridad fuera el desarrollo del mercado interno (Rivera, 2000). A continuación se presentan en la tabla 5 algunas de las características más representativas de dicho modelo

Tabla 5 Características del modelo de sustitución de importaciones (ISI)

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor injerencia del Estado en la economía. ▪ Rápida expansión. ▪ Arrastró y modificó el resto de las actividades productivas: obtenía mano de obra del sector agrícola. ▪ Generaba servicios requeridos para la producción, comercialización y financiamiento de los bienes industriales. ▪ El Estado fue el principal promotor de la acumulación capitalista. ▪ La base del modelo fue la modernización de la economía, en especial la industria. ▪ El Estado se convirtió en el gran articulador del crecimiento económico. ▪ La ISI se refería a bienes de consumo no durable, como ropa, calzado y enseres domésticos, y a sus insumos como | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Signos de la crisis de la ISI a finales de años setenta. ▪ El sector agrícola dejó de ser viable por la caída de la producción, las exportaciones y el incremento de las importaciones. ▪ México comenzó a integrar su sector manufacturero para producir bienes duraderos, intermedios y de capital. ▪ De 1956 a 1970 se concentró en la producción de bienes livianos (textiles, alimentos). ▪ Se asignaba mal la fuerza de trabajo calificada. ▪ México muestra un éxito indiscutible en términos de crecimiento del producto (el PIB creció 6.5% en promedio anual en el periodo 1940-1970). |
|---|---|

| | |
|---|---|
| <p>textiles, cueros y madera para la producción nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El proceso de maduración de la ISI, en su primera etapa conllevó un continuo y creciente desequilibrio externo y un proceso inflacionario | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento del desempleo, de la concentración del ingreso y de la dependencia externa. ▪ Fomento a la inversión extranjera y deuda externa. |
|---|---|

Fuente: elaboración propia con base en Fajnzylber, (1983), Villarreal, (1998), González, (2008) y Dussel, (1997).

Las nuevas condiciones del desarrollo capitalista en la economía mundial demandaban un cambio en la organización productiva, debido al crecimiento de la competencia, tanto en los mercados internacionales como en los nacionales, por lo que se proponía:

1. Moderar y flexibilizar los costos de la mano de obra;
2. Mejorar la productividad;
3. Flexibilizar el uso de los recursos humanos;
4. Formar una fuerza de trabajo altamente motivada y con habilidades múltiples, y
5. Establecer la cooperación permanente entre la administración y el sindicato del lugar de trabajo.

Se necesitaban nuevas formas de organización del trabajo, las que afectarían las relaciones laborales en la medida en que el desarrollo tecnológico llevaría a redefinir la relación capital-trabajo en un mercado más competitivo y globalizado (González, 2008).

Con el objetivo de recuperar el poder adquisitivo perdido por la inflación, las luchas obreras se intensificaron a partir de 1970, buscaban también el mejoramiento de las condiciones laborales, democratizar los sindicatos, estabilidad en el trabajo y suspensión de despidos. Se incrementaron las prestaciones sociales y fue entonces que adquirieron prioridad sobre los sueldos, entre las prestaciones destacan: despensas, becas, salud, vivienda, fondos de ahorro, con todo esto se fortaleció la lucha económica.

En 1976 se desencadena la crisis económica que llevó al aumento de la pobreza y la precarización del trabajo. En la administración de López Portillo se definió que los salarios mínimos y contractuales no podrían aumentar más del 10%. A esto se le denominó “tope salarial”. Los resultados fueron la caída del poder adquisitivo y el abaratamiento de la

fuerza de trabajo. Se estableció la reestructuración económica y social que sumiría a la economía mexicana en una rápida transformación hacia el neoliberalismo, con base en la apertura económica y la firma de tratados comerciales (González, 2008).

Este modelo presentó una eminente participación del Estado, llevando el control de la actividad económica, sin embargo, al actuar tan proteccionistamente, contribuyendo a mejores condiciones laborales como las pensiones, el seguro de desempleo, asistencia familiar, educación y salud, el modelo llegó a su término con una crisis económica que llevo a tomar decisiones importantes que llevaron a la transición de éste al modelo neoliberal.

1.3.2. El modelo neoliberal

A continuación, se describen las nuevas formas de acumulación capitalista en México, a partir de la reestructuración productiva que desplaza la producción industrial orientada al mercado interno por un modelo de industrialización encauzado hacia las exportaciones (IOE).

El neoliberalismo es un concepto que se maneja como un arma arrojadiza, como un grito de guerra. Se usa normalmente para abrir un cauce a la frustración que producen el modelo económico dominante y el discurso de quienes lo defienden y propagan como una panacea. Por medio del mercado libre –pretende el neoliberalismo- se puedan resolver todos los problemas socioeconómicos de nuestro tiempo (De Sebastián, 1997). La siguiente tabla integra las principales características de este modelo.

Tabla 6 Características del modelo neoliberal

| | |
|--|--|
| ▪ El predominio de la razón económica sobre la política. | ▪ Se eliminaron los subsidios generalizados al consumo. |
| ▪ Mercado y ganancia. | ▪ Nueva cultura laboral. |
| ▪ Libertad de precios. | ▪ Flexibilizar las relaciones entre el capital y el trabajo. |
| ▪ Libre funcionamiento del mercado. | |

-
- Apertura de la economía nacional a los flujos de mercancías y capitales extranjeros.
 - Nueva división internacional del trabajo.
 - Se redujo sensiblemente la participación del Estado.
 - Equilibrio fiscal.
 - Se controló y restringió la circulación monetaria.
 - Se elevaron las tasas de interés.
 - Combatir la inflación.
 - Liberar el precio de todos los bienes y servicios.
 - Limitar la capacidad de los sindicatos.
 - Eliminar los contratos colectivos de trabajo.
 - Establecer salarios, prestaciones y condiciones laborales.
 - Manejo realista del presupuesto.
 - Privatización de empresas paraestatales.
 - Reforma fiscal.
 - Desregulación económica.
 - Reforma financiera.
 - Liberalización del comercio.
 - Renegociación de la deuda externa.
-
-

Fuente: elaboración propia con base en Foxley (1982), Aspe (1993), y Ornelas (2000).

Los procesos objetivos de globalización económica (comercial, productiva financiera y tecnológica) son presentados por la ideología neoliberal como procesos novísimos y arrolladores a los cuales México debe insertarse precisamente a la manera neoliberal (con apertura comercial a ultranza, liberalización de inversión extranjera y retiro del Estado en sus funciones económicas como orientador, regulador y promotor del crecimiento económico y el bienestar social so pena de quedar al margen del progreso y del pasaje del primer mundo. De este modo, el modelo económico neoliberal es presentado como el único razonablemente posible bajo el actual entorno mundial (Calva, 1999).

El paradigma neoliberal presenta síntomas de agotamiento en el mundo entero. La economía internacional, tiene actualmente una estructura de tipo oligopólica, en donde predominan las grandes empresas. Para la economía mundial el paradigma neoliberal arroja cuentas negativas, respecto al modelo keynesiano precedente, no solo en términos de empleo y bienestar, sino también en las tasas de crecimiento de la producción, la inversión física y la demanda agregada la humanidad no puede pasar al siglo XXI con una ideología del siglo XVIII: el liberalismo económico, bajo el catecismo de Adam Smith (Calva, 1999).

Ese nuevo paradigma tendrá que llevar a un equilibrio entre el mercado y el Estado, entre los intereses individuales y los públicos, entre el libre cambio y la protección, entre el hombre y su medio ambiente, entre la eficiencia y el bienestar social, logrando así tener una economía de “rostro humano”.

Las nuevas necesidades del capitalismo mundial ante la globalización configuraron un cambio estructural importante de la fuerza de trabajo con el establecimiento de la llamada nueva división internacional del trabajo, que implicó una ruptura del fordismo y el taylorismo, prevaleciente en el mundo a lo largo del siglo XX. El nuevo patrón de acumulación cambió las políticas impulsadas por el FMI, el cuál estableció como una prioridad indiscutible el establecimiento de la flexibilidad laboral del trabajo para eliminar los obstáculos a la nueva estructura productiva. El mínimo crecimiento del producto está ligado con: abaratar el costo de la mano de obra, bajos salarios, restricción de derechos laborales de los trabajadores, dejar sin empleo formal a millones de trabajadores del país (González, 2008).

Es en este sentido, que la tarea es establecer el proceso de flexibilización de las relaciones laborales y cambiar aquellos aspectos y contenidos del trabajo que se consideraban diques al crecimiento de la economía, tales como el salario, la estabilidad en el empleo, la jornada de trabajo, las prestaciones, etc. El interés principal fue modificar la organización del trabajo con el fin de aumentar la productividad mediante una mayor calificación y una cultura de mayor responsabilidad colectiva, sin descuidar el control del tiempo de trabajo (González, 2008). A continuación se presentan en la tabla 7 las características del modelo neoliberal a partir del periodo presidencial de Miguel de la Madrid hasta el presidente actual Andrés Manuel López Obrador.

Tabla 7 Características del modelo neoliberal por periodo presidencial

| Periodo presidencial | Características |
|---|--|
| Miguel de la Madrid Hurtado (1983-1988) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sexenio de crecimiento cero (PIB solo creció 0.2%) |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desplome de la inversión y del empleo ▪ Política de topes salariales (salarios mínimos) |
| Carlos Salinas de Gortari (1989-1994) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entra en vigor el TLCAN ▪ Reducción de la inversión pública ▪ Se endurece la política salarial ▪ Se profundiza el desempleo |
| Ernesto Zedillo Ponce de León (1994-2000) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórica devaluación ▪ Fuga de capitales ▪ Sobrevaluación del peso ▪ Contención salarial (disminución de salarios) ▪ Aumento del desempleo ▪ Crisis financiera |
| Vicente Fox Quezada (2000-2006) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agotamiento del modelo de exportación ▪ Abaratamiento de la mano de obra ▪ Reducción de los derechos laborales de los trabajadores ▪ Flexibilidad de la fuerza de trabajo ▪ Empleos precarios |
| Felipe Calderón (2006-2012) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crisis financiera ▪ Desempleo ▪ Disminución de exportaciones |
| Enrique Peña Nieto (2012-2018) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reformas estructurales |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reforma laboral ▪ Mayor endeudamiento |
| Andrés Manuel López Obrador (2018-2024) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempleo ▪ Crisis económica ▪ COVID-19 |

Fuente: elaboración propia con base en Granados (2012), Licona (2014) y Józefowicz (2019).

Desde la perspectiva social el neoliberalismo ha sido un fracaso, ya que el balance de resultados del patrón de acumulación neoliberal, tuvo distintas características y repercusiones para cada uno de los sectores de la población.

El proceso de ajuste estructural se inició con la reestructuración económica que implicó transformaciones del mercado de trabajo para reducir los costos laborales por medio de la caída del salario real (González, 2008).

Esta transformación llevó a: desempleo, informalidad, tendencia a la feminización, tecnificación, aumento del personal administrativo o de servicio y migración. El mercado de trabajo empeoró teniendo horarios flexibles, trabajos temporales o a tiempo parcial, lo cual llevó a un deterioro de las condiciones de vida de los trabajadores.

La apertura económica y la mayor relación del país con el resto de las economías mediante la firma de los tratados internacionales intensificaron la globalización de la fuerza de trabajo, los problemas salariales y el empleo en escala regional o mundial (González, 2008).

Los resultados alcanzados con el patrón de acumulación neoliberal muestran mayores grados de concentración y centralización de la riqueza. Una estrategia de desarrollo económico diferente debería buscar el fortalecimiento del mercado interno mediante la recuperación del empleo y del poder adquisitivo de los asalariados. La recuperación económica es posible si se logra la redistribución de la riqueza nacional al aumentar la masa salarial que, a su vez, generaría una demanda agregada de productos de consumo, se

incorporaría a esa población excluida del consumo básico, ya que contarían con un recurso para cubrir sus necesidades de vida (González, 2008).

El modelo era visualizado como una alternativa para superar al ISI, sin embargo a través de la revisión que se hizo de cada periodo presidencial, se identificó que las condiciones económicas de México empeoraron, se presentaron crisis económicas, devaluaciones, desempleo, reducción de derechos laborales, reformas estructurales en materia laboral que siguen afectando al trabajador, por consiguiente una precarización laboral, situación que prevalece hasta la presente administración.

1.4. Teorías económicas sobre el mercado de trabajo

La experiencia que vive México, con sus crisis y contracciones en cuanto al crecimiento, el empleo, la distribución del ingreso, los salarios, las condiciones de trabajo y de vida, constituye un caso interesante para su estudio

Pero salvo contadas excepciones, solo se lo ha enfocado desde una perspectiva teórica. En su versión ortodoxa, los supuestos no distinguen el mercado de trabajo de los demás mercados, partiendo del postulado que los niveles de empleo y de salario real se determinan en la intersección de las curvas de oferta y demanda de fuerza de trabajo en un mercado de competencia pura y perfecta, por lo tanto, no habría desocupación porque el salario real debería ajustarse naturalmente a la productividad marginal física del trabajo. No da así explicaciones adecuadas sobre los desequilibrios persistentes en el mercado laboral y ha inspirado políticas de empleo poco eficaces, basadas en la flexibilización en cuanto al uso de la fuerza de trabajo y en la reducción de los costos laborales directos e indirectos, cuyos resultados han sido dramáticos, lo que obliga a revisar sus postulados, el diagnóstico y las recomendaciones de política (Neffa, 2006).

En este sentido, para el estudio de los mercados de trabajo en el sector turístico de México ha sucedido lo mismo, por lo tanto, se requiere de teorías que expliquen la evolución, cambios y transformaciones que ha sufrido este mercado, en relación a los cambios productivos que se presentan en México. Para ello se analizan las siguientes teorías: *la corriente neoclásica, la de segmentación de los mercados de trabajo, la neokeynesiana y*

la marxista. De tal forma que a partir de este análisis se haga un replanteamiento de que elementos se pueden considerar para el caso de estudio.

1.4.1 La corriente neoclásica

Muy identificada con la ideología capitalista, Esta teoría establece que la demanda de trabajo es la demanda de un factor de producción más. Esta corriente engloba dos enfoques: el de capital humano y el de la nueva economía de la familia. (Rodríguez, 2008). En la tabla 8 se presentan sus características.

Tabla 8 Corriente Neoclásica

| Características |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Se identifica con la ideología capitalista▪ El mercado es perfectamente competitivo y homogéneo▪ Los niveles salariales corresponden al producto marginal del trabajo▪ Desigualdad de ingresos de los asalariados▪ La demanda de trabajo es la demanda de un factor de producción más (demanda del producto) |
| <p style="text-align: center;">Enfoques</p> <p>a) Del Capital Humano</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Explicar la desigualdad en los niveles de ingresos▪ Se utiliza para estudiar las posibles causas de segregación salarial y ocupacional▪ El capital humano no se mide por los años o grados de educación (se compone por la experiencia, el entrenamiento y la capacitación)▪ En promedio los individuos más educados o con mayor calificación obtienen más ingresos que los que no lo son▪ El capital humano constituye, un conjunto de factores tangibles e intangibles, con capacidad de elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad▪ Las formas en que se puede materializar son: las habilidades innatas; las habilidades académicas básicas; la educación formal; la capacitación formal; la experiencia laboral; la información sobre el mercado de trabajo; la salud; características personales (autoestima, ética, cultura laboral, etc.) e incluso condiciones de vida <p>b) De la Nueva Economía de la Familia</p> |

-
- División de roles en el espacio doméstico
 - Se toman en cuenta fenómenos como la nupcialidad, los divorcios, maternidad y la división de roles al interior de la unidad doméstica
-
-

Fuente: elaboración propia con base en Rodríguez 2008, Campos 2003 y Blau y Jusenius 1981

A partir de estas teorías es que diferentes investigadores han retomado ciertos elementos que las han fundamentado, para Antunez (2005) en su documento de la “Centralidad del trabajo hoy”, recupera mucho de la teoría neoclásica y marxista, destacando la proletarianización del trabajo industrial, es decir la disminución de la clase obrera industrial tradicional y paralelamente una subproletarianización del trabajo.

1.4.2 La corriente de segmentación de los mercados de trabajo o Institucionalista

Los representantes de este enfoque (Pioré, 1983; Edwards, 1979, entre otros) proponen que las diferencias en el mercado laboral no se deben a las disparidades de los stocks de capital humano de los trabajadores, sino que existen imperfecciones y factores externos como propiedades inherentes a los mercados de trabajo que afectan su dinámica. A continuación se presentan en la tabla 9 las características de esta corriente.

Tabla 9 Corriente de Segmentación de Mercados o Institucionalista

Características

- Los mercados son heterogéneos, los actores no encuentran el trabajo con igualdad de oportunidades (existe segmentación).
 - El dualismo en el mercado de trabajo es el resultado del cambio y la incertidumbre inherente a toda actividad económica
 - El dualismo se fundamenta en:
 - Sostiene que los empleadores tienen un incentivo para considerar a los trabajadores como capital cuando han invertido en la formación del trabajador. Los trabajadores se convierten entonces en un factor cuasi fijo de producción o en cuasi capital, implica que la dualidad surge en la economía capitalista, por que dicha dualidad es eficiente
-

-
- Se imponen al empleador los esfuerzos realizados por ciertos grupos para escapar de su posición como factor residual y asegurar sus puestos. Se tiende a relacionar la dualidad con la organización y actividades sindicales que imponen directamente restricciones al empleador a través del proceso legislativo y político
 - El resultado del contrato nacional de empleo entre los trabajadores y sus empleadores en el que éstos últimos acuerdan estabilizar la variabilidad de los salarios y del empleo a cambio de ciertas concesiones en el nivel de salarios
 - Se debe a los esfuerzos realizados por los empleadores para dividir lo que de otra forma sería una clase trabajadora unida e impedir así la revolución, hace énfasis en el papel que desempeña en la lucha de clase a nivel más general
 - El mercado se divide en:
 - Sector primario: ofrece puestos de trabajo con salarios elevados, buenas condiciones de trabajo, posibilidades de ascenso y estabilidad en el empleo
 - Sector secundario: se ofrecen bajos salarios y malas condiciones laborales, existe una elevada rotación de trabajadores, pocas posibilidades de avance, inestabilidad del trabajador en el empleo, disciplina laboral dura

Corrientes de orientación

- a) Escuela Institucionalista: la segmentación es el producto de la incidencia de ciertos factores institucionales y estructurales, a raíz de los cuales se considera una generalización de la segmentación en el mercado de trabajo.
- b) La Corriente radical: obedece a una intervención de la lucha político-económica, en la estimulación de las divisiones en el mercado de trabajo
- c) Bueno Castellanos (1994): existen diferencias estructurales y cualitativas de los trabajos en las condiciones laborales, como en el poder de la negociación de las partes involucradas: el patrón, los trabajadores y el Estado

Fuente: elaboración propia con base en Pioré, 1983; Edwards, 1979; Toharia, 1983; Bueno 1994.

El trabajo se considera como un instrumento para obtener ingresos que permita mantener a la familia; y la educación es parte esencial para conseguir trabajo.

1.4.3 Enfoque neokeynesiano

Enfatizan que la presencia de mercados en desequilibrio no debe verse como una peculiaridad extraordinaria, sino como la norma derivada de la incertidumbre intrínseca de los procesos sociales. Las principales características se muestran en la tabla 10 son:

Tabla 10 Enfoque Neokeynesiano

| Características |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ La presencia de mercados en desequilibrio no debe verse como una peculiaridad extraordinaria, sino como la norma derivada de la incertidumbre intrínseca de los procesos sociales▪ La existencia de desempleo involuntario no debe interpretarse como un mero resultado de corto plazo que se deriva de la inflexibilidad de precios y salarios, sino de la manifestación persistente de “fallas radicales” en la economía▪ Considera la importancia del mercado oligopolístico, la tecnología y la formación de precios en las empresas |

Fuente: Elaboración propia con base en Rodríguez, 2008.

El mercado de trabajo no constituye un verdadero mercado, la tasa salarial no equilibra el mercado y, por lo tanto, sus variaciones no disminuyen el desempleo

1.4.4 La teoría marxista

La fuerza de trabajo en el modo de producción capitalista no se produce ni se reproduce como una mercancía, sino que se intercambia como una mercancía (Freyssinet, 2008). Se tienen identificadas diferentes posiciones que se presentan en la tabla 11.

Tabla 11 Teoría Marxista

| Características |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ La degradación del trabajo a causa de la revolución técnica-científica▪ El control para obtener el máximo de la fuerza de trabajo<ul style="list-style-type: none">▪ Simple: cuando el patrón ejerce su disciplina directamente▪ Técnico: cuando la tecnología rige el proceso productivo dándose fundamentalmente el fordismo (subordinación del hombre ante la maquina)▪ Burocrático: implica una serie de incentivos para hacer carrera en la empresa |

Fuente: Elaboración propia con base en Rodríguez (2008), Freyssinet, 2008, Edwards, 1979. Braverman 1974

Sollova (1999) retoma en su artículo sobre “Enfoques teórico-metodológicos sobre el trabajo femenino” la teoría neoclásica y del trabajo dual y segmentado siendo en esta teoría que aborda dos corrientes que son la institucionalista y la radical. El propósito de este trabajo fue reflexionar sobre el trabajo de las mujeres e incluso la teoría del capital humano.

Chávez (2001) en su estudio sobre “Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto”, trabaja también bajo la teoría neoclásica y señala que esta teoría conserva su hegemonía en el debate económico y ha encontrado en el mercado de trabajo su principal campo de operaciones.

Gutiérrez (1998) aborda la teoría institucionalista del mercado de trabajo dual, que como ya se mencionó surge como una propuesta alternativa a la teoría neoclásica y su concepción del capital humano en su trabajo denominado “Nuevos escenarios en el mercado de trabajo en México, 1983-1998”.

Con el análisis e identificación de las teorías que manejan algunos de los expertos en mercados de trabajo, se observa que abordan teorías en común, por lo que se considera que

de cada una de éstas, se retomarán algunas vertientes para conformar el cuerpo teórico, muchos de estos estudiosos trabajan con la teoría neoclásica, la segmentación de mercados que finalmente retoma elementos de la neoclásica, así como parte de la institucionalista y la marxista. Por lo anterior se hace necesario considerar elementos claves de cada una de ellas que permita conformar una teoría ecléctica permita abordar los mercados de trabajo del sector turístico específicamente del sector hotelero.

1.5 Un recorrido por los mercados de trabajo flexibles

En el siguiente apartado se consideran los orígenes de la flexibilidad laboral a partir del cambio de modelo de sustitución de importaciones por el modelo neoliberal; se plasman algunas consideraciones sobre lo que implica la flexibilidad así como un acercamiento hacia su definición y las corrientes que explican el surgimiento de la flexibilidad en el mercado de trabajo y las diversas formas en que ésta se presenta.

1.5.1 ¿Cómo surgen? De los mercados rígidos a los flexibles

Desde los años setenta, con el agotamiento del crecimiento y de los modelos de desarrollo de posguerra, fue evidente que las más poderosas instituciones financieras y económicas internacionales debieron abocarse a enfrentar la crisis y a promover o incitar la edificación de un nuevo orden económico internacional (Laborgne y Liepitz, 1992; Rufin, 1991 y Durand, 1993).

A las rigideces y altos costos operativos del régimen fordista en el centro, y de una taylorización heterogénea, tradicional e ineficiente en los países periféricos, se comenzaron, a contraponer patrones de acumulación y modos de regulación flexibles, transformándose dicha flexibilización de los sistemas productivos y de los mercados de trabajo en un verdadero paradigma a escala internacional (Aquevedo, 2000).

El problema es que este gran viraje internacional, esta gran mutación, carece totalmente de inocencia o neutralidad y, por el contrario, tiene objetivos económicos y sociales bastante precisos: contribuir por un lado, a una importante reducción de los costos de producción del sistema para acrecentar los márgenes de ganancia y, eventualmente, fortalecer o

relanzar la acumulación de capital en un espacio internacional crecientemente globalizado y, por otro, que este esfuerzo recaiga principalmente sobre la fuerza de trabajo, obligándola por diversas vías a ceder una parte del excedente que llegó a controlar, a través del incremento de los salarios directos e indirectos, hasta comienzos de los años ochenta (Aquevedo, 2000).

Esta nueva economía, ha producido modificaciones profundas en los mercados de trabajo de cada país, haciéndolos cada vez más duales o segmentados. Se avanza hacia mercados caracterizados por un núcleo progresivamente declinante de trabajadores, de mayor calificación y productividad, con contratos más estables o indefinidos, con coberturas sociales más amplias, con condiciones de trabajo más dignas y, desde luego, con salarios en promedio más altos, y por otro, por un sector o segmento de trabajadores de menor calificación y productividad, con contratos a tiempo parcial, temporales, o incluso sin contrato, y con salarios, en general, notoriamente más bajos (Rifkin, 1996).

Según la CEPAL (2000), este segundo sector del mercado de trabajo presenta todavía una porción minoritaria de la fuerza de trabajo global, no más del 30%; sin embargo, mientras el sector estable o protegido tiende a retroceder, el sector precarizado crece rápidamente, en especial durante la última década. Se trata del nacimiento y desarrollo de un segmento de trabajadores crecientemente precarizados, tanto en sus relaciones contractuales con el empleador, cada vez con más frecuencia un empresario subcontratista, como en lo que se refiere a las condiciones de trabajo y a sus niveles de salario.

En estudios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se constata que el grado de precarización resultante del crecimiento de los trabajadores temporales, con o sin contrato, ha aumentado en todas las ramas de actividad y en todos los países. En estos estudios se observa que este proceso ha sido relativamente más pronunciado en la actividad comercial y en los servicios. El menor aumento relativo de la precarización se observa en la industria.

Todo lo anterior es una breve reseña de lo que ha acontecido a nivel internacional, veamos ahora como se ha presentado este proceso de flexibilización en México.

La incorporación de México al proceso de globalización económica plantea nuevos objetivos de competitividad que obligan a nuestro país a acelerar sus procesos de

reestructuración productiva y a buscar nuevas formas de organización y administración del trabajo.

México tuvo que buscar también nuevas salidas que hicieran frente al desgaste del modelo de sustitución de importaciones que se evidenciaron en los años de 1982⁹ y 1995. Frente a este nuevo panorama en México se hacía necesaria una reestructuración económica que se sustentara en una flexibilidad consensuada propia de los modelos toyotista (Castilla y Torres, 1999), que involucrara al Estado, las cúpulas sindicales, las gerencias y en gran medida a los trabajadores.

La incorporación de México al proceso de globalización económica planteó nuevos objetivos de competitividad que lo obligaron a acelerar sus procesos de reestructuración productiva y a buscar nuevas formas de organización y administración del trabajo. Los retos de la modernización económica, si bien se intensificaron en México en los primeros años de los noventa, es un hecho que no empezaron en 1994 –cuando se firmó el Tratado de Libre Comercio (TLC) y se incorporó México a la Organización de Países para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) – sino que se iniciaron a mediados de la década de los ochenta cuando la estrategia de crecimiento económico planteó la necesidad de conformar un escenario macroeconómico sano y estable para apoyar la capacidad de crecimiento productivo (Pérez, 2002).

La peculiaridad del fenómeno nombrado flexibilidad laboral radica en el hecho de que éste se torna como uno de los efectos más trascendentes en la reorganización entre capital y trabajo, en donde el escenario laboral se vislumbra sumamente complejo y ha impactado fuertemente a los mercados de trabajo, los sistemas de seguridad social y de prestaciones, así como la adaptabilidad y eficiencia en los lugares de trabajo (Pérez, 2002).

Como puede observarse, el elemento que explica las elevadas tasas de desempleo era la presencia de excesivas rigideces, lo que llevó a considerar la necesidad de iniciar un

⁹ La formación socioeconómica de sustitución de importaciones estaba plagada de contradicciones y fueron éstas las que condujeron hacia su crisis en 1981-1982. Primero fue el agotamiento del sector agrario que cumplía el papel de generador de divisas, a través de la exportación y proporcionando insumos y alimentos baratos. El intercambio desigual con la industria terminó por agotarlo. El funcionamiento deficitario del gasto público llegó a su límite hacia 1981 con la caída de los precios de petróleo y la elevación de las tasas internacionales de interés. La crisis de la formación socioeconómica de sustitución de importaciones que tomó la forma de crisis agrícola y sobre todo financiera, a principios de los ochenta, fue la base material de la sustitución del personal estatal de diseño de la política económica del Estado.

proceso de flexibilidad en el mercado de trabajo, en este sentido se han presentado con cierta claridad algunas corrientes de opinión:

1. La flexibilidad como resultado de cambios en el marco institucional del mercado de trabajo. Durante los cincuenta y sesenta el marco institucional del mercado de trabajo experimentó modificaciones considerables que, fueron favorables para los trabajadores y conseguidos por la organización y presión de éstos en un contexto económico de pleno empleo. Así los sistemas de protección social se fueron desarrollando, hasta alcanzar niveles muy elevados de sustitución de ingresos que podían tener efectos negativos en el comportamiento de los individuos en el mercado de trabajo. Se trataba de un proceso acumulativo donde los sindicatos consiguieron mayores niveles de protección contra el despido. A lo largo del periodo de expansión económica, se fue produciendo de manera lenta pero acumulativa, un proceso de rigidificación del marco socio-institucional del mercado de trabajo. Esto llevó a proceder a desregular el mercado de trabajo y dejar que fueran las fuerzas del mercado las que, ofrecieran la protección de los niveles de ingreso y de empleo que se pretendían conseguir mediante la intervención del Estado o de los sindicatos (Fina, 1984).

Frente al concepto de rigidez se contraponen el de flexibilidad como medio para resolver el problema del paro. Si el problema de la economía es la elevada tasa de paro, el objetivo inmediato es aumentar el número de puestos de trabajo, mediante la reducción de los salarios que, de acuerdo con la línea de razonamiento neoclásica, elevará el nivel de empleo por lo que, la flexibilidad se presenta como el medio fundamental de eliminar la rigidez de los salarios a la baja (Pérez, 2002).

2. La flexibilidad como resultado de cambios en el contexto económico general. El nuevo contexto hacía inviable la aplicación de las mismas normas de crecimiento salarial que antes sin que ello condujera a una espiral inflacionista a una compresión de beneficios, aplastada entre la presión de los sindicatos y la caída de la demanda, todo lo cual, a su vez, produciría finalmente una caída del empleo. En ambos casos, el no flexibilizar conduciría a un deterioro de los niveles de empleo, bien por que las empresas se verían obligadas a cerrar, o al menos a reducir sus niveles de

empleo, o bien porque los gobiernos se verían abocados a aplicar políticas macroeconómicas de tipo restrictivo para, de ese modo lograr la estabilidad de precios y el equilibrio externo. De ahí que para estas dos vertientes, aumentar el empleo, conlleva a flexibilizar los mercados de trabajo¹⁰.

3. La flexibilidad como producto de cambios en el sistema de producción: una nueva ruptura industrial. Según Piore y Sabel (1990), nos encontramos ante una nueva ruptura industrial, o más bien, que estamos viviendo la segunda ruptura industrial, en virtud de que ha terminado para siempre una fase de crecimiento económico basado en la producción en masa destinada también a un consumo masivo.

El sistema productivo vigente hasta ahora, se ha caracterizado por la utilización de una maquinaria muy especializada, de ahí que pudiera ser utilizada por una mano de obra muy poco cualificada, asignada a puestos de trabajo que se componían de un conjunto de tareas repetitivas, predeterminadas que se podían realizar, luego de un periodo relativamente corto de aprendizaje (Pérez, 2002).

Pero este sistema entra en crisis por que la demanda de productos es ahora más diversificada y hay una cierta individualización del producto y por determinados aspectos cualitativos; esto indica una serie de producción más corta y conlleva una mayor diversidad del sistema productivo para poder modificar las características del producto y atender estos distintos requerimientos de la demanda.

Para algunos, estamos frente a un profundo cambio en el proceso de trabajo, a favor del llamado trabajador flexible y en el mercado de trabajo a favor de una mano de obra flexible, o sea, trabajadores no permanentes ni de plena dedicación. Para la corriente neoclásica, la mano de obra flexible es la demostración de una vigorosa economía de empresa.

Ha habido muchos cambios como la intensificación del trabajo, la desespecialización, la reespecialización, la polarización de las especializaciones, cambios en contratos de empleo, cambios en la fuerza relativa de los diferentes

¹⁰ Flexibilizar: reducción de las intervenciones institucionales, tanto del gobierno como de los sindicatos, dejando mayores posibilidades para que actúen libremente las fuerzas del mercado.

grupos de especialidades y baluartes de negociación y la intensificación de la demanda, de versatilidad y movilidad del trabajo (Pollert, 1994).

El nuevo sistema será más flexible, requerirá de mecanismos distintos para conseguir la estabilidad en el empleo y en los ingresos que requerirá una mano de obra más formada y más polivalente. Serán necesarias intervenciones y regulaciones distintas de las vigentes hasta ahora (Piore y Sabel, 1990).

4. Corriente escéptica de la flexibilidad. La flexibilización no es más que una excusa para reducir los niveles de protección y privar a los trabajadores de algunas de las ventajas que habían conseguido en la época de pleno empleo. La cuestión consiste en conseguir una redistribución regresiva de la renta y del poder. Ni las raíces del paro se encuentran en una deficiencia de flexibilidad ni, por tanto, una política flexibilizadora, conseguirá mejoras en el ámbito del empleo. A lo más, se conseguirá un cierto reparto del desempleo a costa de un mayor debilitamiento del poder de los grupos organizados en el mercado de trabajo (Fina, 1984). Según esta corriente, el debate carece de relevancia e incluso puede tener el efecto negativo de apartar la atención de las verdaderas soluciones de los problemas económicos actuales y las medidas que pueden tomarse serían inoperantes.

A partir del análisis de estas corrientes, veamos ahora como se ha definido a la flexibilidad.

Bajo la idea de flexibilidad las empresas han introducido durante los últimos años acciones como por ejemplo la descentralización de la producción en las grandes fábricas; sustitución de determinadas áreas de empleo por servicios de subcontratas; introducción de una máquina flexible polivalente más adecuada para producir frente a las variaciones y la segmentación de la demanda; diversificación de la producción; políticas de diferenciación salarial en función de las cualificaciones laborales y entre puestos de trabajo estratégicos y menos importantes; nuevas formas de gestión individualizada de la fuerza de trabajo y formas de contratación temporal del empleo (Martín, 1995).

Hay que mencionar que si bien al principio hubo rechazo por parte de las organizaciones de trabajadores a la flexibilidad laboral, al inicio de los ochenta se dio un cambio de actitud entre los interlocutores sociales y se reconoció que para contener el problema del desempleo y dar un nuevo impulso a la actividad económica, eran necesarios unos

programas más amplios y una nueva manera de pensar respecto a la productividad, a la organización del trabajo y al ambiente social interno a escala empresarial (Chávez, 2001).

Al evaluar la situación del empleo en los países de América Latina, el Banco Mundial (BM) sostiene que la principal causa del desempleo en esta región del mundo reside en la inflexibilidad de los mercados laborales (BM, 1995).

La OCDE también se pronuncia a favor de la flexibilización del mercado de trabajo, sostiene que en un mercado de trabajo flexible en el que el empleo es poco regulado, no se restringe la creación de trabajo con bajas remuneraciones, de tiempo parcial, con contratos por periodos cortos y existe una elevada rotación del personal, los empleadores seleccionan en forma menos estricta antes de contratar (OCDE, 1992).

Esta idea de hacer más flexible el mercado de trabajo, también es compartida por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 1996).

En el debate laboral, la flexibilidad a nivel de la empresa ha adquirido gran importancia debido a las presiones derivadas de la competencia internacional y al clima de inestabilidad creado por las variaciones de los costos de los energéticos, de los tipos de interés y de la inflación, por un lado; y, por otro a que en virtud de la evolución de la negociación colectiva y de la protección del empleo, se ha llegado a afirmar que las empresas han reducido su capacidad de adaptarse a los cambios estructurales (Chávez, 2001).

La flexibilidad laboral no es, más que un aspecto de la flexibilidad total de las empresas. Cualquier clase de rigidez, puede limitar la capacidad de la empresa. Aplicada al mercado de trabajo en concreto, la flexibilidad significa que la sociedad debe adaptarse con facilidad, rapidez y eficiencia a tipos de empleo diferentes, a nuevas formas de cualificaciones, de relaciones entre empresas y trabajadores, y a un modo más flexible de organización de las empresas (Fernández, 1984).

¿Y cómo es que se presenta la flexibilidad? Ésta, adopta varias formas que conviene distinguir:

1. Flexibilidad externa: es de tipo cuantitativa, que se obtiene de hacer fluctuar el número de empleados, en función de las necesidades de la empresa, utilizando contratos de trabajo por tiempo limitado y despidos de acuerdo con sus necesidades.

La flexibilidad externa depende también de los procedimientos de despido. Es extrema en los países donde se puede contratar y despedir libremente sin importar que la duración del trabajo sea a tiempo completo o a tiempo parcial. Pero puede ser casi nula en aquellos en que el estatuto protege al trabajador y le garantiza el empleo.

- a) La externalización: Consiste en trasladar de una empresa a otra el vínculo contractual con el trabajador. El concepto de flexibilidad externa agrupa las tareas subcontratadas por las grandes unidades de producción para trabajos de limpieza, vigilancia, transportes, comedores, comercialización, e incluso servicios administrativos. Se trata del recurso a la mano de obra de otras empresas con costes más bajos y para tareas concretas, lo que comporta para la gran empresa una posibilidad de externalizar determinados costes y limitar su responsabilidad en la gestión laboral de determinado segmento de la plantilla de trabajadores necesaria (Chávez, 2001).
2. Flexibilidad interna. Nos permite una aproximación más detallada a las prácticas empresariales, teniendo la siguiente subdivisión:
- a) Flexibilidad cuantitativa interna. Se logra modificando la cantidad global de trabajo utilizado, con variaciones en el tiempo efectivo de trabajo realizado, lo que conduce a variar el tiempo de trabajo previsto para las actividades de producción, así se puede recurrir a variaciones colectivas o individuales de los horarios de trabajo, utilización a tiempo parcial, etc. (Chávez, 2001). Las variables utilizadas para medir este indicador son: el ingreso de nuevos trabajadores, la separación de éstos de sus centros de trabajo, el tiempo de trabajo y la contratación de trabajo eventual o de mano de obra para trabajos fuera de la operación normal (Pérez, 2002).
 - b) Flexibilidad funcional. Se consigue utilizando a los empleados en funciones variables según las necesidades de la cadena de producción o de las fluctuaciones de la producción, lo que implica un trabajador polivalente¹¹.

¹¹ Se trata de que el trabajador pueda ser destinado a tareas diferentes de las que fue contratado y con ello adquiera mejores habilidades.

Utiliza la movilidad interna entre los puestos de trabajo, departamentos, adscripción, turnos y horarios, entre otras (González, 1999).

- c) Flexibilidad salarial. Se vinculan los niveles retributivos de los trabajadores a la evolución de los resultados empresariales. Es un medio de hacer repercutir sobre los salarios la evolución de los negocios y de los costos de las empresas en función de los movimientos coyunturales, o sea, que se vinculan los salarios de los trabajadores a la evolución de los resultados empresariales (Pérez, 2002).

De estas formas de ver a la flexibilidad, la interna es la que da mayores elementos de análisis, involucrando básicamente la modernización del proceso de producción, la polivalencia de los trabajadores, los salarios, tiempo de trabajo, tipo de contratación, entre otros.

Con estas distinciones y analizando los orígenes de la flexibilidad laboral, se puede deducir que estas reformas han llevado a que los trabajadores tengan otras condiciones laborales, pero no las más favorables, sino por el contrario, los están llevando a condiciones de pobreza, a una creciente segmentación y por consiguiente a una precarización.

1.6 Un recorrido conceptual por la precariedad laboral

La precariedad, si bien existió siempre desde que se utiliza fuerza de trabajo asalariada, sólo se va a manifestar con mayor intensidad desde mediados de la crisis de los años 1970, cuando en los países capitalistas industrializados se agotaron las potencialidades del régimen de acumulación “fordista”, consolidado en los “treinta años gloriosos” después de la segunda guerra mundial (Neffa, 2010).

Ante esta situación, los objetivos de las empresas para salir de las crisis, contrarrestar la tendencia a la caída de las tasas de ganancia, hacer frente a la reducción del mercado interno por la caída de la demanda debida a la baja en las tasas de inversión y a la reducción de los salarios reales en un contexto de competitividad internacional exacerbado, consistieron en presionar a los gobiernos para obtener reformas laborales que se proponían lograr varios objetivos a la vez (Neffa, 2010).

Parafraseando a Neffa (2010) las empresas buscan ahorrar capital, promoviendo el trabajo por turnos, la subcontratación y la terciarización (utilizando el JIT), aumentar la productividad a través de la definición de salarios según su nivel de producción, reduciendo tiempos muertos, incorporando nuevas tecnologías, promover empresas de servicios (outsourcings). Reducir el costo de la fuerza de trabajo moderando o frenando los incrementos salariales; flexibilizar el uso de la fuerza de trabajo a partir de la reforma de leyes, del contrato de trabajo y de la definición de periodos de prueba más largos rediseñar los periodos de vacaciones a lo largo del año en función de las necesidades empresarias y evitar de esta forma la contratación de trabajadores temporales, establecer contratos por tiempo definido, se establecen incentivos monetarios, con gestión personalizada de las carreras profesionales, se busca fidelizar a trabajadores más performantes, adoptando modalidades de gestión de la fuerza de trabajo en función de las competencias se establece un estrecho control y supervisión con premios y castigos para controlar y disciplinar la fuerza de trabajo.

Todas las características señaladas indican llegar a niveles de precariedad laboral, ello hace que los trabajadores tengan condiciones que no garanticen su estabilidad en el empleo, que se conviertan en empleados multifuncionales, entre otras, es entonces que se define a la precariedad laboral como: el deterioro de las condiciones laborales, a una condición de inestabilidad laboral, y/o inseguridad laboral; un lugar en el espacio social donde el/la trabajador/a se encuentra desprotegido/a ante la expansión de las relaciones no formales, donde las leyes no lo protegen, la consolidación de un área de desprotección, la inexistencia del derecho de afiliación o participación sindical, etc. Pero a la vez la profundidad que implica éste concepto, el de “precariedad laboral”, debe ser entendida en un contexto histórico y en su compleja multidimensionalidad, espacial, temporal y semántica: La precariedad laboral solo es entendible en su complejidad como síntoma de los cambios y mutaciones en la dinámica e interior del patrón de acumulación capitalista, y como parte de una respuesta del capital a su propia crisis (Antúnez 2005; Harvey 2007).

Los trabajadores precarios se insertan de una manera diferenciada y degradada en los sistemas de relaciones de trabajo en la empresa, pues es menor su grado de integración al colectivo de trabajo, no siempre forman parte de los sindicatos y tienen menor -o ningún- grado de protección social.

En general, el nivel de las remuneraciones y la cobertura de la seguridad social es inferior que para el caso de asalariados con empleos seguros y estables con tareas similares. Por otra parte, los trabajadores precarios son objeto de mayores requerimientos por parte de los empleadores: polivalencia, multiplicidad de tareas, movilidad interna forzada, y una ampliación de tareas con un contenido superior a las que demanda normalmente el puesto que ocupan, lo cual significa una intensificación del trabajo que implica una mayor fatiga (Neffa,2010).

A continuación se resumen las dimensiones objetivas de la precariedad en el trabajo, adaptadas principalmente de la propuesta de Rodgers y Rodgers (1989) y del proyecto esope (2004) en Guadarrama, Hualde y López (2012).

1. La dimensión temporal permite entender las características del empleo en un punto determinado del tiempo; proporciona información sobre la estabilidad y las garantías (prestaciones) que normalmente acompañan a un empleo de tiempo indeterminado y que están ausentes en los contratos temporales o por tiempo determinado; revela la presencia de la intermitencia y la multiactividad en el empleo y pone en perspectiva la situación actual con el pasado y el futuro laboral de las personas.
2. La dimensión organizacional incluye la movilidad en los mercados internos y externos de trabajo, y en los primeros la observación de tres indicadores principales: los puestos que ocupan los trabajadores, los turnos y las jornadas laborales. Algunos otros aspectos referidos estrictamente al control organizacional no son tan cuantificables porque se relacionan con la actividad laboral cotidiana, las relaciones con los jefes, los métodos de control, etcétera.
3. Una tercera dimensión, que es la más analizada en los trabajos sobre precariedad, es la del ingreso, medido por el salario o por las prestaciones como porcentaje del ingreso total. En un estudio comparativo entre ocupaciones con niveles de escolaridad tan distintos, las diferencias de ingreso podrían parecer evidentes; sin embargo, resulta valioso examinar lo que ocurre en cada ocupación, determinando qué tanto representan las distintas formas de pago (bonos, ingresos de distintos trabajos) en sus ingresos globales y relacionar el ingreso con el mercado de trabajo

- de cada ciudad o región analizada. Esta cuantificación también se examina en función de los niveles educativos y las expectativas que crean en los individuos.
4. Finalmente, la dimensión de la protección social examina si los trabajadores de cada una de las ocupaciones seleccionadas cuentan con una o varias prestaciones y cuál ha sido su evolución a lo largo del tiempo (tabla 12).

Tabla 12 Precariedad en el trabajo: dimensiones objetivas

| | | Contrato | Escrito o verbal | |
|---|---|----------|--|---------------------|
| Dimensión temporal (sincrónica y diacrónica) | Trayectoria laboral | | Temporal o definitivo | |
| | | | De tiempo completo o de tiempo parcial | |
| | | | Número de contratos | |
| | | | Tipo y duración de contratos | |
| | | | Primer empleo | |
| | | | Siguientes empleos principales o actividades de autoempleo | |
| | | | Empleos secundarios | |
| | | | Periodos de desempleo | |
| | | | Horizontal | Entre departamentos |
| | | | | Entre categorías |
| | Estrategia de movilidad en empleo principal | Vertical | Puesto de trabajo | |
| | | | Cambio de ocupación | |
| | | | Jerarquías | |
| | Estrategias de empleos múltiples | | Actividad central y actividades secundarias | |

| | | |
|--|-----------------------------|---|
| Dimensión organizacional (control individual y colectivo de los trabajadores) | Condiciones de trabajo | <p>Sin actividad central, solo actividades secundarias</p> <p>Jornada de trabajo, turnos, horarios, programación, intensidad.</p> <p>Jornadas de trabajo por empleo, por día por semana.</p> <p>Horarios múltiples por día, por semana.</p> <p>Turnos múltiples por día, por semana.</p> <p>Intensidad variable por día, por semana</p> |
| Dimensión económica (ingreso) | Ingreso de empleo principal | <p>Formas de ingreso salarial y no salarial</p> <p>Formas de ingreso secundarios</p> |
| Dimensión social (Protección legal o consuetudinaria del trabajo y los trabajadores/as y | Derechos laborales | <p>Prestaciones sociales</p> <p>Prestaciones por empleo</p> <p>Sin prestaciones</p> <p>Autofinanciamiento</p> <p>Otras</p> <p>Afiliación sindical</p> <p>Contratación colectiva</p> <p>Despidos</p> |

| | |
|--|--|
| violación de normas en la práctica) | Degradación de categorías y puestos Segregación por género Discriminación étnica Enfermedades profesionales |
|--|--|

Fuente: Rodgers y Rodgers (1989) y del proyecto Esope (2004) en Guadarrama, Hualde y López (2012).

De acuerdo con la tabla anterior, una de las dimensiones que mayormente se ha considerado para su estudio es la económica, a partir del salario mínimo.

Para Rubio (2017) la precariedad laboral se define como la degradación de las relaciones y las condiciones labores que inciden negativamente en el trabajador, a través de varias dimensiones como la temporalidad e incertidumbre de la relación laboral, las condiciones salariales por debajo del mínimo necesario para satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia, la vulnerabilidad física y psicológica del medio ambiente de trabajo y la desprotección social. A continuación se presenta la tabla 13 con cuatro dimensiones fundamentadas en diferentes autores

Tabla 13 Dimensiones de la precariedad laboral y sus causas

| Dimensión | Explicación | Factores que la propician |
|---------------------|---|---|
| Temporalidad | Inseguridad de la relación laboral (falta de contrato) o contratación a tiempo definido | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reformas a la legislación laboral tendientes a la flexibilización ▪ Programas atípicos de empleo ▪ Abuso de la figura de contratación por tiempo definido |
| | Degradación de las condiciones de trabajo, | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de supervisión de las autoridades laborales |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Vulnerabilidad | tales como empleo en las calles, condiciones insalubres y con riesgos para la seguridad física y de salud | |
| Insuficiencia salarial | Niveles salariales por debajo del mínimo necesario para tener alimentación, educación, salud y vivienda | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Baja educación y capacitación ▪ Falta de creación de empleos de alto valor agregado ▪ Ciclos de inestabilidad económica y del nivel general de precios |
| Desprotección laboral | Reducción de prestaciones laborales y protección social | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Debilidad de la protección sindical ▪ Flexibilización laboral tendiente a reducir costos |

Fuente: Rubio (2017) con base en Cano (1998); Amable, M. y Benach, J. (2000) y Plá Julián, Isabel (2004), así como la discusión teórica de Bernat (2008).

De estas dimensiones se identifica que la vulnerabilidad es de las que menos se considera en las mediciones de la precariedad laboral, para la mayoría de las investigaciones es de mayor relevancia estudiar la parte de los contratos, salarios y prestaciones. La dimensión salarial es la más factible debido a que se puede cuantificar en salarios mínimos.

La OIT (2001) concibe al empleo precario como la relación laboral donde falta la seguridad de empleo, uno de los elementos principales del contrato de trabajo. Término que comprende el contrato temporal, ocasional, a corto plazo, estacional, a tiempo fijo, trabajo a domicilio y la subcontratación (OIT 2002).

Así, las condiciones laborales inciden diferencialmente en los niveles de empleo precario. De manera que mayores niveles de empleo precario determinan la existencia de peores condiciones laborales; es decir, menor ingreso, jornadas de trabajo más amplias, sin

afiliación sindical ni seguridad social. Paralelamente, la relación menor empleo precario conlleva mejores condiciones laborales, y con ello un salario más elevado, jornadas laborales de ocho horas diarias, afiliación sindical, prestaciones y seguridad social (Román, 2015).

Para conceptualizar el empleo precario se recurrió a identificar tres dimensiones: la económica que implica ingresos adecuados; la normativa, referente a la promoción de los derechos del trabajador; la seguridad laboral que atañe a las necesidades de garantizar la protección social del trabajador (De Oliveira, 2006). Dichas dimensiones llevan a restringir el concepto de empleo precario a las modalidades de trabajo asalariado que muestran el deterioro en la calidad de las condiciones laborales, caracterizadas por bajos ingresos, pérdida de derechos laborales y sin protección social para el trabajador asalariado. A continuación se presenta la tabla con las dimensiones, variables e indicadores propuestos por Román (2015) con base en diferentes autores.

Tabla 14 Dimensiones, variables e indicadores de la precariedad laboral

| Dimensión | Variables | Indicador |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| Económica | Ingreso | Salario mínimo |
| Normativa | Contrato | Ausencia o presencia |
| | Duración del contrato | Tipo de contrato |
| | Duración de la jornada | Horas trabajadas |
| Seguridad laboral | Seguridad social | Acceso o no a instituciones de salud |
| | <i>Prestaciones sociales</i> | Prestaciones sociales |
| | Sindicato | Afiliación o no a un sindicato |

Fuente: Román (2015) con base en Sotelo (1999), Castillo (2001), De Oliveira (2006), García (2006), Mora (2010).

Se puede identificar que entre los diferentes autores hay características semejantes de lo que conciben como precariedad laboral así como coincidencia en las dimensiones que se abordan para el análisis de la misma, teniendo como común denominador la dimensión salarial. Para la presente investigación se ha adaptado la propuesta de Román (2015).

1.7 Mercados de trabajo en el sector turístico mexicano

En México los servicios desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de la economía por su aporte a la creación de empleos y al incremento de los niveles de bienestar (Aguayo, 2007).

De acuerdo con la estructura del Producto Interno Bruto (PIB) que se establece en la contabilidad nacional, la economía mexicana basa su desarrollo en los sectores primario, secundario y terciario. El primero comprende las actividades de agricultura, silvicultura y pesca; el segundo las relacionadas con minería, industria, construcción y electricidad, gas y agua, en tanto que el tercero se refiere al sector servicios, específicamente a las actividades de comercio, restaurantes y hoteles; transporte, almacenaje y comunicaciones; servicios financieros, servicios comunales, sociales y personales y servicios bancarios.

Para analizar el crecimiento y desarrollo de los servicios es necesario considerar la división entre los servicios públicos y privados, ya que su comportamiento y las variables que lo explican y complementan son diferentes; debido a esto se consideró la siguiente agrupación, basada en la clasificación del Sistema de Cuentas Nacionales:

- ✓ Servicios privados: comercio, restaurantes, hoteles; transporte, almacenaje y comunicaciones y servicios financieros.
- ✓ Servicios públicos: servicios comunales, sociales y personales.

En lo que respecta a los servicios privados, las ramas del comercio, restaurantes y hoteles es la de mayor peso (47.1%), pues agrupa todas las actividades relacionadas con el turismo, que en los últimos años se ha convertido en uno de los principales motores del crecimiento de la economía. Esta actividad tiene la capacidad para generar empleos (Aguayo y Álvarez, 2007).

La actividad turística junto con otras actividades económicas, produce cambios en las estructuras socio-económicas de los países, regiones o localidades dónde ésta se desarrolla, especialmente, en aquellos en vías de desarrollo (Camacho, 2009). En este sentido Mathieson (1999), afirma que los mayores cambios en la estructura económica han ocurrido en una economía de producción esencialmente primaria a otra dominada por el turismo y actividades afines.

La actividad turística representa un porcentaje relativamente significativo dentro de la producción de bienes y servicios en un número importante de países. Para lograr esta producción se debe considerar a un elemento muy importante: el factor humano.

De acuerdo con lo anterior, un elemento importante que se deriva del turismo es el efecto multiplicador, mismo que genera una serie de empleos, por lo cual repercute en las estructuras socioeconómicas de cada región.

Los tipos de empleo que se generan a partir de la actividad turística son tres: directos que se refieren al empleo resultante de los ingresos generados por la prestación de los servicios turísticos básicos y complementarios del turismo (alojamiento, alimentación, transporte); el indirecto, constituido por aquellos puestos de trabajo generados por actividades de los proveedores de los servicios básicos y complementarios mencionados y el empleo inducido se genera como consecuencia del efecto multiplicador del gasto turístico en el centro receptor, que realizan los recursos humanos relacionados con la actividad (OMT, 1997).

El nuevo escenario globalización/modelo económico neoliberal ha modificado la situación del empleo en la actividad, ya que si bien hay que reconocer que el empleo del sector turismo tuvo siempre como resultado de la estacionalidad características de flexible y precario –al menos en puestos operativos- actualmente esta situación se ha vuelto más extrema y se ha extendido a otras funciones que requieren personal de mayor destreza técnica, media y alta capacitación. Es decir, que la flexibilidad está vinculada a las externalidades de la propia fuerza de trabajo, de acuerdo a las necesidades de las organizaciones de realizar los ajustes de forma rápida y con bajos costos en los despidos. Por otra parte, la flexibilidad interna está asociada a la posibilidad de desempeñar funciones en diversos puestos de trabajo dentro de ella (Bosch, 2004).

La actividad turística representa un porcentaje relativamente significativo dentro de la producción de bienes y servicios en un número importante de países (Bote, 1999). La producción de los bienes y servicios requeridos por el turismo para poder satisfacer la demanda turística y así incrementar la estructura socio-económica debe tomar en cuenta el estudio de un elemento muy importante: el factor humano.

Las actividades del turismo demandan de uso intensivo de fuerza de trabajo debido al elevado número de servicios, ya que éstos no son susceptibles de automatización. El turismo tiene peculiaridades muy significativas para llevar a cabo su proceso operativo, la más notable es la intensa mano de obra que requiere para su funcionamiento (Ramírez, 1981).

El turismo al ser una actividad de servicios presenta una capacidad de generar puestos de trabajo comparativamente importante. En los últimos años, el turismo ha creado un significativo número de empleos en muchos países en desarrollo y en algunos constituye la fuente de empleo más importante (Bote, 1999).

La gran mayoría de los puestos de trabajo que son requeridos en la industria turística no son precisamente para directivos, sino que se trata de empleo a tiempo parcial para trabajadores, que en general, carecen de conocimientos especializados en turismo y que, incluso, proceden de otros sectores de la economía (sector primario).

Todo lo anterior conlleva a una reestructuración y flexibilización productiva en el turismo. En el contexto del libre mercado a nivel mundial, el principal objetivo de la reestructuración productiva en las empresas turísticas como en cualquier otra, puede ser explicado a partir de la búsqueda de la mayor obtención de ganancia, de aquí surge la necesidad de hacer recomposiciones y repensar estrategias que apunten a un proceso de mayor acumulación (Méndez, 2004).

El alcance de una mayor productividad y competitividad para incrementar la acumulación de capital se puede lograr por medio de la reestructuración de la producción, que busca crear nuevas formas de organizar la producción, administrar el trabajo de una manera más

flexible, rompiendo con el esquema de las estructuras anteriores¹² (taylorismo y fordismo principalmente) (Molina, 1994).

En esta nueva forma de obtener mayores ganancias, llamada reestructuración se encuentra la mayoría de las empresas turísticas, las cuales compiten en un mercado muy abierto y su sobrevivencia en él, depende de una mayor productividad y competitividad.

Las nuevas tendencias del mercado de trabajo apuntan hacia el lado opuesto de las premisas que permearon entre la década de los cuarenta y setenta. Dichas premisas buscaban dar a los trabajadores la máxima protección y seguridad mediante la legislación y regulación que garantizaban a los trabajadores pleno empleo, ingresos mínimos y seguridad en el trabajo. Para romper con esto, se necesitaba desregular y así remover aquellos obstáculos institucionales que bloqueaban los ajustes estructurales del mercado que se necesitaban para las nuevas condiciones de producción y de la competitividad mundial (Méndez, 2004).

En México se está llevando a cabo esta ola reestructuradora y se puede observar en los planteamientos de la Secretaria de Turismo que busca la capacitación y la profesionalización de competencias de trabajadores y prestadores de servicios turístico: “se optará por crear nuevos recursos humanos y, en coordinación con las instituciones educativas, se promoverá que los planes y programas de estudio se adecúen y estén a la vanguardia conforme a las necesidades y tendencias del mercado” (SECTUR, 2019). En los programas gubernamentales el factor humano solamente está tomado en cuenta como un factor o insumo de la producción, sin rescatar el sentido equitativo y humano constituido socialmente, hasta hoy, por los movimientos obreros.

Aunado a esto, la reestructuración y flexibilización han venido a derrumbar prácticamente del todo a las ventajas que pudiese tener la fuerza de trabajo. Al respecto, para el caso de la industria turística se observa lo siguiente:

1. Por la estacionalidad de la actividad turística se dan altas y bajas en el empleo. Esto genera incertidumbre en la estabilidad en el empleo y una aguerrida competencia por la permanencia en él, por lo que suponemos que la calificación laboral podría

¹² Uno de los obstáculos que impide a las empresas turísticas de primera generación su evolución y desarrollo se encuentra en la base de su constitución. En este plano se puede afirmar que en el modelo tayloriano limita las posibilidades de la organización y de los individuos. (Molina, 1994).

- llegar a ser el pase a esa permanencia. Si se parte de que a mayor calificación, más aptitudes o facilidad para realizar más actividades (polivalencia), se tiene mayor probabilidad de permanecer en el empleo.
2. La estacionalidad reduce la cantidad de empleos y sienta las condiciones para degradar y precarizar los empleos fijos, en cuanto a sus condiciones y beneficios. La reducción de los empleos desequilibra al mercado laboral permeando en sectores vulnerables, que se orientan a través de estrategias de sobrevivencia disminuyendo con esto sus expectativas laborales y profesionales. Lo que hace plantear que a mayor demanda de empleo, menor posibilidad de estipular buenas condiciones de trabajo o de mejorarlas.
 3. En cuanto a la subcontratación, la reducción de empleos fijos, amplía la fuerza de trabajo en el mercado de trabajo y facilita la búsqueda de fuerza de trabajo más dispuesta y menos exigente, la cual puede ser contratada indirectamente por otras empresas, reduciendo costos adicionales al salario. A los trabajadores se les coarta la identidad con la empresa para la que trabajarán pues podría ya no importarles quien sea su patrón ni las prestaciones que pudiesen tener, ya que éstas últimas son otorgadas por la Ley.
 4. A través de la multihabilidad, multifuncionalidad o polivalencia se dará cobertura a más tareas que conllevará a una mayor y más amplia calificación laboral, que incrementará la posibilidad de permanecer en el empleo; así como también, a un incremento de la carga de trabajo y responsabilidad implicando un mayor compromiso generado por la gestión de actividades ajenas a la actividad por la que originalmente fue contratado.

En países como México, los problemas estructurales de producción han dificultado la absorción de la población en empleos productivos, estables y bien remunerados, en empleos de calidad. Una parte considerable de la población ocupada se desempeña en actividades informales y de subempleo, las cuales han sido un paliativo ante el poco crecimiento de los empleos de calidad en el sector informal (Méndez, 2004).

El sector turístico como parte del sector servicios ha sufrido transformaciones en el mismo contexto de la globalización y el neoliberalismo. En este marco, el turismo también ha entrado al proceso de reestructuración productiva y por consecuencia de flexibilización.

La transformación o reestructuración de este sector obedece también a la crisis producida por el libre mercado, que deriva en mayor competitividad y ésta a su vez puede traducirse como el resultado del incremento de la acumulación de capital. Entre los principales factores que han provocado esta crisis están:

1. La recesión económica acaecida en los comienzos de los setenta.
2. La diversificación de la demanda que introduce nuevos productos de ocio en el mercado.
3. La internacionalización de la economía que pone en marcha a nuevos núcleos en zonas del planeta con climas óptimos para el turismo de sol y playas y con una fuerza de trabajo más barata como el caso de México (Marrero, 1996).

Por lo anterior, el sector turístico inicia durante la década de los ochenta un proceso de reestructuración basado en la reducción de costes e incremento de la flexibilidad. Estas son algunas causas o factores por los que el sector turístico entra a la nueva dinámica del libre mercado, de la reestructuración y la flexibilización. Las empresas del sector turístico en México han comenzado a implantar esquemas flexibles para lograr su reestructuración y permanecer en el libre mercado.

Las clásicas limitaciones de la industria hotelera y del turismo, a saber una larga jornada laboral que perjudica a la vida social de los trabajadores, una remuneración escasa, un empleo inestable y estacional, poco prestigio profesional, etc., hacen que muchas personas consideren el empleo en dicha industria poco atractivo.

En el servicio hotelero, una amplia gama de avances tecnológicos puede afectar la productividad. Los sistemas integrados de gestión permiten a las empresas hoteleras informatizar las operaciones que se realizan diariamente en la recepción. Por consiguiente, los clientes tienen la posibilidad de hacer sus propias reservas a través de internet. Dicha tecnología también hará posible controlar la productividad del personal (OIT, 2001).

En la industria hotelera de los países en desarrollo puede haber hasta tres personas empleadas por cada cama de hotel como promedio, mientras que en los países desarrollados ocurre lo contrario, con una persona empleada por hasta tres o incluso cuatro camas de hotel. Durante los últimos diez años, la productividad laboral en los hoteles ha aumentado alrededor del uno por ciento al año.

El turismo está firmemente posicionado en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Su importancia como motor de la creación de empleo y de la promoción del desarrollo económico, la cultura y los productos a nivel local se ha señalado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, 12 y 14, que incluyen metas específicas relativas al turismo. El papel del turismo como «vehículo para la creación de empleo, el crecimiento económico y el desarrollo» también ha sido reconocido por el G-20. En sus declaraciones divulgadas desde 2010, los Ministros de Turismo del G-20 han venido reafirmando el compromiso asumido por los países de esta agrupación en el sentido de impulsar iniciativas que fomenten la creación de más y mejores empleos en el sector turístico (OIT, 2017).

Los empleadores sostienen que uno de los métodos para crear empleos sostenibles y realistas en la industria es aplicar una política de “polivalencia profesional”. Además, ésta se considera un medio para reducir los problemas de contratación. Una persona que desempeña diversas funciones en distintos momentos del día combina las tareas de varios trabajos (a tiempo parcial) en uno solo. En lugar de contratar a especialistas que trabajen menos de una jornada completa, se forma a los empleados para que realicen las tareas de varios especialistas, a menudo con la ayuda de tecnologías que faciliten su trabajo (OIT, 2001).

De acuerdo con la información proporcionada por DATATUR (2019), señala que permite dimensionar el número de personas empleadas en los establecimientos productores de bienes y servicios en el sector turismo. El empleo turístico se calcula a partir de una metodología estadística apegada a lineamientos internacionales de la Organización Mundial del Turismo; de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y de la Organización Internacional del Trabajo.

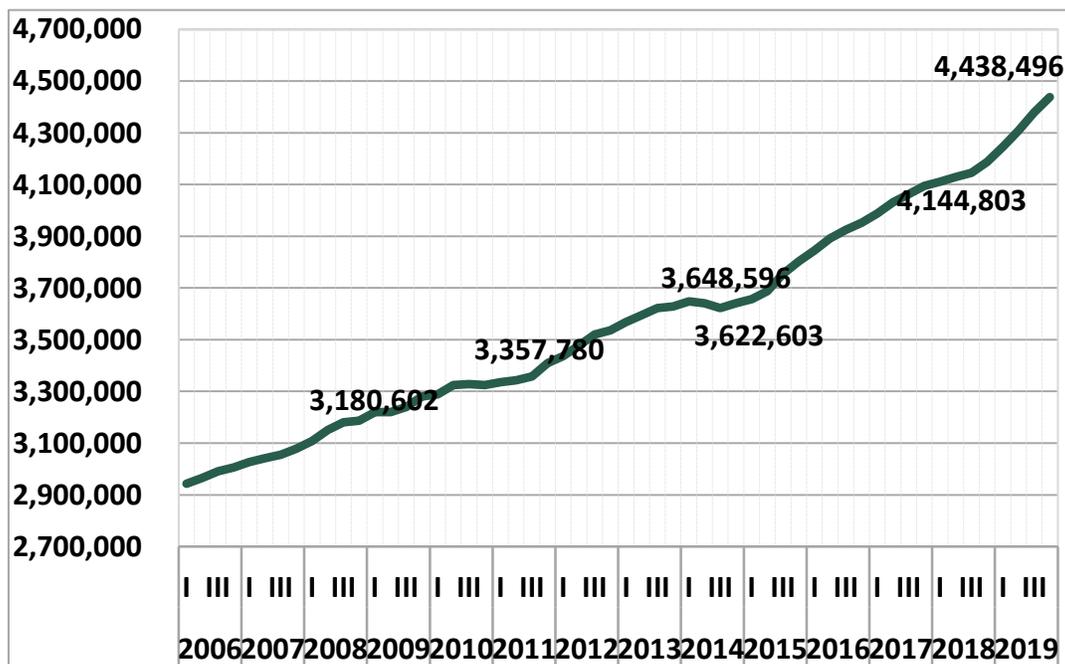
El INEGI publicó la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) al cuarto trimestre de 2019. Con base en esta encuesta y a la metodología aprobada por el Grupo de Trabajo del Comité Técnico Especializado de Estadísticas Económicas del Sector Turismo (CTEEEST) integrado por el INEGI, la STPS, el IMSS y la SECTUR con la presidencia, se realizó el cálculo del Empleo Turístico¹³ al cuarto trimestre de 2019.

¹³ No se incluye empleo indirecto ni inducido.

Información que permite dimensionar el número de personas empleadas en los establecimientos productores de bienes y servicios del sector turismo. El empleo turístico se calcula a partir de una metodología estadística apegada a lineamientos internacionales de la Organización Mundial de Turismo; de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y de la Organización Internacional del Trabajo (DATATUR, 2019).

En la gráfica 1 se presenta la evolución que ha tenido el empleo turístico desde el 2006. La población ocupada en el sector turismo de México ascendió a 4 millones 438 mil empleos directos en el periodo octubre-diciembre de 2019. Con este resultado se observa la generación de 251 mil 34 empleos directos adicionales en el sector productor de bienes y servicios turísticos, equivalente a un incremento del 6% respecto al cuarto trimestre de 2018. De esta forma, el empleo turístico representó 8.9% del empleo nacional (DATATUR, 2019)

Gráfica 1 Empleo turístico cuarto trimestre 2019

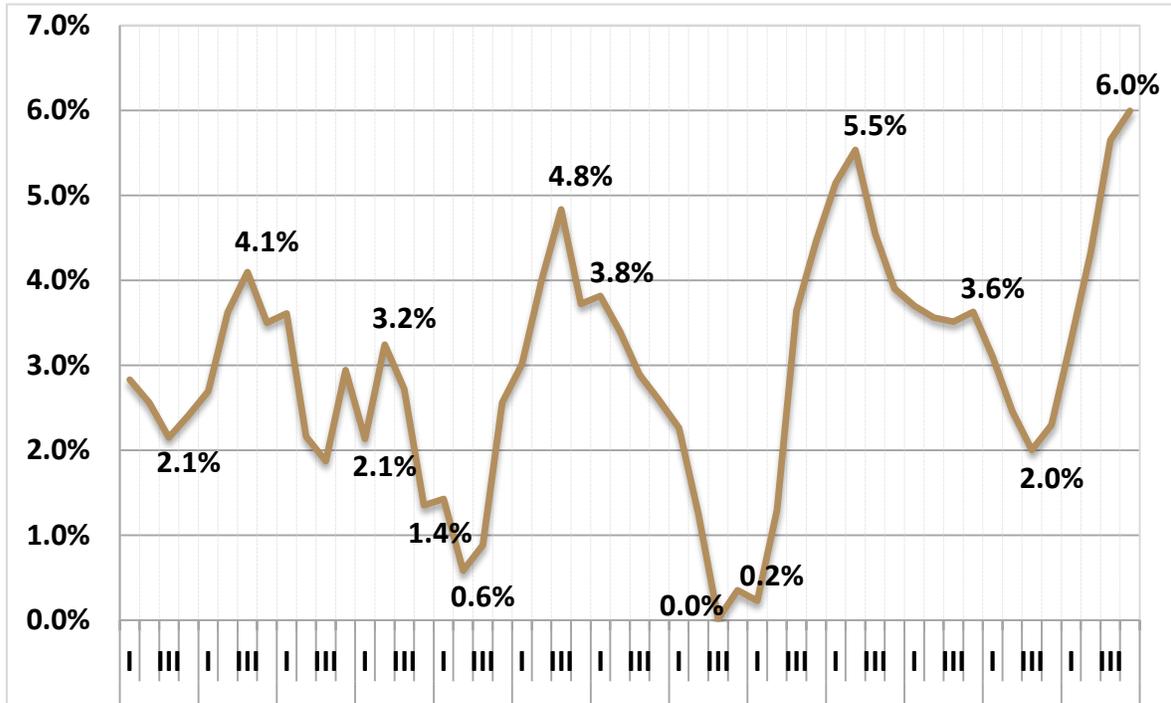


Fuente: DATATUR, 2019 con información de INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)

La gráfica anterior representa claramente el incremento de empleos que se han generado a partir del 2006 hasta el año 2019.

En la siguiente gráfica se identifica la variación porcentual del empleo, identificando que llegó hasta un 6%, un incremento significativo.

Gráfica 2 Variación porcentual respecto al mismo trimestre del año previo 2018



Fuente: DATATUR, 2019 con información de. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)

La siguiente tabla da cuenta de que en el sector turismo se ha ido incrementando el número de empleos generados en el país, en el último cuatrimestre del 2019 se observa una variación porcentual del 6.0%, sin embargo, habría que esperar los resultados del 2020 que seguramente serán negativos a causa de la pandemia del COVID-19.

Tabla 15 Empleos turísticos

| Año | Trimestre | Empleos Turísticos | Var. % | Año | Trimestre | Empleos Turísticos | Var. % |
|------|-----------|--------------------|--------|------|-----------|--------------------|--------|
| 2006 | I | 2,933,859 | - | 2013 | I | 3,567,845 | 3.8 |
| | II | 2,956,148 | - | | II | 3,595,643 | 3.4 |
| | III | 2,991,189 | - | | III | 3,621,955 | 2.9 |

| | | | | | | | |
|------|-----|-----------|-----|------|-----|-----------|-----|
| | IV | 3,006,141 | - | | IV | 3,628,195 | 2.6 |
| 2007 | I | 3,026,555 | 3.2 | 2014 | I | 3,648,596 | 2.3 |
| | II | 3,041,319 | 2.9 | | II | 3,640,682 | 1.3 |
| | III | 3,055,441 | 2.1 | | III | 3,622,603 | 0.0 |
| | IV | 3,078,628 | 2.4 | | IV | 3,640,970 | 0.4 |
| 2008 | I | 3,108,158 | 3.6 | 2015 | I | 3,656,957 | 0.2 |
| | II | 3,151,546 | 4.1 | | II | 3,688,029 | 1.3 |
| | III | 3,180,602 | 3.5 | | III | 3,754,628 | 3.6 |
| | IV | 3,186,444 | 3.6 | | IV | 3,803,442 | 4.5 |
| 2009 | I | 3,220,328 | 3.6 | 2016 | I | 3,845,089 | 5.1 |
| | II | 3,219,686 | 2.2 | | II | 3,892,090 | 5.5 |
| | III | 3,240,175 | 1.9 | | III | 3,925,427 | 4.5 |
| | IV | 3,280,242 | 2.9 | | IV | 3,951,887 | 3.9 |
| 2010 | I | 3,289,138 | 2.1 | 2017 | I | 3,987,429 | 3.7 |
| | II | 3,324,056 | 3.2 | | II | 4,030,761 | 3.6 |
| | III | 3,328,406 | 2.7 | | III | 4,063,315 | 3.5 |
| | IV | 3,324,056 | 1.4 | | IV | 4,095,282 | 3.6 |
| 2011 | I | 3,336,094 | 1.4 | 2018 | I | 4,111,027 | 3.1 |
| | II | 3,343,538 | 0.6 | | II | 4,129,760 | 2.5 |
| | III | 3,357,780 | 0.9 | | III | 4,144,803 | 2.0 |
| | IV | 3,409,804 | 2.6 | | IV | 4,187,462 | 2.3 |
| 2012 | I | 3,436,689 | 3.0 | 2019 | I | 4,246,139 | 3.3 |
| | II | 3,477,573 | 4.0 | | II | 4,308,490 | 4.3 |
| | III | 3,520,123 | 4.8 | | III | 4,379,079 | 5.7 |
| | IV | 3,536,686 | 3.7 | | IV | 4,438,496 | 6.0 |

Fuente: DATATUR, 2019 con información de INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)

De acuerdo con la información de la cuenta satélite de turismo en México, durante 2018 las actividades relacionadas con el turismo reportaron alrededor de 2.3 millones de

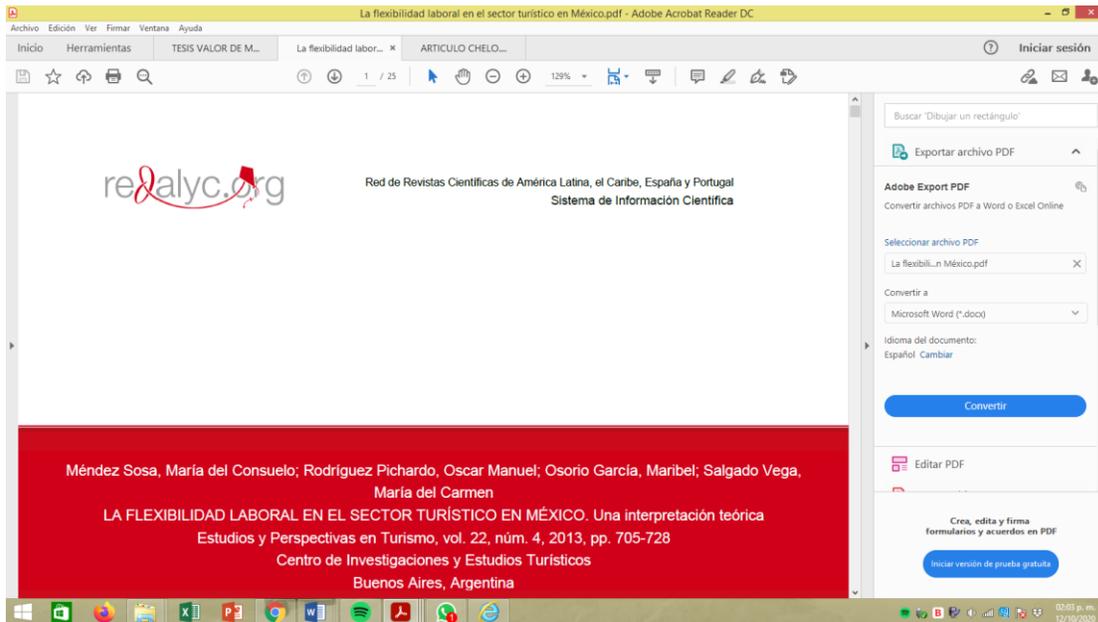
ocupaciones remuneradas, lo que significó 6% del total de la ocupación remunerada del país. La mayor aportación de empleos dentro del sector se observó en los servicios de restaurantes, bares y centros nocturnos con una participación de 29.1%; los denominados “otros servicios” 25.3% y en los de transporte de pasajeros 24.8%; les siguieron los servicios relacionados con el alojamiento con una colaboración de 8.9%; el comercio turístico 4.1%; la producción de artesanías y otros bienes 3%; los servicios deportivos y recreativos 2.4%; los servicios culturales 1.6%, y las agencias de viajes y otros servicios de reserva el 0.8% complementario (INEGI, 2018).

La participación de la mujer es significativa, en el 2000 ocuparon 39%. Sin embargo, la inclusión de las mujeres en los cargos directivos continúa siendo bajo (SECTUR, 2000).

Las cifras y cuadros anteriores muestran la importancia que reviste el turismo, en primer lugar por el número de establecimientos y en segundo por la cantidad de empleos que genera. Éstas son algunas de las razones que llevan a analizar y caracterizar al sector hotelero de la zona Chapultepec-Polanco en la Ciudad de México.

Es preciso señalar que todo el recorrido que se hizo por los diferentes sistemas económicos, los modelos reguladores de las relaciones laborales, los modelos de desarrollo económico, las teorías económicas sobre los mercados de trabajo así como los mercados flexible y la precariedad laboral en su conjunto permiten fundamentar teórica y conceptualmente a los mercados de trabajo en el sector hotelero, específicamente de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México, pero sobre todo el cruzar cada modelo, teoría y concepto permite comprender porque a lo largo de la historia el trabajo, las condiciones laborales, y los cambios que se han gestado en materia de mercado laboral han ido precarizando a los trabajadores de este sector.

Artículo publicado: LA FLEXIBILIDAD LABORAL EN EL TURISMO EN MÉXICO:
UNA INTERPRETACIÓN TEÓRICA. Revista: Estudios y perspectivas en Turismo ISSN:
0327-5841. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos Argentina



LA FLEXIBILIDAD LABORAL EN EL SECTOR TURÍSTICO EN MÉXICO: UNA INTERPRETACIÓN TEÓRICA

María del Consuelo Méndez Sosa

Oscar Manuel Rodríguez Pichar

Maribel Osorio García do

María del Carmen Salgado Vega

Resumen: El presente artículo parte de una contextualización económica de la actividad turística en México, específicamente del sector turístico, resaltando los cambios que se han gestado en materia de mercado de trabajo. Se hace un recorrido por los mercados de trabajo flexibles abordando sus principales características y las implicaciones dentro del sector turístico. Como elemento medular se analizan las diferentes teorías económicas de los mercados de trabajo que permite identificar cuál de ellas es la que mejor se adapta para caracterizar a los mercados de trabajo en el turismo. Se finaliza con una discusión sobre estas teorías adoptando la de segmentación de mercados, se integra un cuadro resumen de los factores que determinan la flexibilidad laboral observando que a partir de éstos se genera precarización laboral en el sector.

Palabras clave: Sector turístico en México, flexibilidad laboral, mercados de trabajo, precariedad, segmentación de mercados.

Abstract: This article presents an economic contextualization of the tourism activity in Mexico, highlighting changes that have occurred in the field of labor markets. A survey is made of the flexible labor markets concentrating on its main characteristics and implications to the tourism sector. A core element of the study is the characterization of Mexico's particular tourism labor market in terms of the different existent economic theories of labor markets. We conclude that the most applicable of the labor market theories is the "market segmentation" theory and provide a summary table of the factors which

determine labor flexibility, observing that these same factors generate a situation of precarious labor in the sector.

Key words: Tourism sector in Mexico, labor flexibility, labor markets, precariousness, market segmentation.

INTRODUCCIÓN

En la economía mundial el sector servicios desempeña un papel cada vez más importante. Esta tendencia también se observa actualmente en México, donde el sector servicios aporta más del 70% del PIB y genera el 45% del empleo del país (Rodríguez y Brown, 2012).

La actividad turística junto con otras actividades económicas, produce cambios en las estructuras socio-económicas de los países, regiones o localidades dónde ésta se desarrolla, especialmente, en aquellos en vías de desarrollo (Camacho, 2009). En este sentido Mathieson (1999), afirma que los mayores cambios en la estructura económica han ocurrido en una economía de producción esencialmente primaria a otra dominada por el turismo y actividades afines.

La actividad turística representa un porcentaje relativamente significativo dentro de la producción de bienes y servicios en un número importante de países. Para lograr esta producción se debe considerar a un elemento muy importante: el factor humano. El turismo demanda el uso intensivo de la fuerza de trabajo, ya que éstos no son susceptibles de automatización.

El nuevo escenario globalización/modelo económico neoliberal ha modificado la situación del empleo en la actividad, ya que si bien hay que reconocer que el empleo del sector turismo tuvo siempre como resultado de la estacionalidad características de flexible y precario –al menos en puestos operativos- actualmente esta situación se ha vuelto más extrema y se ha extendido a otras funciones que requiere personal de mayor destreza técnica, media y alta capacitación. Es decir, que la flexibilidad está vinculada a las externalidades de la propia fuerza de trabajo, de acuerdo a las necesidades de las organizaciones de realizar los ajustes de forma rápida y con bajos costos en los despidos. Por otra parte, la flexibilidad interna está asociada a la posibilidad de desempeñar funciones en diversos puestos de trabajo dentro de ella (Bosch, 2004).

Esta característica es propia de muchas empresas turísticas sobre todo de aquellas localizadas en centros turísticos con marcada estacionalidad. Esta situación da origen a otra categoría de empleados, los de temporada.

La gran mayoría de los puestos de trabajo que son requeridos en la industria turística no son precisamente para directivos, sino que se trata de empleo a tiempo parcial para trabajadores, que en general, carecen de conocimientos especializados en turismo y que, incluso, proceden de otros sectores de la economía (sector primario).

Todo lo anterior conlleva a una reestructuración y flexibilización productiva en el turismo. En el contexto del libre mercado a nivel mundial, el principal objetivo de la reestructuración productiva en las empresas turísticas como en cualquier otra, puede ser explicado a partir de la búsqueda de la mayor obtención de ganancia, de aquí surge la necesidad de hacer recomposiciones y repensar estrategias que apunten a un proceso de mayor acumulación (Méndez, 2004).

El alcance de una mayor productividad y competitividad para incrementar la acumulación de capital se puede lograr por medio de la reestructuración de la producción, que busca crear nuevas formas de organizar la producción, administrar el trabajo de una manera más flexible, rompiendo con el esquema de las estructuras anteriores (taylorismo y fordismo principalmente) (Molina, 1994).

En esta nueva forma de obtener mayores ganancias, llamada reestructuración se encuentra la mayoría de las empresas turísticas, las cuales compiten en un mercado muy abierto y su sobrevivencia en él, depende de una mayor productividad y competitividad.

El presente artículo se estructura a partir de un análisis de las teorías económicas sobre el mercado de trabajo considerando la corriente neoclásica, la de segmentación de los mercados de trabajo, la neokeynesiana y la marxista; posteriormente se integra un apartado sobre los mercados de trabajo en el sector turístico de México; se hace un recorrido por los mercados de trabajo flexibles para finalizar con una discusión que lleva a señalar la teoría económica que más se adapta a las condiciones del sector turístico, se definen los factores que determinan la flexibilidad laboral en este sector que finalmente van a llevar a una precarización laboral.

TEORÍAS ECONÓMICAS SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO

La experiencia que vive México, con sus crisis y contracciones en cuanto al crecimiento, el empleo, la distribución del ingreso, los salarios, las condiciones de trabajo y de vida, constituye un caso interesante para su estudio

Pero salvo contadas excepciones, solo se lo ha enfocado desde una perspectiva teórica. En su versión ortodoxa, los supuestos no distinguen el mercado de trabajo de los demás mercados, partiendo del postulado que los niveles de empleo y de salario real se determinan en la intersección de las curvas de oferta y demanda de fuerza de trabajo en un mercado de competencia pura y perfecta, por lo tanto no habría desocupación porque el salario real debería ajustarse naturalmente a la productividad marginal física del trabajo. No da así explicaciones adecuadas sobre los desequilibrios persistentes en el mercado laboral y ha inspirado políticas de empleo poco eficaces, basadas en la flexibilización en cuanto al uso de la fuerza de trabajo y en la reducción de los costos laborales directos e indirectos, cuyos resultados han sido dramáticos, lo que obliga a revisar sus postulados, el diagnóstico y las recomendaciones de política (Neffa, 2006).

En este sentido, para el estudio de los mercados de trabajo en el sector turístico de México ha sucedido lo mismo, por lo tanto, se requiere de teorías que expliquen la evolución, cambios y transformaciones que ha sufrido este mercado, en relación a los cambios productivos que se presentan en México. Para ello se analizan las siguientes teorías: la corriente neoclásica, la de segmentación de los mercados de trabajo, la neokeynesiana y la marxista. De tal forma que a partir de este análisis se haga un replanteamiento de que elementos se pueden considerar para el caso de estudio (Ver tablas No. 1, 2,3 y 4).

Tabla No. 1 Corriente Neoclásica

| Características |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Se identifica con la ideología capitalista▪ El mercado es perfectamente competitivo y homogéneo▪ Los niveles salariales corresponden al producto marginal del trabajo▪ Desigualdad de ingresos de los asalariados |

- La demanda de trabajo es la demanda de un factor de producción más (demanda del producto)

Enfoques

c) Del Capital Humano

- Explicar la desigualdad en los niveles de ingresos
- Se utiliza para estudiar las posibles causas de segregación salarial y ocupacional
- El capital humano no se mide por los años o grados de educación (se compone por la experiencia, el entrenamiento y la capacitación)
- En promedio los individuos más educados o con mayor calificación obtienen más ingresos que los que no lo son
- El capital humano constituye, un conjunto de factores tangibles e intangibles, con capacidad de elevar y conservar la productividad, la innovación y la empleabilidad
- Las formas en que se puede materializar son: las habilidades innatas; las habilidades académicas básicas; la educación formal; la capacitación formal; la experiencia laboral; la información sobre el mercado de trabajo; la salud; características personales (autoestima, ética, cultura laboral, etc.) e incluso condiciones de vida

d) De la Nueva Economía de la Familia

- División de roles en el espacio doméstico
- Se toman en cuenta fenómenos como la nupcialidad, los divorcios, maternidad y la división de roles al interior de la unidad doméstica

Fuente: elaboración propia con base en Rodríguez 2008, Campos 2003 y Blau y Jusenius 1981

A partir de estas teorías es que diferentes investigadores han retomado ciertos elementos que las han fundamentado, para Antunez (2005) en su trabajo de la “Centralidad del trabajo hoy”, recupera mucho de la teoría neoclásica y marxista, destacando la proletarización del

trabajo industrial, es decir la disminución de la clase obrera industrial tradicional y paralelamente una subproletarización del trabajo.

Tabla No. 2 Corriente de Segmentación de Mercados o Institucionalista

| Características |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los mercados son heterogéneos, los actores no encuentran el trabajo con igualdad de oportunidades (existe segmentación). ▪ El dualismo en el mercado de trabajo es el resultado del cambio y la incertidumbre inherente a toda actividad económica ▪ El dualismo se fundamenta en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sostiene que los empleadores tienen un incentivo para considerar a los trabajadores como capital cuando han invertido en la formación del trabajador. Los trabajadores se convierten entonces en un factor cuasi fijo de producción o en cuasi capital, implica que la dualidad surge en la economía capitalista, por que dicha dualidad es eficiente ▪ Se imponen al empleador los esfuerzos realizados por ciertos grupos para escapar de su posición como factor residual y asegurar sus puestos. Se tiende a relacionar la dualidad con la organización y actividades sindicales que imponen directamente restricciones al empleador a través del proceso legislativo y político ▪ El resultado del contrato nacional de empleo entre los trabajadores y sus empleadores en el que éstos últimos acuerdan estabilizar la variabilidad de los salarios y del empleo a cambio de ciertas concesiones en el nivel de salarios ▪ Se debe a los esfuerzos realizados por los empleadores para dividir lo que de otra forma sería una clase trabajadora unida e impedir así la revolución, hace énfasis en el papel que desempeña en la lucha de clase a nivel más general ▪ El mercado se divide en: |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sector primario: ofrece puestos de trabajo con salarios elevados, buenas condiciones de trabajo, posibilidades de ascenso y estabilidad en el empleo ▪ Sector secundario: se ofrecen bajos salarios y malas condiciones laborales, existe una elevada rotación de trabajadores, pocas posibilidades de avance, inestabilidad del trabajador en el empleo, disciplina laboral dura |
| Corrientes de Orientación |
| <p>d) Escuela Institucionalista: la segmentación es el producto de la incidencia de ciertos factores institucionales y estructurales, a raíz de los cuales se considera una generalización de la segmentación en el mercado de trabajo.</p> <p>e) La Corriente radical: obedece a una intervención de la lucha político-económica, en la estimulación de las divisiones en el mercado de trabajo</p> <p>f) Bueno Castellanos (1994): existen diferencias estructurales y cualitativas de los trabajos en las condiciones laborales, como en el poder de la negociación de las partes involucradas: el patrón, los trabajadores y el Estado.</p> |

Fuente: elaboración propia con base en Pioré, 1983; Edwards, 1979; Toharia, 1983; Bueno 1994.

Tabla No. 3 Enfoque Neokeynesiano

| |
|--|
| Características |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ La presencia de mercados en desequilibrio no debe verse como una peculiaridad extraordinaria, sino como la norma derivada de la incertidumbre intrínseca de los procesos sociales ▪ La existencia de desempleo involuntario no debe interpretarse como un mero resultado de corto plazo que se deriva de la inflexibilidad de precios y salarios, sino de la manifestación persistente de “fallas radicales” en la economía ▪ Considera la importancia del mercado oligopolístico, la tecnología y la formación de precios en las empresas |

- El mercado de trabajo no constituye un verdadero mercado, la tasa salarial no equilibra el mercado y, por lo tanto, sus variaciones no disminuyen el desempleo

Fuente: Elaboración propia con base en Rodríguez, 2008.

Tabla No. 4 Teoría Marxista

| Características |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ La fuerza de trabajo en el modo de producción capitalista no se produce ni se reproduce como una mercancía, sino que se intercambia como una mercancía ▪ La degradación del trabajo a causa de la revolución técnica-científica ▪ El control para obtener el máximo de la fuerza de trabajo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Simple: cuando el patrón ejerce su disciplina directamente ▪ Técnico: cuando la tecnología rige el proceso productivo dándose fundamentalmente el fordismo (subordinación del hombre ante la maquina) ▪ Burocrático: implica una serie de incentivos para hacer carrera en la empresa |

Fuente: Elaboración propia con base en Freyssinet, 2008; Braverman 1974; Edwars, 1979.

Por su parte, Sollova (1999) retoma en su artículo sobre “Enfoques teórico-metodológicos sobre el trabajo femenino” la teoría neoclásica y del trabajo dual y segmentado siendo en esta teoría que aborda dos corrientes que son la institucionalista y la radical. El propósito de este trabajo fue reflexionar sobre el trabajo de las mujeres e incluso la teoría del capital humano.

Chávez (2001), en su estudio sobre “Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto”, trabaja también bajo la teoría neoclásica y señala que esta teoría conserva su hegemonía en el debate económico y ha encontrado en el mercado de trabajo su principal campo de operaciones.

Gutiérrez (1999), aborda la teoría institucionalista del mercado de trabajo dual, que como ya se mencionó surge como una propuesta alternativa a la teoría neoclásica y su concepción del capital humano en su trabajo denominado “Nuevos escenarios en el mercado de trabajo en México, 1983-1998”.

Con el análisis e identificación de las teorías que manejan algunos de los expertos en mercados de trabajo, se observa que abordan elementos en común, por lo que se considera que de cada una de éstas se retomarán algunas vertientes para conformar el cuerpo teórico, muchos de estos estudiosos trabajan con la teoría neoclásica, la segmentación de mercados que finalmente retoma elementos de la neoclásica, así como parte de la institucionalista y la marxista. Por lo anterior se hace necesario considerar elementos claves de cada una de ellas que permitan analizar los mercados de trabajo del sector turístico en México.

MERCADOS DE TRABAJO EN EL SECTOR TURÍSTICO EN MÉXICO

Las nuevas tendencias del mercado de trabajo, apuntan hacia el lado opuesto de las premisas que permearon entre la década de los cuarenta y setenta. Dichas premisas buscaban dar a los trabajadores la máxima protección y seguridad mediante la legislación y regulación que garantizaban a los trabajadores pleno empleo, ingresos mínimos y seguridad en el trabajo.

Aunado a esto, la reestructuración y flexibilización han venido a derrumbar prácticamente del todo a las ventajas que pudiese tener la fuerza de trabajo. Al respecto, para el caso de la industria turística se observa lo siguiente:

1. Por la estacionalidad de la actividad turística se dan altas y bajas en el empleo. Esto genera incertidumbre en la estabilidad en el empleo y una aguerrida competencia por la permanencia en él, por lo que se supone que la calificación laboral podría llegar a ser el pase a esa permanencia. Si se parte de que a mayor calificación, más aptitudes o facilidad para realizar más actividades (polivalencia), se tiene mayor probabilidad de permanecer en el empleo.
- 2 La estacionalidad reduce la cantidad de empleos y sienta las condiciones para degradar y precarizar los empleos fijos, en cuanto a sus condiciones y beneficios. La reducción de los empleos desequilibra al mercado laboral permeando en sectores

- vulnerables, que se orientan a través de estrategias de sobrevivencia disminuyendo con esto sus expectativas laborales y profesionales. Lo que hace plantear que a mayor demanda de empleo, menor posibilidad de estipular buenas condiciones de trabajo o de mejorarlas.
3. En cuanto a la subcontratación, la reducción de empleos fijos, amplía la fuerza de trabajo en el mercado de trabajo y facilita la búsqueda de fuerza de trabajo más dispuesta y menos exigente, la cual puede ser contratada indirectamente por otras empresas, reduciendo costos adicionales al salario. A los trabajadores se les coarta la identidad con la empresa para la que trabajarán pues podría ya no importarles quien sea su patrón ni las prestaciones que pudiesen tener, ya que éstas últimas son otorgadas por la Ley.
 4. A través de la multihabilidad o multifuncionalidad (polivalencia) se supone que a una mayor cobertura de tareas conllevará a una mejor y más amplia calificación laboral, que incrementará la posibilidad de permanecer en el empleo; así como también, a una carga de trabajo y responsabilidad implicando un mayor compromiso generado por la gestión de actividades ajenas a la actividad por la que originalmente fue contratado.

En países como México, los problemas estructurales de producción han dificultado la absorción de la población en empleos productivos, estables y bien remunerados, en empleos de calidad. Una parte considerable de la población ocupada se desempeña en actividades informales y de subempleo, las cuales han sido un paliativo ante el poco crecimiento de los empleos de calidad en el sector informal (Méndez, 2004).

El sector turístico como parte del sector servicios ha sufrido transformaciones en el mismo contexto de la globalización y el neoliberalismo. En este marco, el turismo también ha entrado al proceso de reestructuración productiva y por consecuencia de flexibilización.

Por lo anterior, el sector turístico inicia durante la década de los ochenta un proceso de reestructuración basado en la reducción de costos e incremento de la flexibilidad. Estas son algunas causas o factores por los que el sector turístico entra a la nueva dinámica del libre mercado, de la reestructuración y la flexibilización. Las empresas del sector turístico en

México han comenzado a implantar esquemas flexibles para lograr su reestructuración y permanecer en el libre mercado.

Las clásicas limitaciones de la industria hotelera y del turismo, a saber una larga jornada laboral que perjudica a la vida social de los trabajadores, una remuneración escasa, un empleo inestable y estacional, poco prestigio profesional, etc., hacen que muchas personas consideren el empleo en dicha industria poco atractivo (OIT, 2001).

En el servicio hotelero, una amplia gama de avances tecnológicos puede afectar la productividad. Los sistemas integrados de gestión permiten a las empresas hoteleras informatizar las operaciones que se realizan diariamente en la recepción. Por consiguiente, los clientes tienen la posibilidad de hacer sus propias reservas a través de internet. Dicha tecnología también hará posible controlar la productividad del personal (OIT, 2001).

En la industria hotelera de los países en desarrollo puede haber hasta tres personas empleadas por cada cama de hotel como promedio, mientras que en los países desarrollados ocurre lo contrario, con una persona empleada por hasta tres o incluso cuatro camas de hotel. Durante los últimos diez años, la productividad laboral en los hoteles ha aumentado alrededor del uno por ciento al año.

En la primera Cumbre Mundial sobre Viajes y Turismo, celebrada en 1997 en Vilamoura, Portugal, se reconoció que los viajes y el turismo creaban un número sin precedentes de puestos iniciales para los jóvenes y las mujeres y proporcionaban empleos a tiempo parcial o estacionales a las personas que buscaban formas flexibles de trabajo, y se pidió una reducción de las rígidas prácticas que existían en los mercados de trabajo a fin de fomentar una mayor movilidad del personal, productividad e innovación en un entorno de trabajo cambiante, haciéndose hincapié en una economía de mercado flexible, y evitando la reglamentación proteccionista (OIT, 2001).

Los empleadores sostienen que uno de los métodos para crear empleos sostenibles y realistas en la industria es aplicar una política de “polivalencia profesional”. Además, ésta se considera un medio para reducir los problemas de contratación. Aunque la polivalencia profesional se ha practicado siempre en las pequeñas empresas, hasta ahora no se le había prestado una atención en particular. Con la creciente demanda de competencias generales en las pequeñas empresas y principales cadenas de hoteles y restaurantes, y el desarrollo

de medios adecuados de formación en dichas competencias está aumentando la concientización sobre la importancia de la polivalencia profesional en este sector. Una persona que desempeña diversas funciones en distintos momentos del día combina las tareas de varios trabajos (a tiempo parcial) en uno solo. La polivalencia se considera un modo de crear o conservar varios trabajos a tiempo completo, en vez de trabajos a tiempo parcial, ya que las tareas pueden realizarse en cualquier momento del día. En lugar de contratar a especialistas que trabajen menos de una jornada completa, se forma a los empleados para que realicen las tareas de varios especialistas a menudo con la ayuda de tecnologías que faciliten su trabajo. Ayuda a mantener una elevada empleabilidad y contribuye a contener el desempleo irreductible, que suele estar relacionado con una falta de adecuación de las capacidades y destrezas (OIT, 2001).

De acuerdo a la información de la cuenta satélite de turismo en México, del año 1993 al 2000, el empleo a tiempo completo en el sector turístico registró un crecimiento anual del 1.2%, el número de empleos generados fue de 1, 752,000 (SECTUR, 2001). En materia de hotelería la participación fue del 74% (1,296, 480).

La participación de la mujer es significativa, en el 2000 ocuparon el 39%. Sin embargo la inclusión de las mujeres en los cargos directivos continua siendo bajo (SECTUR, 2000).

Al final del 2001, el nivel de empleo directo en el sector turismo alcanzó 1,925,000 empleos remunerados. A raíz de los sucesos de septiembre de 2001 se presentó una baja de empleos en el 2002 (SECTUR, 2002). En el 2004, las actividades turísticas que registraron mayor personal ocupado fueron los restaurantes, bares, transporte y alojamiento aportando en su conjunto 74.4% del total. El alojamiento participó con el 16.7% (INEGI,2004).

Para visualizar lo que sucede en materia de empleo en turismo en otros países, se pudo observar una realidad diferente a la de México, el empleo en Argentina. Existen sus similitudes en cuanto a ser un empleo precarizado, definido por la estacionalidad del turismo.

De acuerdo a la Encuesta permanente de hogares (2005) se registró un promedio de 908.260 personas empleadas en las ramas características del turismo en Argentina, un 9.61% del total de empleos. Se captaron 45.671 personas empleadas en servicios de

alojamiento y hoteles, y 254.921 en el servicio de expendio de comidas y bebidas. El servicio de transporte aéreo ocupó a 12.777 personas y las agencias de viaje a 23.813.

A diferencia de México, en Argentina son en mayor proporción contratados hombres que mujeres, la edad promedio oscila entre los 21 años; en cuanto al nivel de escolaridad también existen sus variantes en el transporte aéreo se presentan los porcentajes más elevados de educación universitaria con el 47% del total, en los servicios de alojamiento predominan los trabajadores que alcanzaron hasta el nivel de primaria completo representado por un 33%, situación que coincide con el caso México. Los empleados en el sector de la hotelería y gastronomía tienen ingresos relativamente más bajos que en otros rubros y sus condiciones de trabajo en cuanto a horarios también suelen ser desfavorables (Oliva y Schejter: 2006).

Ahora bien, regresando al caso mexicano y de acuerdo al Observatorio laboral (2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012), se han registrado los siguientes datos que dan cuenta del comportamiento del empleo dentro del sector turístico en México (Ver tabla 5).

Tabla 5 Comportamiento del empleo en el sector turístico

| Año | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Total de ocupados | 2.3 millones | 2.4 millones | 2.0 millones | 2.6 millones | 6.4 millones | 2.8 millones | 2.9 millones |
| Ingreso promedio | \$3,974.00 | \$4,260.00 | \$4,273.00 | \$4,023.00 | \$4,036.00 | \$4,114.00 | \$4,135.00 |
| Edad: | | | | | | | |
| De 16 a 24 | 27.1% | 23.9% | 23.0% | 21.9% | 22.0% | 22.2% | 22.2% |
| | 20.8% | 23.2% | 23.2% | 23.2% | | | 22.4% |
| De 25 a 34 | 27.1% | 24.5% | 24.6% | 25.1% | 24.0% | 22.4% | 23.7% |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| De 35 a 44 | 24.9% | 28.3% | 29.2% | 29.7% | 23.8% | 24.3% | 31.7% |
| 45 y más | | | | | 30.2% | 31.0% | |
| Escolaridad: | 38.5% | 38.4% | 37.3% | 36.7% | | | 34.9% |
| Primaria | 35.2% | 35.7% | 36.1% | 36.1% | 34.8% | 34.8% | 36.1% |
| Secundaria | 17.2% | 16.8% | 18.3% | 18.3% | 36.4% | 36.4% | 19.7% |
| Profesional medio | 8.9% | 9.1% | 8.9% | 8.9% | 19.0% | 19.7% | 9.0% |
| Nivel superior | | | | | 9.7% | 9.0% | |
| Ocupación por género | 55.2% | 55.5% | 55.9% | 56.7% | | | 57.3% |
| Mujeres | 44.8% | 44.1% | 44.1% | 43.3% | 56.3% | 56.7% | 42.7% |
| Hombres | | | | | 43.7% | 43.3% | |
| Asalariados | N.D. | 62.5% | N.D. | 63% | 62.9% | 61.9% | 61.3% |
| Nivel de empleo | | | | | | | |
| Operativos | N.D. | 92.7% | N.D. | 94.0% | 94.4% | 93.9% | 93.7% |
| | N.D. | 2.8% | N.D. | 3.0% | | | 3.4% |
| Mandos medios | N.D. | 4.5% | N.D. | 3.0% | 2.5% | 2.7% | 2.9% |
| Directivos | | | | | 3.1% | 3.4% | |

Fuente: elaboración propia con base en el Observatorio Laboral 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012 correspondientes al cuarto trimestre cada uno.

N.D. No disponible.

Una de las políticas económicas del presente sexenio en México fue la generación de empleos, sin embargo este compromiso no se ha cumplido en su totalidad, de acuerdo al Observatorio Laboral de México (2006-2012) se observa que del año 2006 al 2008 hubo una reducción significativa en el nivel de empleos generados, al 2009 se empieza a incrementar, pero el repunte significativo se presenta en el 2010 con un incremento de 3.8 millones de empleos alcanzando un total de 6.4 millones lo cual trajo consigo beneficios significativos, la caída fuerte de éstos se presenta al siguiente año con una reducción de 3.6 millones de empleos y es en el 2012 cuando se ve una ligera recuperación. A pesar de estas condiciones, el nivel de ocupación en turismo en México está por arriba de los servicios profesionales, gobierno, transportación e industria extractiva.

En materia de ingresos a pesar de las caídas que se han tenido al 2012 se logra observar un incremento, aunque este solamente representa 2.5 salarios mínimos, y considerando el nivel de precios, el incremento no es representativo. Si se hace una comparación con otros sectores el turismo está tan solo por arriba de servicios profesionales con un promedio de ingresos de \$3,722.00 y de la agricultura con \$2,691.00, lo cual indica que aunque se generan más empleos en turismo el nivel de ingresos no dista demasiado a los sectores señalados. Y se ve totalmente desfavorecido si se compara con la industria extractiva que en promedio tiene un ingreso de \$9,989.00.

De todos los sectores de actividad económica, las ramas de turismo, transformación y construcción, emplean a un alto porcentaje de jóvenes entre 16 y 24 años de edad, representando para el caso del turismo el 23.1%. Es preciso señalar que en este sector a la gente de 45 años y más se les está dando la oportunidad de seguir laborando (a pesar de que en este sector la gente de 40 años es sinónimo de ser gente vieja), representando el 29.2% del personal empleado.

Respecto a los niveles educativos se identifica que el nivel primaria representan el 36.4% y con secundaria el 36% lo cual indica que tenemos aún niveles muy bajos, lo cual repercute en el tipo de empleos que se están generando. Con formación a nivel profesional medio o con carreras técnicas se está contratando al 18.4% y con nivel superior tan solo ocupan al 9.07%. A pesar de ser tan bajos los niveles educativos para la contratación en

este sector observamos que del 2006 al 2012 en el nivel primaria ha disminuido del 38.5% al 34.9% y en los restantes niveles ha incrementado el nivel de formación.

Lo anterior indica que una alta proporción de los empleos generados son a nivel operativo (93.7%) situación muy similar al resto de los sectores, específicamente a la agricultura, servicios profesionales, comercio, construcción y transportación. Los mandos medios representan el 2.88% y los directivos el 3.38% del total.

Dentro del sector, para el caso mexicano se ha señalado que el mayor número de empleados está constituido por mujeres, situación que prevalece (56.2%). A pesar de ello sigue siendo un sector muy vulnerable, ya que son las que ocupan los puestos más bajos, salarios mínimos, menores oportunidades de crecimiento e incluso acoso.

Uno de los datos que permiten señalar que estos empleos son precarios y flexibles lo muestra el dato de que el 37.6% no son asalariados, es decir todos aquellos trabajadores que carecen de prestaciones como seguridad social, aguinaldo, vacaciones, etc.

Si bien se han generado empleos en estos últimos años, se observa que no se presentan las mejores condiciones como para poder señalar que el turismo genera empleos de calidad y con miras a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores de este sector.

Por lo anterior, la teoría económica y las experiencias del pasado han mostrado que el dinamismo del turismo presenta cierto rezago respecto a la economía en su conjunto.

UN RECORRIDO POR LOS MERCADOS DE TRABAJO FLEXIBLES

Desde los años setenta, con el agotamiento del crecimiento y de los modelos de desarrollo de posguerra, fue evidente que las más poderosas instituciones financieras y económicas internacionales debieron abocarse a enfrentar la crisis y a promover o incitar la edificación de un nuevo orden económico internacional (Laborgne y Liepitz, 1992; Rufin, 1991 y Durand, 1993).

A las rigideces y altos costos operativos del régimen fordista en el centro, y de una taylorización heterogénea, tradicional e ineficiente en los países periféricos, se comenzó, a contraponer patrones de acumulación y modos de regulación flexibles, transformándose

dicha flexibilización de los sistemas productivos y de los mercados de trabajo en un verdadero paradigma a escala internacional (Aquevedo, 2000).

El problema es que este gran viraje internacional, esta gran mutación, carece totalmente de inocencia o neutralidad y, por el contrario, tiene objetivos económicos y sociales bastante precisos: contribuir por un lado, a una importante reducción de los costos de producción del sistema para acrecentar los márgenes de ganancia y, eventualmente, fortalecer o relanzar la acumulación de capital en un espacio internacional crecientemente globalizado y, por otro, que este esfuerzo recaiga principalmente sobre la fuerza de trabajo, obligándola por diversas vías a ceder una parte del excedente que llegó a controlar, a través del incremento de los salarios directos e indirectos, hasta comienzos de los años ochenta (Aquevedo, 2000).

Esta nueva economía, ha producido modificaciones profundas en los mercados de trabajo de cada país, haciéndolos cada vez más duales o segmentados. Se avanza hacia mercados caracterizados, por un núcleo progresivamente declinante de trabajadores, de mayor calificación y productividad, con contratos más estables o indefinidos, con coberturas sociales más amplias, con condiciones de trabajo más dignas y, desde luego, con salarios en promedio más altos, y por otro, por un sector o segmento de trabajadores de menor calificación y productividad, con contratos a tiempo parcial, temporales, o incluso sin contrato, y con salarios, en general, notoriamente más bajos (Rifkin, 1996).

Según la CEPAL (2000), este segundo sector del mercado de trabajo presenta todavía una porción minoritaria de la fuerza de trabajo global, no más del 30%; sin embargo, mientras el sector estable o protegido tiende a retroceder, el sector precarizado crece rápidamente, en especial durante la última década. Se trata del nacimiento y desarrollo de un segmento de trabajadores crecientemente precarizados, tanto en sus relaciones contractuales con el empleador, cada vez con más frecuencia un empresario subcontratista, como en lo que se refiere a las condiciones de trabajo y a sus niveles de salario.

En estudios de la OIT y de la CEPAL (2000), se constata que el grado de precarización resultante del crecimiento de los trabajadores temporales, con o sin contrato, ha aumentado en todas las ramas de actividad y en todos los países. En estos estudios se observa que este

proceso ha sido relativamente más pronunciado en la actividad comercial y en los servicios. El menor aumento relativo de la precarización se observa en la industria.

Todo lo anterior es una breve reseña de lo que ha acontecido a nivel internacional, veamos ahora como se ha presentado este proceso de flexibilización en México.

La incorporación de México al proceso de globalización económica plantea nuevos objetivos de competitividad que obligan a nuestro país a acelerar sus procesos de reestructuración productiva y a buscar nuevas formas de organización y administración del trabajo.

México tuvo que buscar también nuevas salidas que hicieran frente al desgaste del modelo de sustitución de importaciones que se evidenciaron en los años de 1982 y 1995. Frente a este nuevo panorama en México se hacía necesaria una reestructuración económica que se sustentara en una flexibilidad consensuada propia de los modelos toyotista (Castilla y Torres, 1999), que involucrara al Estado, las cúpulas sindicales, las gerencias y en gran medida a los trabajadores.

La incorporación de México al proceso de globalización económica planteó nuevos objetivos de competitividad que lo obligaron a acelerar sus procesos de reestructuración productiva y a buscar nuevas formas de organización y administración del trabajo. Los retos de la modernización económica, si bien se intensificaron en México en los primeros años de los noventa, es un hecho que no empezaron en 1994 –cuando se firmó el Tratado de Libre Comercio (TLC) y se incorporó México a la Organización de Países para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) – sino que se iniciaron a mediados de la década de los ochenta cuando la estrategia de crecimiento económico planteó la necesidad de conformar un escenario macroeconómico sano y estable para apoyar la capacidad de crecimiento productivo (Pérez, 2002).

La peculiaridad del fenómeno nombrado flexibilidad laboral radica en el hecho de que éste se torna como uno de los efectos más trascendentes en la reorganización entre capital y trabajo, en donde el escenario laboral se vislumbra sumamente complejo y ha impactado fuertemente a los mercados de trabajo, los sistemas de seguridad social y de prestaciones, así como la adaptabilidad y eficiencia en los lugares de trabajo (Pérez, 2002).

Como puede observarse, el elemento que explica las elevadas tasas de desempleo era la presencia de excesivas rigideces, lo que llevó a considerar la necesidad de iniciar un proceso de flexibilidad en el mercado de trabajo, en este sentido se han presentado con cierta claridad algunas corrientes de opinión:

1. La flexibilidad como resultado de cambios en el marco institucional del mercado de trabajo. Durante los cincuenta y sesenta el marco institucional del mercado de trabajo experimentó modificaciones considerables que, fueron favorables para los trabajadores y conseguidos por la organización y presión de éstos en contexto económico de pleno empleo. Así los sistemas de protección social se fueron desarrollando, hasta alcanzar niveles muy elevados de sustitución de ingresos que podían tener efectos negativos en el comportamiento de los individuos en el mercado de trabajo. Se trataba de un proceso acumulativo donde los sindicatos consiguieron mayores niveles de protección contra el despido. A lo largo del periodo de expansión económica, se fue produciendo de manera lenta pero acumulativa, un proceso de rigidificación del marco socio-institucional del mercado de trabajo. Esto llevó a proceder a desregular el mercado de trabajo y dejar que fueran las fuerzas del mercado las que, ofrecieran la protección de los niveles de ingreso y de empleo que se pretendían conseguir mediante la intervención del Estado o de los sindicatos (Fina, 1984).

Frente al concepto de rigidez se contraponen el de flexibilidad como medio para resolver el problema del paro. Si el problema de la economía es la elevada tasa de paro, el objetivo inmediato es aumentar el número de puestos de trabajo, mediante la reducción de los salarios que, de acuerdo con la línea de razonamiento neoclásica, elevará el nivel de empleo por lo que, la flexibilidad se presenta como el medio fundamental de eliminar la rigidez de los salarios a la baja (Pérez, 2002).

2. La flexibilidad como resultado de cambios en el contexto económico general. El nuevo contexto hacía inviable la aplicación de las mismas normas de crecimiento salarial que antes, sin que ello condujera a una espiral inflacionista o a una compresión de beneficios, aplastada entre la presión de los sindicatos y la caída de la demanda, todo lo cual, a su vez, produciría finalmente una caída del empleo. En ambos casos, el no flexibilizar conduciría a un deterioro de los niveles de empleo, bien por que las

empresas se verían obligadas a cerrar, o al menos a reducir sus niveles de empleo, o bien porque los gobiernos se verían abocados a aplicar políticas macroeconómicas de tipo restrictivo para, de ese modo lograr la estabilidad de precios y el equilibrio externo. De ahí que para estas dos vertientes, aumentar el empleo, conlleva a flexibilizar los mercados de trabajo. (Flexibilizar: reducción de las intervenciones institucionales, tanto del gobierno como de los sindicatos, dejando mayores posibilidades para que actúen libremente las fuerzas del mercado).

3. La flexibilidad como producto de cambios en el sistema de producción: una nueva ruptura industrial. Según Piore y Sabel (1990), nos encontramos ante una nueva ruptura industrial, o más bien, que estamos viviendo la segunda ruptura industrial, en virtud de que ha terminado para siempre una fase de crecimiento económico basado en la producción en masa destinada también a un consumo masivo.

El sistema productivo vigente hasta ahora, se ha caracterizado por la utilización de una maquinaria muy especializada, de ahí que pudiera ser utilizada por una mano de obra muy poco cualificada, asignada a puestos de trabajo que se componían de un conjunto de tareas repetitivas, predeterminadas que se podían realizar, luego de un periodo relativamente corto de aprendizaje (Pérez, 2002).

Pero este sistema entra en crisis por que la demanda de productos es ahora más diversificada y hay una cierta individualización del producto y por determinados aspectos cualitativos; esto indica una serie de producción más corta y conlleva una mayor diversidad del sistema productivo para poder modificar las características del producto y atender estos distintos requerimientos de la demanda.

Para algunos, estamos frente a un profundo cambio en el proceso de trabajo, a favor del llamado trabajador flexible y en el mercado de trabajo a favor de una mano de obra flexible, o sea, trabajadores no permanentes ni de plena dedicación. Para la corriente neoclásica, la mano de obra flexible es la demostración de una vigorosa economía de empresa.

Ha habido muchos cambios como la intensificación del trabajo, la desespecialización, la reespecialización, la polarización de las especializaciones, cambios en contratos de empleo, cambios en la fuerza relativa de los diferentes

grupos de especialidades y baluartes de negociación y la intensificación de la demanda, de versatilidad y movilidad del trabajo (Pollert, 1994).

El nuevo sistema será más flexible, requerirá de mecanismos distintos para conseguir la estabilidad en el empleo y los ingresos que requerirá una mano de obra más formada y más polivalente. Serán necesarias intervenciones y regulaciones distintas de las vigentes hasta ahora (Piore y Sabel, 1990).

4. Corriente escéptica de la flexibilidad. La flexibilización no es más que una excusa para reducir los niveles de protección y privar a los trabajadores de algunas de las ventajas que habían conseguido en la época de pleno empleo. La cuestión consiste en conseguir una redistribución regresiva de la renta y del poder. Ni las raíces del paro se encuentran en una deficiencia de flexibilidad ni, por tanto, una política flexibilizadora, conseguirá mejoras en el ámbito del empleo. A lo más, se conseguirá un cierto reparto del desempleo a costa de un mayor debilitamiento del poder de los grupos organizados en el mercado de trabajo (Fina, 1984). Según esta corriente, el debate carece de relevancia e incluso puede tener el efecto negativo de apartar la atención de las verdaderas soluciones de los problemas económicos actuales y las medidas que pueden tomarse serían inoperantes.

A partir del análisis de estas corrientes, veamos ahora como se ha definido a la flexibilidad.

Bajo la idea de flexibilidad las empresas han introducido durante los últimos años acciones como por ejemplo la descentralización de la producción en las grandes fábricas; sustitución de determinadas áreas de empleo por servicios de subcontratas; introducción de máquina flexible polivalente más adecuada para producir frente a las variaciones y la segmentación de la demanda; diversificación de la producción; políticas de diferenciación salarial en función de las cualificaciones laborales y entre puestos de trabajo estratégicos y menos importantes; nuevas formas de gestión individualizada de la fuerza de trabajo y formas de contratación temporal del empleo (Martín, 1995).

Hay que mencionar que si bien al principio hubo rechazo por parte de las organizaciones de trabajadores a la flexibilidad laboral, al inicio de los ochenta se dio un cambio de actitud entre los interlocutores sociales y se reconoció que para contener el problema del desempleo y dar un nuevo impulso a la actividad económica, eran necesarios unos

programas más amplios y una nueva manera de pensar respecto a la productividad, a la organización del trabajo y al ambiente social interno a escala empresarial (Chávez, 2001).

Al evaluar la situación del empleo en los países de América Latina, el Banco Mundial (BM) sostiene que la principal causa del desempleo en esta región del mundo reside en la inflexibilidad de los mercados laborales (BM, 1995).

La OECD también se pronuncia a favor de la flexibilización del mercado de trabajo, sostiene que en un mercado de trabajo flexible en el que el empleo es poco regulado, no se restringe la creación de trabajo con bajas remuneraciones, de tiempo parcial, con contratos por periodos cortos y existe una elevada rotación del personal, los empleadores seleccionan en forma menos estricta antes de contratar (OECD, 1992).

Esta idea de hacer más flexible el mercado de trabajo, también es compartida por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 1996).

En el debate laboral, la flexibilidad a nivel de la empresa ha adquirido gran importancia debido a las presiones derivadas de la competencia internacional y al clima de inestabilidad creado por las variaciones de los costos de los energéticos, de los tipos de interés y de la inflación, por un lado; y, por otro a que en virtud de la evolución de la negociación colectiva y de la protección del empleo, se ha llegado a afirmar que las empresas han reducido su capacidad de adaptarse a los cambios estructurales (Chávez, 2001).

La flexibilidad laboral no es, más que un aspecto de la flexibilidad total de las empresas. Cualquier clase de rigidez, puede limitar la capacidad de la empresa. Aplicada al mercado de trabajo en concreto, la flexibilidad significa que la sociedad debe adaptarse con facilidad, rapidez y eficiencia a tipos de empleo diferentes, a nuevas formas de cualificaciones, de relaciones entre empresas y trabajadores, y a un modo más flexible de organización de las empresas (Fernández, 1984).

¿Y cómo es que se presenta la flexibilidad? Ésta, adopta varias formas que conviene distinguir:

1. Flexibilidad externa: es de tipo cuantitativa, que se obtiene de hacer fluctuar el número de empleados, en función de las necesidades de la empresa, utilizando contratos de trabajo por tiempo limitado y despidos de acuerdo a sus necesidades.

La flexibilidad externa depende también de los procedimientos de despido. Es extrema en los países donde se puede contratar y despedir libremente sin importar que la duración del trabajo sea a tiempo completo o a tiempo parcial. Pero puede ser casi nula en aquellos en que el estatuto protege al trabajador y le garantiza el empleo.

a). La externalización: Consiste en trasladar de una empresa a otra el vínculo contractual con el trabajador. El concepto de flexibilidad externa agrupa las tareas subcontratadas por las grandes unidades de producción para trabajos de limpieza, vigilancia, transportes, comedores, comercialización, e incluso servicios administrativos. Se trata del recurso a la mano de obra de otras empresas con costes más bajos y para tareas concretas, lo que comporta para la gran empresa una posibilidad de externalizar determinados costes y limitar su responsabilidad en la gestión laboral de determinado segmento de la plantilla de trabajadores necesaria (Chávez, 2001).

2. Flexibilidad interna. Nos permite una aproximación más detallada a las prácticas empresariales, teniendo la siguientes subdivisión:

a) Flexibilidad cuantitativa interna. Se logra modificando la cantidad global de trabajo utilizado, con variaciones en el tiempo efectivo de trabajo realizado, lo que conduce a variar el tiempo de trabajo previsto para las actividades de producción, así se puede recurrir a variaciones colectivas o individuales de los horarios de trabajo, utilización a tiempo parcial, etc. (Chávez, 2001). Las variables utilizadas para medir este indicador son: el ingreso de nuevos trabajadores, la separación de éstos de sus centros de trabajo, el tiempo de trabajo y la contratación de trabajo eventual o de mano de obra para trabajos fuera de la operación normal (Pérez, 2002).

b) Flexibilidad funcional. Se consigue utilizando a los empleados en funciones variables según las necesidades de la cadena de producción o de las fluctuaciones de la producción, lo que implica un trabajador polivalente (Se trata de que el trabajador pueda ser destinado a tareas diferentes de las que fue contratado y con ello adquiera mejores habilidades). Utiliza la movilidad

interna entre los puestos de trabajo, departamentos, adscripción, turnos y horarios, entre otras (González, 1999).

- c) Flexibilidad salarial. Se vinculan los niveles retributivos de los trabajadores a la evolución de los resultados empresariales. Es un medio de hacer repercutir sobre los salarios la evolución de los negocios y de los costos de las empresas en función de los movimientos coyunturales, o sea, que se vinculan los salarios de los trabajadores a la evolución de los resultados empresariales (Pérez, 2002).

De éstas formas de ver a la flexibilidad, la interna es la que da mayores elementos de análisis, involucrando básicamente la modernización del proceso de producción, la polivalencia de los trabajadores, los salarios, tiempo de trabajo, tipo de contratación, entre otros.

Con estas distinciones y analizando los orígenes de la flexibilidad laboral, podemos deducir que esta reformas han llevado a que los trabajadores tengan otras condiciones laborales, pero no las más favorables, sino por el contrario, los están llevando a condiciones de pobreza, a una creciente segmentación y por consiguiente a una precarización.

CONSIDERACIONES FINALES

Una vez conocidas las diferentes teorías que abordan a los mercados de trabajo es importante comentar como cada una de ellas impacta en el mercado de trabajo del sector turístico de México y definir cuál es la que podría analizar de manera puntual a este sector, dadas sus características.

En el caso de la corriente neoclásica, el turismo se ve como una actividad multifuncional, así es que el primer postulado de esta corriente se rompe. Sin embargo el enfoque de capital humano se apega más a los mercados de trabajo del turismo, en muchas empresas de esta índole los años de estudio o el nivel educativo no son factores importantes para la contratación, más bien se guían por la experiencia ya que en su mayoría los puestos que se ofertan son operativos, aunado a ello, dentro de la misma empresa les proporcionan capacitación que los va formando para desempeñar de mejor forma la responsabilidad encomendada, e incluso, les permite ser empleados multifuncionales, ya que se les capacita

para estar en diferentes áreas, cabe hacer una distinción; los cargos directivos y administrativos casi siempre los ocupan las personas con mayor calificación o preparación y resulta ser que son los puestos a los que se les asigna un mayor salario. En este sentido, la teoría trata de dar una explicación a estas desigualdades, y no solamente en cuanto a salarios y puestos, sino también respecto a género; a pesar de que en la actualidad tanto hombres como mujeres participan en este sector, el papel de la mujer sigue siendo aún relegado, mucho se dice que es por la desigualdad de oportunidades educativas que ellas tienen, aunque esto no siempre es así, hay otros factores que impiden su contratación o ser promovidas a otros puestos.

Este enfoque señala que la pobreza y el desempleo están en función del capital humano, sin embargo, en la realidad observamos que aunque la gente tenga un nivel muy alto de estudios, domine idiomas y tenga experiencia en el mercado laboral, el número de puestos de trabajo que se ofertan no son suficientes para contratar a una elevada demanda de trabajo. Se presentan diferencias sociales muy significativas, no es el mismo salario y condiciones las que tiene un trabajador del sector hotelero a uno que trabaje en agencias de viajes o en restaurantes, o incluso aquél que trabaje para un hotel de gran turismo que el que labora para un hotel de cuatro estrellas, los niveles de flexibilidad que se presentan en cada uno de estos trabajos son diferentes y por consiguiente la precarización que se presenta también tiene sus desigualdades.

El enfoque presenta algunas fortalezas pero también algunas debilidades, la formación profesional no es el único factor que lleva a presentar altos niveles de pobreza ni de desempleo, va más allá de ese planteamiento, involucra a la misma política económica y social del país.

En cuanto a la segmentación de mercados de trabajo o institucionalista, el señalamiento principal es que los mercados son heterogéneos, afirmación que coincide con las peculiaridades del turismo, cada empresa es totalmente diferente (hoteles, restaurantes, transportadoras, etc.) y por consiguiente las necesidades y tipo de servicio también, por lo que requieren de gente con características específicas para cada área. Al señalar que los involucrados no encuentran trabajo con igualdad de oportunidades, es muy cierto, mientras algunos logran obtener un empleo bien remunerado, con prestaciones, horarios flexibles y

puestos a nivel administrativo, gerencial y directivo, otros ocupan niveles más bajos como los puestos operativos rotando turnos, con salarios mínimos, sin contratos fijos y con el mínimo de prestaciones.

Esta corriente hace referencia al dualismo, indicando que a los trabajadores se les observa como “capital” sobre todo en los casos cuando se les capacita, el empleador los ve como un factor fijo en la producción y eso no escapa al turismo. Al momento de ofrecer la capacitación el empleador considera que no puede dejar ir al trabajador por que fue un gasto generado para la empresa en lugar de verlo como una inversión que le va a reeditar más brindando un servicio de calidad.

Cuando hablamos de este dualismo señalamos a la propia empresa de servicios turísticos y a los sindicatos, esta relación que se genera lleva a imponer ciertas restricciones hacia el trabajador, a pesar de que existe un sindicato que se supone protege a los trabajadores, se observa a partir de entrevistas con líderes sindicales del sector turístico de México que su función es mínima, realmente a la fecha no se tienen grandes avances en cuanto al sindicalismo, y lo único que hacen para aparentar cambios es crear ciertos programas de actividades recreativas y de salud, pero en cuanto a mejorar las condiciones de trabajo realmente no hay un avance, se mantienen muchas de las prestaciones que ya existían pero ahora éstas se ven precarizadas por las condiciones económicas que guarda el país, por ejemplo el nivel de precios de la canasta básica se incrementa junto con los precios de una diversidad de productos, lo que ocasiona que esas prestaciones se vean mermadas.

Uno de los elementos centrales de esta corriente es la división que hace del mercado, la cual explica claramente la situación que se presenta en los mercados de trabajo del turismo, se menciona el sector primario encontrando en este a los puestos con mejores salarios, buenas condiciones de trabajo, posibilidades de ascenso y estabilidad en el empleo, lo cual se ve reflejado en los puestos directivos, gerenciales y administrativos del turismo, caracterizados por el nivel educativo y un estatus elevado que por supuesto, son los menos en comparación a la cantidad de puestos operativos que se generan.

Por otro lado se localiza al sector secundario (de acuerdo al dualismo) que particularmente es en donde se ubican los trabajadores del sector turismo, la mayoría de los trabajadores ocupan puestos operativos, con salarios mínimos, constantemente se presenta rotación de

personal que se da por los mismos bajos salarios, por que encontraron otras oportunidades de empleo, por las condiciones de trabajo precario, porque no le conviene al empleador que genere antigüedad, entre otros motivos.

Finalmente mucho de esta segmentación tiene que ver con factores institucionales y estructurales: la propia organización, el gobierno, las normas aplicables al trabajo, los gremios sindicales que en conjunto han llevado a que el mercado de trabajo en el turismo se esté precarizando.

Respecto al enfoque nekeynesiano, se centra en la normatividad y en el sindicalismo tradicional, la idea es transformar a este sindicalismo, pero a pesar de los “intentos” no se ha logrado avanzar, los trabajadores siguen bajo las mismas condiciones que en los setentas, mejor dicho en peores condiciones por el señalamiento que se hacía en párrafos anteriores.

Finalmente la teoría marxista, a partir de ésta surge la flexibilidad laboral, se habla de una degradación del trabajo observándose que en la mayoría de las empresas turísticas este fenómeno se está presentando, contratación en los niveles más bajos (camaristas, bell boys, meseros, entre otros), con salarios bajos, condiciones de trabajo precarias y no se valora el trabajo realizado por este tipo de trabajadores.

Se observa que de las cuatro teorías cada una aporta distintos elementos para poder analizar a los mercados de trabajo en el turismo, sin embargo una de la que más elementos aportan para el análisis es la de la “segmentación de mercados o institucionalista”, misma que se sugiere retomar para analizar la flexibilidad y precarización laboral en estos mercados. A continuación se presenta una tabla que contiene los factores básicos que determinan la presencia de flexibilidad en la actividad turística en México, mismos que llevan a tener condiciones precarias. Estos factores se definen a partir de ese recorrido teórico que se hace de los mercados de trabajo en el sector, de la revisión de las cifras del observatorio laboral, del acercamiento que se tuvo con líderes sindicales así como de las opiniones vertidas por trabajadores del mismo sector; de los elementos que aportan las teorías económicas y de las características específicas de la flexibilidad laboral.

Los anteriores factores caracterizan a muchos de los sectores productivos, sin embargo en el caso del turismo se tiene plenamente identificado que la flexibilidad laboral se presenta

a partir de éstos, y permite señalar que son empleos que les ha llevado a tener ciertos niveles de precarización, específicamente hablando del salario, que en este sentido se hace referencia al empleo precario I que considera a todos aquellos trabajadores que perciben entre uno y dos salarios mínimos y en menor medida pero también se hace presente el empleo precario II que refiere a los que obtienen entre dos y cinco salarios mínimos; si a esto sumamos, las condiciones en las que laboran, las mínimas prestaciones que obtienen y la inseguridad por perder su empleo en determinado momento, no es más que la precarización a la que se enfrenta el trabajador del sector turístico (Ver tabla No. 6).

Tabla No. 6 Factores que determinan la flexibilidad laboral en el sector turístico en México

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratos temporales y/o inexistencia de contrato ✓ Menor calificación y cualificación para ser contratados ✓ Intensificación del trabajo ✓ Polarización de especializaciones ✓ Salarios bajos | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajadores multifuncionales o polivalentes ✓ Movilidad de trabajo (interna) ✓ Pérdida de prestaciones ✓ Variación de los horarios de trabajo ✓ Subcontratación ✓ Variación de los horarios de trabajo |
|--|--|

Fuente: elaboración propia.

Estas condiciones en general, se han presentado en todos los sectores económicos y en específico en el sector turístico de México, en este sentido desde hace varios años se ha venido observando que la economía mexicana está operando con una ley laboral obsoleta (de la década de 1960) y esto le resta competitividad, flexibilidad y capacidad de crecimiento. Sin una reforma de fondo, México no podrá mejorar su baja productividad laboral; ni dar un impulso fuerte al empleo de los jóvenes; ni a la incorporación de las

mujeres y las personas con capacidades diferentes a la actividad económica del país (OCDE: 2012).

Ante esta situación se está trabajando la reforma laboral 2012 que propone lo siguiente: Prevé nuevas modalidades de contratación a prueba y de capacitación inicial de hasta seis meses, ambas improrrogables, así como contratos por temporada. Todas estas modalidades con salario, prestaciones, seguridad social y antigüedad. Prohíbe todo tipo de discriminación así como solicitar certificados de ingravidez para contratar. También prohíbe el despido por embarazo y reconoce el teletrabajo y lo considera como trabajo a domicilio (STPS: 2012).

Lo anterior lleva a señalar que con esta reforma se prevén efectos duales: estimula la formalización laboral, pero también mayor explotación del trabajo; certeza en el empleo y por otro lado mayor nivel de precarización, salarios por hora; esta reforma de cierta forma permitirá identificar otros factores que contribuyan a definir las características de los nuevos perfiles laborales en el sector turístico de México, pero seguramente perfiles bajo las mismas condiciones de flexibilidad y de precarización laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antunes, R. (2005) “Los sentidos del trabajo. Ensayos sobre la afirmación y la negación del trabajo”. Taller de estudios laborales. Argentina
- Aquevedo, E. (2000) “Reestructuración, flexibilidad y trabajo en América Latina”. Papeles de población. (26): 89-107.
- BID (1996) “Progreso económico y seguridad social en América Latina”. Washington.
- Blau, F. y Jusenius, C (1981) “Economist approaches to sex segregation in the labor market: an appraisal”, in M. Blaxall and B. Reagan (edit), Women and the workplace, The University of Chicago. Press, Chicago-London.
- Bosch, J. y Suárez, S. (2004) “La importancia de la generación de empleo como dinamizadora del desarrollo local en un centro turístico. Caso San Carlos de Bariloche”. Aportes y transferencias (002): 25-44
- Braverman, H. (1974) “Labor and monopoly capital” Monthly Review Press (17): 17-45

- Bueno, C. (1994) “Flor de andamio. Los oficios de la construcción de vivienda en la Ciudad de México”. CIESAS, SEP. México.
- Camacho, M. y Lunar L. R. (2009) “Empleo juvenil y actividad turística en la isla de Margarita” Cuadernos de Turismo (23): 11-30
- Campos, G. (2003) “Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad” Aportes. (023): 101-111
- Castilla, B. y Torres, B. (1999) “Las relaciones laborales en Yucatán” Cambios en las relaciones laborales. Vol. 2 103-110
- Chávez Ramírez P. (2001) “Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto” Aportes (VI): 57-72
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2000) “La brecha de la equidad” Naciones Unidas.
- Durand, J. (1993) “Vers un nouveau modèle productif” Syros.
- Edwards, R. (1979) “Contested terrain. The transformation of the workplace in America” Basic books Inc. Nueva York.
- Fernández Rocha, A. (2009) “La Flexibilización laboral” Universidad Externado de Colombia. Colombia.
- Fina Sanglas, L. (1984) “La flexibilización de los mercados de trabajo” Economistas. (11): 21-39
- Freyssinet, J. (1998) “Definición y medición del desempleo”, en Jerome Gautié y Julio César Neffa (Comps) Desempleo y políticas de empleo en Europa y Estados Unidos. Lumen/Humanitas. Buenos Aires.
- González, S. (1999) “Reestructuración industrial y cambio en las relaciones laborales en el Estado de México” Cambios en las relaciones laborales. (2): 16-32
- Gutiérrez, E. (1999) “Nuevos escenarios en el mercado de trabajo en México 1983-1998” Papeles de población (021): 21-55
- INEGI-SECTUR (1999-2004) Cuenta Satélite de Turismo de México, México.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos de la república de Argentina (2005) “Encuesta permanente de hogares” versión electrónica disponible en www.indec.mecon.ar
- Laborgne, D. y Lipietz A. (1992) “L`après fordisme: idées fausses et questions ouvertes” Problèmes économiques. La documentation Française.
- Lipietz, A. (1988) “Accumulation, crisis and the ways out. International journal of political economy. 18(2): 10-43
- Mathieson y Wall. (1999) “Turismo: Repercusiones económicas, físicas y sociales” Trillas, México.
- Martín Artiles, A. (1995) “Flexibilidad y relaciones laborales. Estrategias empresariales y acción sindical” Colección estudios (15): 23-42
- Méndez, Alba M. y Trejo O. S. (2004) “Condiciones de trabajo y calificación laboral en turismo: cuatro estudios de caso en restaurante” UAM, México.
- Molina, S. (1994) “Modernización de las empresas turísticas” Diana, México.
- Neffa, J. (2006) “Teorías económicas sobre el mercado de trabajo. I. Marxistas y Keynesianos” FCE, México
- OCDE (1992) “The jobs study. Part II. The adjustment potential of the labor market” OCDE, Paris.
- OECD (2012) “Perspectivas OCDE: México reformas para el cambio” versión electrónica disponible en www.oecd.org/centrodemexico
- OIT (2001) “El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo” OIT, España.
- Oliva, M. y Schejter, C. (2006) “El empleo en las ramas características del turismo en Argentina” Apuntes y transferencias 10(2): 36-68
- Pérez Pérez, G. (2002) “Flexibilidad laboral y modernización de las condiciones generales de trabajo en México de 1996 a 2000” Contaduría y Administración (204): 33-53
- Piore, M. (1983) “The important of human capital theory to labor economics, a dissenting view” Documento para la Twenty-Sixth Annual Winter Meeting, Industrial Relations Research Association, New York.
- Piore, M. y Sabel, Ch. (1990) “La segunda ruptura industrial” Alianza Universidad, Madrid.

- Pollert, A. (1994) “¿Adios a la flexibilidad?” Serie relaciones laborales (5): 123-137
- Rifkin, J. (1996) “El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era” Paidós, México.
- Rodríguez F. y Brown F. (2012) “El proceso de innovación en el sector de alojamiento turístico mexicano” Estudios y perspectivas en turismo 21 (2012): 372-387
- Rodríguez, O. (2008) “Caracterización de los mercados de trabajo en la ZMMT 1995-2003” En Del Moral, Laura; Mejía Pablo, Rodríguez, Oscar (Coord.) Actividad económica regional en el Estado de México 175-207 Secretaría de Desarrollo Económico, México.
- Rufin, Jean C. (1991) “L`empire et les nouveaux barbares. Rupture Nord-Sud. J. C. Lattès”. Hachette, Francia.
- Secretaría de Turismo (2001) “El empleo en el sector Turístico de México”. SECTUR, México.
- Secretaría de Turismo (2001) “Programa Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo, la fuerza que nos une” SECTUR, México.
- Secretaría de Turismo (2002) “El Turismo en México 2002” Secretaría de Turismo, México, versión electrónica disponible en http://www.sectur.gob.mx/wb2/sector/sect_Estadisticas_del_Sector 31 de agosto de 2008.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2006) “Panorama del Empleo” Versión electrónica disponible en <http://www.observatoriolaboral.gob.mx/work/sites/ola/resources/LocalContent/851/4/>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2012) “Reforma laboral 2012” Versión electrónica disponible en www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/ref_lab.html
- Solova, V. y Baca, N. (1999) “Enfoques teórico-metodológicos sobre el trabajo femenino” Papeles de Población (020): 69-88
- The World Bank (1995) “Labor and economics reforms in Latin America and the Caribbean, Regional perspectives on world development report” WB, Latin America.
- Toharia, L. (1983) “El mercado de trabajo: teorías y aplicaciones” Alianza Universidad, Madrid

CAPÍTULO 2. MARCO CONTEXTUAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO: LOS SERVICIOS, EL TURISMO Y LA HOTELERÍA

El poder contextualizar a la Ciudad de México permite ubicar de manera precisa la evolución que ha tenido la actividad económica, la estructura del sector terciario y el crecimiento que ha tenido al desplazar a otros sectores, entre las principales actividades que dan vida esta megalópolis se encuentra el turismo fuente de ingresos y empleo.

Este capítulo tiene por objetivo hacer un recorrido por la Ciudad de México con el fin de identificar el comportamiento de su economía a partir del turismo y en específico de su oferta hotelera.

El capítulo se conforma por los siguientes apartados: la economía de la ciudad, la estructura del sector terciario, los servicios turísticos, la hotelería y el empleo en la Ciudad de México.

2.1 La economía en la Ciudad de México

A partir de la implantación de una política decididamente neoliberal en la esfera económica a fines de los ochenta, se empezaron a desplegar nuevas relaciones económicas que, si bien involucraron al país en su conjunto, han tenido un particular impacto en la ciudad de México. A continuación se mencionan algunas:

1. La bursatilización de la economía nacional, reflejada en el peso creciente que adquirió el sector financiero en la economía. Lo anterior se tradujo en la construcción de la Bolsa de Valores, la modernización de las instituciones bancarias y la creación de sedes de prestigio, la mayor parte ubicadas en la ciudad de México. Además se asistió a una participación creciente de las actividades financieras en la construcción del Producto Interno Bruto del Distrito Federal.
2. Flujos crecientes de inversión extranjera se dirigieron hacia el país. De 9932 empresas con capital extranjero 92.1% se ubicaron en la ciudad de México.
3. Las grandes empresas trasnacionales que movilizan sus actividades en el sistema mundial empezaron a instalar sus sedes en la ciudad de México.
4. En cuanto a la cultura, puede plantearse que la constitución de una parte de la sociedad mexicana como un mercado privilegiado para las industrias culturales

globales, ha facilitado la expansión de dichas industrias en el país y particularmente en la ciudad de México. La remodelación del Auditorio Nacional, la instalación de nuevos museos, entre otros (Hiernaux, 1998).

Durante varias décadas sólo la ciudad de México ofreció las condiciones adecuadas o ventajas comparativas para la localización industrial. Se requería de un mercado local abundante en mano de obra, así como también un mercado de consumo amplio, ambas condiciones solo existían en la ciudad de México.

La Ciudad de México tuvo que enfrentar las consecuencias de la apertura económica, traducida por una fuerte presión por parte de la competencia para introducir productos a bajos precios en el mercado nacional. La falta de medidas gubernamentales de apoyo, así como la decisión de llevar a cabo el proceso sin negociación con el sector empresarial y en plazos reducidos, produjo una fuerte incapacidad en el sector productivo para responder a la agresiva competencia de empresas de la economía mundial (Hiernaux, 1998).

También es posible concebir a la desindustrialización de la ciudad como la creciente terciarización de la economía metropolitana, ésta se puede entender bajo dos perspectivas: de la transferencia de parte de la población, formalmente empleada y asalariada en la manufactura, hacia ciertos ámbitos de actividad marcados fuertemente por la informalidad; y se asiste a un desarrollo de actividades terciarias ligadas a la “nueva economía”, es decir a los sectores relativamente dinámicos dentro de la economía nacional y metropolitana.

Todo lo anterior tiene consecuencia para la fuerza laboral: reducción de salarios y de prestaciones sociales, lo cual conlleva a una flexibilidad laboral.

La transformación económica de la ciudad, al propiciar una reestructuración territorial, ha impulsado a la industria de la construcción, aunque también a los servicios, como es el caso del turismo destinado a los sectores de altos ingresos, sobre todo para aquellos hombres y mujeres de negocios que se mueven en los ámbitos nacionales e internacionales. Este tipo de turismo ha cobrado especial relevancia, entre otros, por la reasignación de pequeñas instalaciones de altísimo lujo a estos servicios turísticos. Hotelería, restaurantes, servicios de informática, renta de automóviles y otros servicios destinados a la producción se han expandido, generando nuevas alternativas de empleo, particularmente para los sectores de ingresos medios y altos.

Lo anterior pone de manifiesto que la ciudad de México se ha ido transformando, y en este sentido el sector terciario ha aparecido como una alternativa más de desarrollo económico, a continuación, se analiza esta situación.

2.2 Estructura del sector terciario en la Ciudad de México

Los servicios formales se producen, distribuyen y consumen en forma de mercancías, al igual que los bienes materiales. Bienes y servicios, por ende, están sujetos a las mismas leyes económicas del mercado y ambos crean valor en el proceso de producción, que se cristaliza con su venta.

En 1960 los 17 grupos terciarios¹⁴ de la zona metropolitana de la Ciudad de México sumaban 120,037 establecimientos, 350, 535 trabajadores y 28,889 millones de pesos constantes en el PIB. En las décadas de crecimiento elevado (1960-1980) los establecimientos terciarios de la urbe aumentaron anualmente en 5,700, el personal ocupado en 23,000, y el PIB en 4,746 millones, que representan 25, 31 y 47.8% del incremento nacional correspondiente. Se desprende de esta información que en el auge económico los negocios de comercio y servicios en la ciudad de México tendieron a ser más grandes. En 1980, efectivamente, los establecimientos de la ciudad tenían 528, 000 pesos anuales de PIB promedio, cifra superior a los 325,000 del país (Garza, 2004).

En la recesión de 1981 a 1988 los negocios terciarios en Ciudad de México aumentan en 6,500 anuales, magnitud ligeramente superior que en el auge. Sin embargo solo representan 15.9% del incremento nacional, reflejando menor dinamismo. Otro tanto sucede con los trabajadores, cuyo número se eleva en 37,000 anuales, pero reducen a 20.6% su participación en el total nacional. A diferencia de las décadas de prosperidad, el PIB de la metrópoli solo crece 580 millones anuales, un minúsculo 7.8% de la cantidad nacional y únicamente 12% del aumento anual de los 20 años anteriores (Garza, 2004).

¹⁴ Servicios profesionales a empresas, comercio al mayoreo, comercio de equipo e insumos industriales, comercio de alimentos, bebidas y tabaco, supermercados, gasolineras y combustibles, preparación de alimentos y bebidas, aseo y limpieza, recreación y esparcimiento, difusión e información, *hoteles, moteles y posadas*, bienes del hogar y personales, tiendas de departamentos, automotrices y autopartes, reparaciones, educación y cultura privados, salud y asistencia social privada.

En el lapso de recuperación económica parcial de 1989 a 1998 la Ciudad de México observa los siguientes crecimientos anuales: 22 800 establecimientos; 86 000 trabajadores; 3,864 millones en el PIB. Estas magnitudes representan 22.8, 22.5 y 33.4% de sus contrapartes nacionales, mostrando una recuperación significativa de la urbe y la apertura de negocios de corte capitalista (Garza, 2004).

El impacto territorial diferencial del ciclo auge-crisis-auge (relativo) implica necesariamente cambios en la Ciudad de México, pero también en la estructura que presentan los 17 grupos de actividad *terciaria*.

En el caso de México, podría plantearse la hipótesis de que al superar su PEA terciaria 50% de la total a inicios de los noventa, igual que lo hizo Estados Unidos en 1950, se encuentra en los albores de un proceso de servicialización creciente. El principal lugar de este cambio estructural, así como el impacto de la apertura al comercio internacional a partir del TLCAN debería de ser la Ciudad de México, porque constituye con mucho la mayor concentración económica y demográfica del país (Garza, 2004).

El comercio y los servicios al consumidor en la ciudad de México concentraron 62.6% del PIB total del sector en 1960 (6.5 puntos porcentuales menos que el nacional), y los del productor 37.4%. Tratándose de una metrópoli que en ese año tenía casi 25,000 plantas industriales, que representaban 46% del PIB manufacturero nacional (Garza, 2000), es fácilmente explicable su mayor porcentaje de servicios al productor.

En la ciudad de México, el declive entre 1961 y 1980 es ligeramente más acentuado y ambos subsectores alcanzan prácticamente 50% cada uno.

La crisis de los ochenta se centró entre 1982 y 1988, cuando el PIB se redujo -0.01% anual, pero entre 1980 y 1988 aumento a 0.9%. En este lapso, mientras la construcción y el comercio presentaban tasas negativas, en la electricidad y los servicios alcanzaron 5.6 y 2.2% respectivamente (Garza, 2003).

No se trata únicamente de la transformación inherente al proceso de servicialización de la economía, sino del incruento impacto del modelo neoliberal, que derrumba el salario contractual real de la población de un valor del 100% en 1982 (49.2 pesos diarios) a 58.1% La Ciudad de México termina el siglo XX con una alta y creciente concentración en los

servicios al productor según el PIB, los cuales absorben casi dos terceras partes de sus actividades terciarias. Considerando al personal ocupado, la estructura del sector presenta magnitudes menores, y las actividades al consumidor son mayores. La diferencia es radical en cuanto a los establecimientos, pues los dedicados al productor constituyen la décima parte del total. De esto se deriva la existencia de grandes diferencias de tamaño y productividad de los negocios terciarios de la ciudad de México respecto a los promedios nacionales (Garza, 2004).

En las décadas de desarrollo económico elevado la concentración del PIB terciario en la ciudad de México aumentó 47.7% en 1970, para reducirse ligeramente a 45.4% en 1980. En 1980 en las postrimerías del modelo de sustitución de importaciones, la ciudad ofrecía 61.8% de los servicios profesionales del país, 63.7% de recreación y esparcimiento, 63.3% de difusión e información, 67.3% de tiendas departamentales y 53.9% de educación y salud privada. En todos los servicios y el comercio modernos, la ciudad de México representaba en 1980 la mitad de la actividad de todo el país (Garza, 2004).

El crecimiento de los servicios dependió básicamente de la dinámica económica nacional y local hasta 1988, durante el modelo económico proteccionista. A partir de 1989 México adopta el esquema neoliberal y la urbe aumenta su dependencia económica del mercado internacional. La dinámica diferencial de las ramas terciarias se debe a los ciclos de los mercados nacional, de la ciudad y exterior, pero también a la transformación de la estructura del sector terciario y al aumento de su participación en la economía nacional.

Entre 1998 y 2003, el sector terciario registró una caída de casi cinco puntos de participación en el PIB terciario nacional, pese a haber tenido un crecimiento real de 1.4% respecto al lustro anterior. A su vez, una forma de observar y medir el proceso de terciarización es a través de la evolución del empleo, formal e informal. A partir de los años ochenta perdió dinamismo la creación de empresas y empleos industriales en la Ciudad de México, mientras que aumentó rápidamente el empleo en los servicios, a pesar del estancamiento de las nuevas empresas de este sector, lo cual refleja un proceso de atomización de unidades económicas muy pequeñas de tipo familiar. Es importante decir que el empleo en servicios a nivel nacional creció aún más que en la ciudad. Este cambio

revela el aumento de empleos informales, sin seguridad social, el autoempleo y el proceso de precarización del mismo (Sánchez, 2012).

El PIB de la CDMX ha mantenido un crecimiento constante en los últimos años, con tasas superiores a la nacional, 2.9% en promedio. Esto ha permitido la generación de mayor valor agregado y la mayor tasa de remuneración per cápita del país: 350 mil pesos anuales (Gobierno de la Ciudad de México, 2019).

El desempeño económico de la ciudad en el transcurso de 2019 no fue diferente del observado en el ámbito nacional; la tasa de crecimiento del PIB fue negativa, con un bajo nivel de inflación. Estos resultados se dan en un contexto en el cual el ritmo de crecimiento de la economía mundial se venía desacelerando desde la segunda mitad del 2018 (Gobierno de la Ciudad de México, 2019).

La economía de la Ciudad de México concluyó 2019 con un decrecimiento de 0.4% y cerró el primer trimestre de 2020 con un ligero crecimiento de 0.7% (Gobierno de la Ciudad de México, 2019).

Aunque el sector terciario en México registró un importante crecimiento en los últimos cinco años, en la generación de empleo, valor agregado y aumento de unidades económicas, en 2020 no mantendrá el mismo comportamiento por ser el más afectado por la crisis económica ocasionada por la pandemia del Coronavirus (CONCANACO, 2020).

2.3 Los servicios turísticos en la Ciudad de México

La Ciudad de México es un mosaico cosmopolita de luces, colores, sabores, olores, sensaciones y con una calidez de su pueblo como ninguno. Es hospitalaria desde siempre. Cuando los europeos en el siglo XVI la descubrieron, fueron recibidos por el Emperador Moctezuma con un banquete de más de 400 platillos y con obsequios en oro, especias y animales exóticos. Este valle fue la cuna de una de las grandes civilizaciones de la humanidad: los Aztecas, pueblo originario mesoamericano que tuvo grandes avances en lo científico, cultural, político, económico, social y artístico, y que hizo florecer una de las más fascinantes y mágicas ciudades del mundo.

La Ciudad de México es una megalópolis universal y fascinante, pero sobre todo, mágica. Alberga más de 100 museos y más de 100 teatros, 20 grandes centros comerciales, más de 640 hoteles con casi 50 mil habitaciones, 50 galerías, más de 1,600 establecimientos de alimentos y bebidas, parques, zoológicos, zonas arqueológicas con los vestigios de las grandes pirámides de Tenochtitlán y Cuicuilco, templos coloniales, barrios antiguos que guardan con celo sus tradiciones, en medio de grandes avenidas modernas con muestras de imponente arquitectura, zonas de canales prehispánicos y chinampas en armonía contemporánea con centros financieros vanguardistas, construcciones de edificios corporativos y su Centro Histórico y cultural, testigo imponente de la grandeza de su historia y elocuente espejo de su diversidad cosmopolita (Programa Sectorial de Turismo, 2008-2012).

En esta Ciudad Mágica que desde su fundación ha asombrado a propios y extraños, es un lugar de contrastes donde entre una calle y otra, se visita el pasado y el presente, y con más de 5 mil opciones entre servicios y atractivos turísticos para albergar visitantes con todo tipo de gustos y preferencias, como turismo cultural, de negocios, de aventura, religioso, familiar, de entretenimiento, médico, ecoturístico y rural.

La Ciudad de México es uno de los principales destinos de turismo extranjero en la república mexicana y una fuente importante de generación de empleos, de los cuales la mayor parte son de bajo impacto ambiental. El turismo tiene una gran importancia para la economía de la Ciudad de México, como proveedora de servicios y en su contribución a la construcción de comunidades globales, comprensivas y tolerantes (Secretaría de Turismo CDMX, Primer informe de actividades, 2019).

En términos de la oferta de prestadores de servicios turísticos, destaca la aparición de cientos de unidades de alojamiento que ofrecen hospedaje alternativo a los visitantes y que se caracterizan por comercializar sus servicios a través de plataformas digitales, que a su vez han registrado un acelerado crecimiento en los últimos años. Por el lado de la demanda de los turistas, se percibe la necesidad de buscar y concretar nuevas experiencias que permitan su inserción inmediata en las comunidades receptoras, tanto en términos de alojamiento, como en la vivencia de disfrutar la cultura local (Secretaría de Turismo CDMX, Primer informe de actividades, 2019).

El incremento observado en la llegada de turistas a hoteles de la Ciudad de México en el período enero-julio de 2019 respecto a 2018, tuvo un incremento del orden de 0.7%. Sin embargo, esta medición ya no refleja completamente las nuevas realidades del sector turístico de la Ciudad de México, como de ningún destino en el país y el mundo, lo cual representa un reto para la medición de las nuevas tendencias con base en instrumentos tradicionales que no se reflejan en los indicadores tradicionales de medición. Para atender esta nueva realidad en el mercado turístico, la Secretaría de Turismo (2019) realiza cálculos estadísticos relativos al hospedaje alternativo, a partir de un modelo econométrico, único en su género en la Ciudad de México y en el país.

Para el periodo enero-julio de 2019, con base en datos del IMSS estimamos un millón 264 mil 571 empleos en el sector que incluye a restaurantes, hoteles y otras actividades relacionadas con el turismo en la capital del país, lo que representa respecto al mismo período de 2018, la creación de 11 mil 897 empleos directos, así como 29 mil 743 indirectos. En términos porcentuales, representa una variación positiva de 4.5 por ciento

Durante enero-julio de 2019 se registraron un total de 2 mil 623 espectáculos públicos, de los cuales 422 fueron conciertos, 663 espectáculos, 125 culturales, 230 deportivos, 4 corridas de toros, 140 ferias y festivales, 36 automovilísticos, 858 exposiciones y congresos, así como 145 musicales (Secretaría de Turismo CDMX, Primer informe de actividades, 2019).

La Ciudad de México es a decir de varios inversionistas, el mejor destino para invertir hoy en día en materia turística en toda América Latina. En congruencia, la Secretaría de Turismo ha desarrollado diversas acciones de facilitación y gestión para fomentar la inversión turística privada en la capital del país. Un signo de la confianza del sector empresarial del ramo turístico, especialmente en el mercado de turismo de negocios o premier, es la próxima apertura de establecimientos como Sofitel, Ritz-Carlton, Novotel, Hyatt Regency, Stara Hotels, además de aquellos del Grupo Brisas y de la cadena City Express. La bolsa de inversión de estos negocios ronda 8 mil 377 millones de pesos (Secretaría de Turismo CDMX, Primer informe de actividades, 2019).

Al ser la capital del país, la CDMX no sólo es la sede del Gobierno Federal sino que concentra un gran número de empresas y cuenta con una infraestructura hotelera y de

recintos para el turismo de reuniones, además de la conectividad aérea con el resto del país y cada vez más destinos en el mundo. La Ciudad de México hospedó en sus hoteles, en el año 2019, a un total de 10, 150,039 turistas nacionales y 3,755,044 turistas extranjeros. La cifra entre 2010 y 2019 incrementó en un 8.93% para el caso de los turistas nacionales y un 51.3% de turistas extranjeros. Es decir, los turistas hospedados entre el 2010 y los años 2019 fue de 905,906 nacionales más y 1, 924,487 extranjeros (SECTUR, 2020).

Por otro lado, la tasa de empleo creció también en el sector turístico de la Ciudad de México, considerando el periodo del 2009 al 2019, se identificó un incremento del 33% en empleos directos y un 44.2% en indirectos (SECTUR, 2019).

El turismo es una de las actividades económicas más importantes para la Ciudad de México con proyección hacia las próximas décadas por el desarrollo regional que genera y los empleos que en el sector productivo representa, por ello hoy por hoy debe considerarse como una actividad estratégica.

Por lo tanto, lograr consolidar el desarrollo del turismo en la Ciudad de México requiere de un proyecto de gran potencialidad en el área de infraestructura y adecuación de espacios, con visión turística y sustentable que será posible a través de la integración presupuestal de diversas dependencias, actores y principalmente de la captación de las inversiones.

La Ciudad de México ofrece a sus visitantes servicios (Tabla 16) y atractivos turísticos, convirtiéndola así en una metrópoli de sumo interés para los visitantes de cualquier parte del mundo.

Tabla 16 Servicios turísticos registrados de la Ciudad de México

| Tipo de servicio | Total | % |
|----------------------------------|--------------|----------|
| Agencia de viajes | 797 | 25 |
| Agencia integradora de servicios | 53 | 2 |
| Alimentos y bebidas | 895 | 28 |
| Arrendadora de autos | 42 | 1 |
| Guía de turistas | 531 | 17 |

| | | |
|----------------------------|--------------|------------|
| Hospedaje | 631 | 20 |
| Parques temáticos | 7 | 0 |
| Spas | 27 | 1 |
| Tiempo compartido | 2 | 0 |
| Tour operadores | 67 | 2 |
| Transportadoras turísticas | 71 | 2 |
| Turismo alternativo | 24 | 1 |
| Total | 3,147 | 100 |

Fuente: elaboración propia con base en la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México 2019.

Fomentar la inversión pública y privada para modernizar la infraestructura y con ello los servicios turísticos, se traduce en la mejora de la calidad de vida de los habitantes y se enaltece así la imagen de la capital del país, como un espacio de inversiones a nivel nacional e internacional.

2.4 La hotelería y el empleo en la Ciudad de México

Como necesidad impostergable, el sector turístico debe ser considerado estratégico y prioritario en las políticas públicas de todos los niveles de gobierno, por la planta laboral que representa y por ser una de las cuatro actividades económicas generadoras de divisas en la capital (SECTUR, 2014).

Su composición es la de un destino turístico integral, diverso, vanguardista, único e irreplicable. En suma, núcleo económico y tecnológico del país y espacio fértil para la inversión en la era de la globalización, todo ello bajo un contexto de sustentabilidad ambiental que le convierten en un destino turístico de primer mundo.

A continuación se presentan algunos indicadores que permiten analizar cuál es la situación actual del sector turístico, específicamente se retomarán el total de habitaciones, tarifas promedio, porcentaje de ocupación, llegada de turistas, estadía, derrama económica y gasto promedio; así mismo vuelos comerciales y movimientos de pasajeros.

En materia de infraestructura se observa que a partir del 2010 se ha ido incrementando el número de habitaciones de un total de 48,613 a 52,687 al 2020. La ocupación promedio en el 2010 fue del 46.49%, en tanto en el 2020 fue del 53.13%. En este tenor, se tiene un registro de llegadas de turistas prevaleciendo la llegada de nacionales. Respecto a la estadía en promedio pernoctan 2.30 noches al cierre del 2019. Lo anterior lleva a tener una derrama económica de casi 403 millones de pesos a diciembre de 2019 (SECTUR, 2020).

La hotelería en el turismo juega un papel fundamental en virtud de ser el sector que integra una serie de servicios que permite a los viajeros registrar estadías más prolongadas y cómodas en cualquier destino de viaje. Además, son instalaciones que, dependiendo de su nivel de servicio, manejan alto grado de complejidad y que laboran las 24 horas del día, los 365 días del año, con el consecuente sustento de fuentes de trabajo, derramando recursos e integrando a otras ramas de la actividad turística. Muchos catalogan a la hotelería como la “columna vertebral del turismo” (SECTUR Ciudad de México, 2016).

En la Ciudad de México, la hotelería es el sector que mayores recursos genera a la ciudad, al representar casi el 15% del consumo turístico total. Asimismo, el gasto que ejercen los turistas que contratan los servicios especializados de hospedaje representa cuatro veces más que los que hacen uso de otra forma de alojamiento (SECTUR Ciudad de México, 2016).

La Secretaría de Turismo de la Ciudad de México realiza el Monitoreo de la Actividad Hotelera desde el año 2007. El instrumento se integra diariamente llamando, vía telefónica, a hoteles ubicados en la Ciudad de México (Tabla 17), los cuales conforman una muestra estadística definida, de acuerdo con la clasificación y zona turística a la que pertenecen. Una vez obtenida la información de la muestra, se obtiene la estimación estadística para los 630 hoteles pertenecientes al Registro Turístico de la Ciudad de México. A lo largo del tiempo, la muestra ha tenido variaciones debido a diferentes factores como apertura o cierre de hoteles, cambios de administración, rotación de directivos y la disposición de la empresa para compartir información con la Secretaría. En el año 2012 la muestra estaba integrada por 57 hoteles, en 2013 aumentó a 78, en 2014 eran 92, en 2015 sumaron 94 y llegó a 99 hoteles en 2016, para este 2019 la muestra está integrada por 122 hoteles y se

está revisando y coordinando con otros hoteles para incrementar la muestra estadística (Anuario estadístico de Turismo, 2019).

Tabla 17 Establecimientos de hospedaje por categoría en la ciudad de México

| Categoría | 201 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 2 | | | | | | | |
| Gran turismo | 26 | 28 | 25 | 26 | 25 | 26 | 26 | 26 |
| 5 estrellas | 63 | 65 | 69 | 71 | 72 | 72 | 89 | 89 |
| 4 estrellas | 119 | 120 | 123 | 124 | 127 | 126 | 107 | 107 |
| 3 estrellas | 140 | 139 | 151 | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 |
| 2 estrellas | 106 | 105 | 100 | 108 | 107 | 107 | 127 | 127 |
| 1 estrella | 96 | 96 | 91 | 91 | 89 | 89 | 72 | 72 |
| Sin clasificar | 53 | 52 | 54 | 54 | 57 | 57 | 57 | 57 |
| Total | 603 | 605 | 613 | 626 | 629 | 630 | 630 | 630 |

Fuente: elaboración propia con base en el Anuario Estadístico de Turismo, 2019

La hotelería de la Ciudad de México, en cuanto a establecimientos de hospedaje corresponde, se ubica en la posición número 13 como entidad federativa, por debajo de los estados de Jalisco, Veracruz, Oaxaca, Quintana Roo, Chiapas, Guanajuato, Chihuahua, México, Michoacán, Puebla, Nayarit e Hidalgo, con 626 establecimientos.

El empleo en la actividad hotelera de la ciudad de México se calculó con base en indicadores de los censos económicos publicados por el INEGI (2019, 2014, 2009 y 2004), de acuerdo con la categoría de los establecimientos (Tabla 18)

La Ciudad de México cuenta con toda una infraestructura hotelera que permite satisfacer el gusto de todos los segmentos de mercado, sin embargo, lo interesante es identificar las condiciones laborales de la gente que trabaja para estos establecimientos y determinar si son precarios y flexibles y bajo qué teoría económica de los mercados de trabajo se puede

analizar. A continuación se presentan datos del total de personal ocupado en el sector hotelero en la Ciudad de México, considerando hombres y mujeres y el total de personal remunerado.

Tabla 18 Personal ocupado en establecimientos de hospedaje en la Ciudad de México
2004, 2009, 2014 y 2019

| Año censal | Actividad económica | UE Unidades económicas | Personal ocupado total | Personal remunerado total | Personal ocupado total, hombres | Personal ocupado total, mujeres |
|-------------------|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--|--|
| 2019 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 945 | 43879 | 23788 | 24459 | 19420 |
| 2014 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 899 | 29787 | 14865 | 15353 | 14434 |
| 2009 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 823 | 24356 | 13072 | 12800 | 11556 |
| 2004 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 682 | 23226 | 14629 | 13004 | 10222 |

Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, Censos económicos 2019, 2014, 2009 y 2004

En el censo 2019 se contabilizaron 43,879 empleos de los cuales 55.74 están representados por fuerza laboral de hombres y 44.25% por mujeres, se observó un incremento del 47.3% respecto al censo del 2014. En el 2014 se registró un total de 29,787 empleados de los cuales 51.54% son hombres y 48.45% son mujeres, logrando casi un equilibrio en la contratación por género, situación que hace 20 años no se presentaba de esta forma. Se logra identificar que del año 2004 que se tenía un total de 23,226 empleos se registró un incremento del 4.8% para el 2009 y 22.2% para el 2014 respecto al periodo anterior. Aunque cabe señalar que en el periodo 2004 el número de hombres contratados disminuyó.

En los mismos censos se identificó al personal directivo, administrativo y operativo que labora para los establecimientos de hospedaje, a continuación se presenta la tabla que muestra lo indicado.

Tabla 19 Personal de directivo, administrativo y operativo en los establecimientos de hospedaje en la Ciudad de México

| Año censal | Actividad económica | Personal de producción, ventas y servicios total | Personal de producción, ventas y servicios hombres | Personal de producción, ventas y servicios mujeres | Personal administrativo, contable y de dirección total | Personal administrativo y de dirección hombres | Personal administrativo y de dirección mujeres |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 2019 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 20273 | 10754 | 9519 | 3515 | 1829 | 1686 |
| 2014 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 13343 | 5904 | 7439 | 1522 | 868 | 654 |
| 2009 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 11555 | 5351 | 6204 | 1517 | 869 | 648 |
| 2004 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 12437 | 6205 | 6232 | 2192 | 1384 | 808 |

Fuente: elaboración propia con base en INEGI, Censos económicos 2019, 2014, 2009 y 2004

El último censo 2019 refleja que los puestos de producción, ventas y servicios siguen siendo los de mayor ocupación con 20,273, un incremento del 51.93% respecto al censos 2014, 53.04% son hombres y 46.95% mujeres, lo que indica que aumentaron los hombres contratados respecto al año 2014. Se identifica que siguen prevaleciendo los puestos operativos. Considerando el año 2014, se observa que entre el total de empleados de corte operativo y los directivos hay una gran diferencia, para el caso del personal de producción,

ventas y servicio (personal operativo) se identificó que 44.24% lo constituyen hombres y 55.75% son mujeres, lo cual responde a que muchos de los puestos en áreas específicas como ama de llaves, camaristas, lavandería, recepción, son funciones desempeñadas por mujeres.

Para los cargos administrativos, contables y directivos, como es sabido, son menos los puestos que se generan, encontrando que tan solo existen 1522, de los cuales 57.03% son ocupado por hombres y 42.96% por mujeres, situación que refleja una mayor equidad.

Del 2004 al 2009 se observa una caída del 7.1% del personal de ventas, en tanto en el área administrativa-contable y directiva representó 30.8%. El 2009 fue un año de cambio en el gobierno federal, llegó Felipe Calderón y con él la disminución de los empleos, el aumento de impuestos y el virus de la influenza (H1N1) que trajo consigo la suspensión de algunas actividades. Lo anterior se ve reflejado en la disminución de empleos en el sector hotelero de la Ciudad de México en el 2009.

En la misma revisión de los últimos cuatro censos económicos se localizaron los salarios, algunas contribuciones patronales, prestaciones sociales y de manera muy puntual las utilidades recibidas, información que se concentra en la tabla 20.

Tabla 20 Salarios percibidos por el personal que labora en los establecimientos de hospedaje de la Ciudad de México

| Año censal | Actividad económica | Total de salarios al personal de producción, ventas y servicios (millones de pesos) | Total de salarios al personal administrativo, contable y de dirección (millones de pesos) | Contribuciones patronales a regímenes de seguridad social (millones de pesos) | Otras prestaciones sociales (millones de pesos) | Utilidades repartidas a los trabajadores (millones de pesos) |
|-------------|--|---|---|---|---|--|
| 2019 | 721 Servicios de alojamiento temporal | 1457.914 | 379.909 | 238.312 | 75.734 | 89.425 |
| 2014 | 721 Servicios de | 636.935 | 151.853 | 153.070 | 21.790 | 16.357 |

| alojamiento temporal | | | | | | |
|----------------------|-----------------------------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| 2009 | 721 | 417.988 | 152.860 | 105.541 | 19.218 | 13.822 |
| | Servicios de alojamiento temporal | | | | | |
| 2004 | 721 | 356.654 | 173.151 | 94.446 | 36.757 | 17.467 |
| | Servicios de alojamiento temporal | | | | | |

Fuente: elaboración propia con base en INEGI, Censos económicos 2019, 2014, 2009 y 2004

En la tabla anterior se identifica en los cuatro periodos reportados que los empleos que generan mayores ingresos salariales son los correspondientes al área operativa (producción, ventas y servicio), esto debido a que es el porcentaje más alto de puestos generados en los establecimientos de hospedaje, lo cual no implica que sean bien remunerados. Los salarios de los administrativos, contables y directivos son menores debido a que equivalen aproximadamente a un 5% de los empleos generados en estos establecimientos. Se observa que los empresarios si están realizando aportaciones para seguridad social (aunque existen excepciones en algunos hoteles en donde trabajadores manifiestan no contar con seguridad social). Se identifica que si están proporcionando prestaciones de ley (vale la pena identificar cuáles y en qué proporción) y finalmente los trabajadores están gozando de las utilidades generadas por las empresas.

Por otro lado, también se identificó en los censos, el total de unidades económicas y el personal ocupado de acuerdo a la categoría de los hoteles información que se visualiza en la tabla 21.

Tabla 21 Personal ocupado total que realizó actividades de hospedaje por tipo de servicio, (Clase 721111 Hoteles con otros servicios integrados) para la ciudad de México

| Denominación | Unidades económicas | Personal ocupado |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Una estrella | 7 | 30 |
| Dos estrellas | 32 | 267 |
| Tres estrellas | 106 | 2,192 |
| Cuatro estrellas | 109 | 3,622 |
| Cinco estrellas | 43 | 3,525 |
| Clase especial | 3 | 132 |
| Gran turismo | 8 | 1,248 |
| No sujeto a clasificación | 49 | 731 |
| Otra categoría | 5 | 365 |
| Total | 362 | 12,112 |

Fuente: elaboración propia con base en INEGI. Censos Económicos 2014

Las categorías que registran un mayor número de unidades económicas corresponde a los establecimientos de 4 estrellas con una participación del 30.1%, seguido de los de 3 estrellas con un 29.2%, los no sujetos a clasificación con el 13.5% y finalmente los de 5 estrellas con un 11.8% del total. En cuanto al personal empleado cambian un poco las cifras, para el caso de los hoteles 4 estrellas emplean a un 29.9%; los de 5 estrellas aunque hay menos unidades económicas que de los de 3 estrellas, emplean al 29.1%; los de 3 estrellas tienen 18.09% y finalmente los de gran turismo tienen ocupados al 10.30% del total. Los hoteles de 4 y 5 estrellas son los que más empleos generan en la Ciudad de México, y son esas dos categorías las seleccionadas para la presente investigación.

En materia de ingresos en estos establecimientos, INEGI presenta los siguientes datos que se visualizan en la tabla 22.

Tabla 22 Ingresos de las unidades del sector privado que realizaron actividades de hospedaje por tipo de servicio

| Denominación | Unidades económicas | Ingresos |
|---------------------------|----------------------------|------------------|
| Una estrella | 7 | 68,537 |
| Dos estrellas | 32 | 161,287 |
| Tres estrellas | 106 | 619,022 |
| Cuatro estrellas | 109 | 1,776,838 |
| Cinco estrellas | 43 | 2,190,706 |
| Clase especial | 3 | 120,141 |
| Gran turismo | 8 | 1,364,166 |
| No sujeto a clasificación | 49 | 284,652 |
| Otra categoría | 5 | 72,494 |
| Total | 362 | 6,657,843 |

Fuente: elaboración propia con base en INEGI. Censos Económicos 2014

De acuerdo con el total de unidades económicas, en la tabla anterior se pudo identificar el monto de los ingresos que perciben los establecimientos de hospedaje y de acuerdo a las categorías se encontró que los que mayores ingresos concentran son los hoteles de 5, 4 estrellas y Gran Turismo con 32.9%, 26.6% y 20.4% respectivamente, que sumados obtienen 79.9% del total de los ingresos de los 662 establecimientos. Lo anterior se debe principalmente a las tarifas hoteleras que para el caso de los establecimientos de 5 estrellas y Gran Turismo siempre son más elevadas que en el resto de las categorías y a la cantidad de establecimientos de la categoría 4 estrellas.

El presente capítulo da cuenta de la importancia económica que reviste la Ciudad de México, tanto por su aportación al PIB, como por la cantidad de empresas de servicios, por ser atractiva a las inversiones extranjeras y sobre todo por ese giro que dio de la industria a la terciarización, destacando que al ser una Ciudad con una conectividad aérea, rica en recursos culturales y atractiva para el turismo internacional, su tendencia es a crear más unidades de alojamiento que permitan satisfacer las necesidades del turista, razón por la cual se tienen registrados 630 hoteles de diferentes categorías que generan un total de 12,112 empleos, viéndose beneficiados estos trabajadores con un salario (aunque no bien remunerados) y prestaciones sociales. Al respecto en los siguientes capítulos se apreciará si éstos están llevando a condiciones de flexibilidad y precariedad laboral.

En materia de servicios se caracteriza por su diversidad, que van desde centros comerciales, centros bursátiles, corporativos empresariales, el aeropuerto internacional, etc. Así mismo la importancia turística de la Ciudad es fundamental, ya que, al recibir vuelos nacionales e internacionales, hace de esta Ciudad una megalópolis que da la bienvenida a un gran número de turistas que visitan una diversidad de atractivos y hacen uso de los diferentes servicios turísticos. Lo anterior se refleja en las divisas que recibe la Ciudad, en su contribución al PIB, pero también en la cantidad de empleos que genera en el sector y específicamente en la hotelería. Cada zona turística demarcada, integra hoteles de toda clase que dan respuesta a la demanda de trabajadores que buscan una oportunidad laboral.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El presente capítulo tiene como objetivo exponer el apartado metodológico a partir de una revisión documental, de la aplicación de encuestas (prueba piloto) y de la encuesta final.

A partir de la revisión documental centrada en artículos científicos y algunos textos, se pudo identificar que existen diferentes metodologías para analizar la precariedad laboral.

Este capítulo está integrado por lo siguiente: enfoque, metodología y técnicas, comprende cuatro etapas que son diseño del cuestionario, prueba piloto, tamaño de la muestra y levantamiento final y por último el nivel de precariedad.

3.1 Enfoque, metodología y técnicas

La investigación se aborda desde un enfoque cuantitativo, éste utiliza la teoría de forma deductiva colocándola como principio de una propuesta de estudios con el objeto de probarla o verificarla en lugar de desarrollarla; para ello, el investigador recoge los datos y reflexiona sobre su confirmación o refutación basándose en los resultados obtenidos, lo cual implica *per se* un avance en la teoría (Creswell, 2013).

La investigación cuantitativa tiene la capacidad de describir, predecir y explicar fenómenos sociales, psicológicos, biológicos, entre otros, mediante la definición de variables – características o atributos- de un individuo o de una organización que pueden ser medidas u observadas utilizando, por lo regular, análisis estadísticos para procesar datos y resumir resultados: todo ello ha permitido y proporcionado bases significativas sobre las cuales las ciencias sociales se han erigido (Locke, Siverman y Spirduso, 1998; Creswell, 2013).

Los estudios cuantitativos deben señalar la principal intención del estudio –el propósito, el objetivo, identificar una perspectiva teórica, construir variables dependientes, independientes y moderadoras, y conectarlas con la finalidad de indicar su relación (Creswell,2013), definiéndose y estipulándose sus dinámicas subyacentes- argumentación teórica que justifiquen la selección de factores, constructos y su relación (Whetten,1989).

Para abordar la parte teórica de la investigación se utilizó el método **explicativo, descriptivo** señalando que es lo que ha sucedido con los mercados de trabajo e ir explicando la evolución que han tenido a lo largo del tiempo.

Para apoyar a estas metodologías se hará uso de diferentes teorías que contribuirán a la integración de la investigación tal es el caso de la **segmentación de mercados**¹⁵ Debido a que el turismo es una actividad de corte heterogénea y con particularidades propias de funcionamiento. En este sentido se analizará como el mercado de trabajo en el sector turístico no es perfectamente competitivo y se identificará si los actores que participan, no encuentran trabajo con igualdad de oportunidades. Esta técnica servirá de manera puntual para abordar la parte de feminización, el capital humano cualificado, así como la parte de los salarios.

Por otro lado, se hizo una revisión de la estructura del cuestionario de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), mismo, lo que permitió identificar algunas variables que fueron retomadas para la elaboración del instrumento que se aplicó a los trabajadores de los hoteles de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México.

Los cuestionarios de la ENOE (Sociodemográfico y de Ocupación y Empleo) dan respuesta a los cambios que ha experimentado el panorama laboral en México sustentándose en un nuevo marco conceptual de referencia, lo cual permite, entre otros aspectos una caracterización de los mercados de trabajo en México así como del trabajo independiente y la multiocupación, al tiempo que da más elementos para analizar el trabajo subordinado y remunerado, el contexto bajo el cual los individuos se incorporan a un empleo y también bajo qué circunstancias lo pierden. Un punto no menos esencial en el nuevo diseño es su capacidad para captar la búsqueda de empleo y cuantificar mejor la presión ejercida en el mercado laboral tanto por parte de los desocupados como por parte de quienes ya cuentan con una ocupación pero que buscan otra y compiten con los primeros por una plaza de trabajo. Los cambios de diseño permiten asimismo calcular tasas de desocupación bajo los estándares establecidos por OCDE y profundizar en fenómenos tales como los que atañen

¹⁵ Parte del reconocimiento de que este mercado es heterogéneo y tiene particularidades propias de funcionamiento, en contraposición a la teoría neoclásica que considera al mercado como homogéneo. Abre la posibilidad de un análisis más profundo de las relaciones laborales, ubicándose como una interpretación alternativa para explicar la dinámica del mercado de trabajo (Sollova, 1999).

a grupos de población que han desistido de buscar un empleo o a otros más para los cuales hay un conflicto entre sus tareas con respecto al hogar por un lado y la necesidad de trabajar por el otro (INEGI, 2019).

Etapas de la investigación.

Para analizar la flexibilidad y precariedad de las condiciones laborales de los trabajadores de los hoteles de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México se realizaron cuatro etapas:

- 1) Diseño de cuestionario: validación y confiabilidad.
- 2) Prueba piloto.
- 3) Tamaño de la muestra y el levantamiento final.
- 4) Nivel de precariedad laboral.

3.2 Primera etapa: Diseño del cuestionario

Para la presente investigación se diseñó un cuestionario (Anexo 1) que contiene preguntas cerradas, así como un apartado de escala Likert, el cual estuvo integrado por siete dimensiones y **52** preguntas (Tabla 23). La primera dimensión contiene variables demográficas como edad, sexo, situación conyugal, lugar de origen, nivel educativo e idiomas que habla. Éstas permitirán conocer las características del personal que está contratado e identificar si hay más trabajadores hombres o mujeres, identificar si es gente joven o adulta la que labora y así contrastar con los resultados que presenta el Observatorio Laboral de la Secretaría del Trabajo.

La segunda dimensión señala las características del empleo anterior que hacen referencia a donde trabajaba, puesto y motivo de su separación, lo cual sirvió para identificar si mejoró sus condiciones laborales: salario, prestaciones, etc.

En la tercera dimensión se definen algunas características del empleo actual como el puesto ocupado, antigüedad, tipo de contrato, método de contratación, jornada de trabajo, días que trabaja a la semana, horas extraordinarias y su pertenencia a algún sindicato. Con estas

características se podrá identificar las condiciones laborales que tienen dentro de los hoteles.

La dimensión número cuatro hace alusión a la remuneración y prestaciones entre las que se encuentran el aguinaldo, reparto de utilidades, vacaciones, prima vacacional y dominical, seguridad social, gastos médicos mayores y capacitación.

En tanto en la dimensión cinco se hizo una recopilación de información respecto a la composición de los ingresos que incluye salarios, propinas, estímulos de puntualidad y vales de despensa. Con esta información se podrá identificar el nivel de precariedad salarial de los trabajadores.

La dimensión seis tiene que ver con las expectativas laborales conteniendo ascensos, incremento de salarios, capacitación y cambio de empleo.

Finalmente, la dimensión siete de la satisfacción laboral que hace referencia a como se sienten en el trabajo con respecto a las actividades que realizan, con el puesto que desempeñan, a su remuneración, si las prestaciones que recibe cubren sus necesidades, si existe trato igualitario entre hombres y mujeres y si el trabajo que desempeña le permite mejorar sus condiciones de vida.

Tabla 23 Dimensiones y preguntas del cuestionario

| Dimensión | Número de pregunta |
|--|---------------------------|
| I. Características personales del empleado | 6 |
| II. Características del empleo anterior | 4 |
| III. Características del empleo actual | 10 |
| IV. Remuneraciones y prestaciones | 11 |
| V. Composición de ingresos | 5 |
| VI. Expectativas laborales | 4 |
| VII. Satisfacción laboral | 12 |

3.2.1 Validación y confiabilidad

La confiabilidad puede definirse como la ausencia relativa de errores de medición en un instrumento de medición Kerlingerr y Lee (2002) es la falta de distorsión o precisión de un instrumento de medición.

Es posible tener confiabilidad sin validez, pero no a la inversa. La confiabilidad por sí misma resulta poco útil para evaluar la mayoría de las mediciones. Una medición puede ser errónea consistentemente. No existe la garantía de que el instrumento de medición sea bueno. No obstante, la ausencia de una confiabilidad alta sí indica que el instrumento de medición es pobre (Kerlingerr y Lee ,2002).

Existe un tratamiento mucho más avanzado de confiabilidad realizado por Cronbach, Gleser, Nanda y Rajaratnam (1972), llamado teoría de la generalización. La teoría también se relaciona de forma adecuada con el modelo de varianza. Cualquier conjunto de medidas posee una varianza total; es decir, después de aplicar un instrumento a un conjunto de objetos y de obtener un conjunto de números (puntuaciones), es posible calcular una media, una desviación estándar y una varianza.

La confiabilidad se define, por decirlo de alguna manera, a través del error; a mayor error, menor confiabilidad; y a menor error, mayor confiabilidad.

Para la presente investigación, el instrumento se sometió a una revisión y validación por expertos, profesores investigadores de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), quienes se han dedicado a investigar sobre la flexibilidad y la precariedad laboral. A dichos investigadores se les cuestionó respecto a cada una de las preguntas y de acuerdo a su experiencia hicieron los comentarios pertinentes para validar. Entre los principales comentarios sugirieron: en el apartado de datos de las empresas agregar el tamaño, tipo y capital de ésta. En la dimensión número uno modificar el rubro de idiomas. Fue importante la recomendación de saber sobre sus anteriores empleos y se agregó la dimensión dos sobre características del empleo anterior. La dimensión número tres se

sugirió desglosar de manera más puntual los días de trabajo, también agregar la parte de las expectativas laborales. La recomendación fue aplicar la prueba piloto para identificar la comprensión y utilidad de las preguntas.

Para darle mayor rigurosidad científica a la investigación se verificó la confiabilidad del cuestionario a través del estadístico alpha de Cronbach (tabla 24).

Tabla 24 Alpha de Cronbach

| Dimensión | Ítems | Número de casos | Alpha de Cronbach |
|---|--------------|------------------------|--------------------------|
| Características individuales | 6 | 30 | 0.857 |
| Características de la empresa | 3 | 30 | 0.960 |
| Características Laborales | 8 | 30 | 0.928 |
| Características remuneración y prestaciones | 11 | 30 | 0.977 |
| Características Ingresos | 5 | 30 | 0.942 |
| Características Expectativas Laborales | 4 | 30 | 0.959 |
| Características Satisfacción Laboral | 12 | 30 | 0.978 |

Fuente: elaboración propia 2019

Este estadístico se verifica en una escala que va de 0.70 y 0.90, cuyo coeficiente resultante debe ser superior a 0.700 para ser aceptable (Oviedo y Campo-Arias, 2005). El resultado de la confiabilidad indica que el instrumento en cuestión cubre satisfactoriamente con el criterio de fiabilidad, al obtener un valor de alrededor de 0.900 (n=30 y *ítems*=52), además de no tener la necesidad de eliminar algún *ítem* redundante que afectara la consistencia interna, tal como se muestra en la tabla 24 por tanto, se puede decir que el instrumento es fiable.

3.3 Segunda etapa: Prueba piloto

Es preciso señalar que se realizó una prueba piloto aplicándose un total de 30 cuestionarios, mismos que permitieron identificar algunas imprecisiones y poder realizar ajustes. Aunque es una muestra pequeña, existen autores como De Winter, Dodou y Wieringa (2009) que demuestran que es aceptable para los fines de la investigación. El análisis factorial exploratorio (EPT) generalmente se considera una técnica para tamaños de muestra grandes (N), con $N = 50$ como un mínimo absoluto razonable. Este estudio ofrece una visión general de las condiciones en las que EFA puede dar resultados de buena calidad para N por debajo de 50. Se realizaron simulaciones para estimar el N mínimo requerido para diferentes niveles de cargas (λ), número de factores (f) y número de las variables (p) y examinar en qué medida una solución pequeña de N puede soportar la presencia de pequeñas distorsiones, como correlaciones de factores, errores de modelo, cargas secundarias, cargas desiguales y p/f desiguales. La recuperación de factores se evaluó en términos de coeficientes de congruencia de patrones, correlaciones de puntuación de factores, casos de Heywood y el tamaño de la brecha entre valores propios. También se realizó un estudio de submuestreo en un conjunto de datos psicológicos de personas que completaron un Inventario de los Cinco Grandes a través de Internet. Los resultados mostraron que cuando los datos están bien condicionados (es decir, alto λ , bajo f , alto p), la EPT puede producir resultados confiables para N muy por debajo de 50, incluso en presencia de pequeñas distorsiones. Tales condiciones pueden ser poco frecuentes, pero ciertamente no deben descartarse en los datos de investigación del comportamiento (Winter, Dodou y Wieringa (2009)).

Estadísticamente con una muestra de 30 cuestionarios se llevó a cabo el pilotaje, con trabajadores de diferentes niveles de cinco hoteles de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México.

Una vez aplicada la prueba piloto se procedió a vaciar la información en el paquete estadístico SPSS versión 21 para windows, obteniendo el siguiente análisis:

Respecto a las características individuales, referente a la edad, se observa que de los encuestados en su mayoría son jóvenes entre los 20 y 29 años, lo cual viene a confirmar que en este sector se emplea a un número considerable de población joven de acuerdo con

el Observatorio laboral 2018. En cuanto a la situación conyugal, 48% de los trabajadores han estado casados o han vivido en unión libre. Muchas ocasiones se piensa que llega a trabajar gente de otros estados de la República; sin embargo, se encontró que 86% de ellos son originarios de la Ciudad de México, pocos nacieron en otras entidades federativas y ninguno de ellos viene de otro país. El nivel educativo que prevalece es el de educación superior con 44.2%.

Fue interesante conocer algunas de las características de las empresas para las que prestan sus servicios los empleados encuestados, al respecto se identificó que 95.45% de las empresas son grandes y pertenecen a cadena comercial en 58.33% y el origen del capital es tanto nacional como internacional en 62%. Por lo tanto, por el tamaño de las empresas y el origen de la inversión se puede suponer que los trabajadores tienen buenas condiciones de trabajo; sin embargo esto deberá corroborarse más adelante.

Una de las dimensiones más representativas es la de las características laborales, encontrando que la gran mayoría de los empleados ocupa un cargo operativo (amas de llaves, bellboys, mantenimiento, por mencionar algunos), con un 79% prevaleciendo mayoritariamente las mujeres. Muchas ocasiones la rotación del personal en estos establecimientos es muy marcada y se observa que en cuestión de antigüedad 73.08% tienen menos de 10 años laborando en la empresa.

La contratación del personal ha sido un tema que causa incertidumbre y se encontró que 45% tiene contrato de base, lo cual les da cierta estabilidad laboral; sin embargo, 55% tiene contrato temporal lo cual puede llevarles a presentar signos de precariedad.

El 100% de los trabajadores labora seis días de la semana, como es sabido en el sector turístico son pocos los días de descanso por la misma dinámica de la actividad. En tanto en relación a rolar turnos uno de cada dos trabajadores rolan turnos; y de horas extraordinarias 56% si las labora y les son pagadas. El 46% de los colaboradores están afiliados a un sindicato figurando los que están afiliados a la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC), seguidos por los de la Confederación de Trabajadores de México (CTM).

Parte central de la investigación radica en conocer las características de las remuneraciones y prestaciones del personal que labora en los hoteles seleccionados. En ese sentido se

identificó que 93% de los trabajadores encuestados recibe aguinaldo y reparto de utilidades; vacaciones, prima vacacional y dominical lo recibe 90% de los empleados entrevistados, un gran logro es que la mayoría cuenta con seguridad social siendo 93% de ellos. Solo 70% tiene INFONAVIT, 47% FONACOT, más del 50% no cuentan con seguro de gastos médicos mayores infiriendo que los que sí lo tienen son los cargos directivos. En materia de capacitación solamente 40% la recibe, siendo una obligación por parte del patrón, ante lo cual está faltando a una de sus obligaciones.

Uno de los factores más determinantes de la precariedad laboral es el salario, para el caso de los encuestados se obtuvo que, en promedio, el salario recibido se ubica entre \$5,000.00 y \$10,000.00 mensuales equivalente a un 44.44% de los empleados.

3.4 Tercera etapa: Tamaño de la muestra y levantamiento final

El problema de recolectar datos apropiados para estudiar determinados fenómenos sociales es una de las principales dificultades a las que se enfrenta el investigador al momento de plantear el diseño metodológico (Salganik y Heckathorn, 2004).

La imposibilidad de realizar muestreos probabilísticos es el condicionante operativo más importante en el estudio de muchas poblaciones de interés de difícil abordaje (desconocimiento de la población, sensibilidad en la temática, dispersión geográfica). Tal es su importancia, que la fase de muestreo es determinante para la definición de la metodología y de las técnicas de recolección de datos e incide en la validez y alcance de los resultados de la investigación. En este contexto, la aplicación de la metodología cuantitativa requiere de un tamaño muestral adecuado que permita garantizar la representatividad y/o generalización de los resultados; mientras que, en el caso de la metodología cualitativa, el análisis se centra en el estudio en profundidad de pequeños grupos, priorizando la riqueza de la información (Baltar y Gorjup, 2012).

Para la presente investigación se consideró emplear el muestreo por bola de nieve. Éste se define como una técnica para encontrar el objeto de investigación. En la misma un sujeto le da al investigador el nombre de otro, que a su vez proporciona el nombre de un tercero, y así sucesivamente (Atkinson y Flint, 2001: 1).

“Las poblaciones ocultas tienen dos características básicas: primero, carecen de un marco muestral, por lo que su tamaño y sus márgenes reales son desconocidos; y segundo, las personas que pertenecen a ellas tienen un especial recelo a ofrecer información a los investigadores ya que normalmente siguen comportamientos estigmatizados, mal vistos o ilegalizados (Heckathorn, 1997 y 2002).

La población objeto de estudio debe tener las siguientes características:

1. Los informantes deben reconocerse los unos a los otros como miembros de la población objetivo.
2. Las redes sociales de los miembros de la población deben ser lo suficientemente densas como para garantizar una cierta profundidad sociométrica.

A las semillas se les solicita que seleccionen a personas de la población objetivo, por lo que las semillas pueden formar parte o no de la población objetivo.

Este método suele asociarse a investigaciones exploratorias, cualitativas y descriptivas, sobre todo en estudios en los que los encuestados son pocos en número o se necesita un elevado nivel de confianza para desarrollarlas. Aunque las semillas iniciales en el muestreo de la bola de nieve son, en teoría elegidos al azar, es difícil llevar a cabo en la práctica y se seleccionan a través de un método de muestreo de conveniencia.

La bola de nieve se usa con frecuencia para medir características en poblaciones que carecen de marco muestral, para acceder a poblaciones de baja incidencia y/o a individuos de difícil acceso; a lo que se le conoce como poblaciones ocultas (Espinosa, 2018).

Para definir la muestra es necesario señalar que se seleccionó la zona hotelera Chapultepec-Polanco ubicada la alcaldía Miguel Hidalgo que es la segunda alcaldía con mayor número de establecimientos de hospedaje en la Ciudad de México, con un total de 59 establecimientos y 6,479 cuartos. De la categoría Gran Turismo se tienen registrados nueve establecimientos; de 5 estrellas existen 12 unidades económicas, de 4 y 3 estrellas hay nueve hoteles de cada categoría, de 2 estrellas existen cinco, de 1 estrella son ocho y sin clasificar siete.

Para la investigación se consideraron los hoteles de categorías 5 y 4 estrellas que en total son 21, y para la aplicación del cuestionario se trabajó con el 47.6% de los establecimientos

seleccionados. Los instrumentos fueron aplicados a 103 trabajadores de las diferentes áreas (operativas, administrativas y directivas).

3.5 Cuarta etapa: Nivel de precariedad laboral

Para trabajar la propuesta de índice de precariedad laboral, es importante desglosar cada uno de los indicadores que lo conforman, de acuerdo con Román y Vera (2015).

1. Salario mínimo: Se considera empleo precario cuando el salario reportado sea menor a dos salarios mínimos.
2. Temporalidad: Este indicador mide la estabilidad del empleo. Se considera como empleo precario cuando los trabajadores están sujetos a procesos de contratación en un plazo definido.
4. Seguridad social: Este indicador diferencia a los trabajadores que tienen acceso a instituciones de salud.
5. Contrato: Este indicador sigue el mismo patrón de diferenciación de grupos.
6. Prestaciones sociales: Este indicador diferencia a la población que tiene derecho a recibir por lo menos una prestación social como: aguinaldo, vacaciones con goce de sueldo, crédito para vivienda, entre otras.
7. Sindicato: La variable creada fue sindicato. (Tabla 25 de categorías, subcategorías e indicadores).

Tabla 25 Categorías, subcategorías e indicadores

| Categorías | Subcategorías | Indicadores | Condición | Variable | Ítems |
|------------|------------------------|--|------------------------|---------------------------|----------|
| | 1.Flexibilidad externa | a) Externalización (Subcontratación) | Método de contratación | Directo=1 Precario | No 14 |
| | | | | Outsourcing=2 Precario | 14 |

| | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|--|--|---|---------|
| Flexibilidad laboral | 2. Flexibilidad interna | b)Flexibilidad cuantitativa interna (Tiempo de trabajo, contratación de trabajo eventual) | Temporal o por obra determinada | Menos de 2 meses=1 Precario | 13 |
| | | | | De 2 a 6 meses=2 Precario | 13 |
| | | | | Más de 6 meses hasta 1 año=3 Precario | 13 |
| | | | | Hasta el término de la obra=4 Precario | 13 |
| | | | De base, planta o por tiempo indefinido | No precario | 13 |
| | | c)Flexibilidad funcional (Empleados polivalentes, movilidad interna, turnos, horarios) | Trabaja horas extraordinaria s y se las pagan | Si=1 No precario | 18 y 19 |
| | | | | No=2 Precario | 18 y 19 |
| | | | Rola turnos | Si=1 Precario | 17 |
| | | | | No=2 No precario | 17 |
| | | Flexibilidad salarial (Salarios) | Ingresos bajo (menor a dos salarios mínimos) | Si=1 Precario | 22 |
| 1. Económico | Ingreso (Salario mínimo) | Precario: salario mínimo es menos de dos y hasta 4 | No=2 No precario | 22 | |
| | | | Salario < \$7,393.2 y hasta \$14,786.40 | 22 | |
| | | No precario: Salario de mínimo 4.1 salario mínimo hasta 6 o más salarios | Salario de \$15,156.06 hasta \$22,179.6 y más | 22 | |
| 2. Normativo | Contrato | Precario: no tiene contrato (1) | Contrato=1 | 13 | |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|--|---|-----------------------|------------------------------|
| | | | No precario: si tiene contrato | Contrato=1 | 13 |
| Precariedad Laboral | Duración del contrato | | Precario: temporal o por obra determinada | Duración=I | 13 |
| | | | No precario: De base, planta o por tiempo indefinido | Duración= II | 13 |
| | Duración de la jornada | | Precario: más de 40 horas a la semana | Nocturna=2 Mixta=3 | 15 |
| | | | No precario: hasta 40 horas a la semana | Diurna=1 | 15 |
| 3.Seguridad social | Seguridad social | | Precario: no tiene seguridad social | No=2 | 21.6 |
| | | | No precario: si tiene seguridad social | Si=1 | 21.6 |
| | Prestaciones sociales (Vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, PTU, otras). | | Precario: sin prestaciones | No=2 | 21.6 21.2 21.3 21.4 |
| | | | No precario: con prestaciones | Si=1 | 21.6 21.2 21.3 21.4 |
| | Sindicato | | Precario: no está afiliado | No=2 | 20 |
| | | | No precario: si está afiliado | Si=1 | 20 |

Fuente: Elaboración propia con base en varios autores.

Para poder determinar el nivel de precariedad laboral se utilizó la técnica estadística del análisis factorial.

El análisis factorial es el nombre genérico de aquellos métodos estadísticos multivariantes que se enfocan en definir la estructura subyacente en una matriz de datos. Normalmente, incluye el tratar el problema de cómo analizar la estructura de las interrelaciones (correlaciones) entre un gran número de variables (por ejemplo, las puntuaciones de prueba, artículos de prueba, respuestas de cuestionarios) con la definición de una serie de dimensiones subyacentes comunes, conocidas como factores (Mejía, 2017).

Con el análisis factorial, podrá identificar, en principio, las dimensiones separadas de la estructura y entonces determinar el grado en que se justifica cada variable por cada dimensión. Una vez determinadas las dimensiones y la explicación de cada variable, se pueden lograr los dos objetivos principales para el análisis factorial: el resumen y la reducción de datos. Al momento de resumir los datos, se obtienen las dimensiones subyacentes que, interpretadas y comprendidas, describen los datos con un número de conceptos mucho más reducido que las variables individuales originales (Mejía, 2017).

Al aumentar el número de las variables también aumenta la posibilidad de que las variables estén no correlacionadas y no sean representativas de unos conceptos distintos. En su lugar, los grupos de variables pueden estar interrelacionados en la medida en que son todos representativos de un concepto más general, tendiendo como causales posibles: el diseño, el intento de medir las muchas facetas de personalidad o la imagen del establecimiento, o puede surgir simplemente de la adición de nuevas variables. Si el número de variables es demasiado grande o deba dar una mejor representación a un número de conceptos más pequeño en vez de las facetas múltiples, esta técnica ayuda en la selección de un subgrupo de variables representativo o incluso crear nuevas variables como sustitutas para las variables originales mientras mantengan su carácter original (Mejía, 2017).

El análisis factorial es un método de interdependencia, esto es, no se hace distinción entre variables dependientes e independientes. Parte de un gran número de variables para tratar de averiguar si tienen un pequeño número de factores en común que expliquen, básicamente, lo mismo que las variables observables de partida (Luque, 2000).

El análisis factorial agrupa variables observables para formar otras nuevas denominadas factores.

Estos métodos se caracterizan por: ser descriptivos y de interdependencia, reducir la dimensionalidad de un fenómeno, las escalas han de ser métricas (de intervalos o de razón) (Luque, 2000).

El análisis factorial es una técnica utilizada para descubrir agrupaciones de variables de tal forma que las variables de cada grupo están altamente correlacionadas, los grupos están relativamente incorrelacionados. De este modo se consigue reducir un número de variables intercorrelacionadas a un número inferior de factores no correlacionados, que permiten explicar la mayor parte de variabilidad de cada una de las variables (Montoya, 2007).

Por otro lado, Ferrando (2010) indica que el análisis factorial es un modelo estadístico que representa las relaciones entre un conjunto de variables. Plantea que estas pueden explicarse a partir de una serie de variables no observables (latentes) denominadas factores, el número de factores substancialmente menor que el de variables.

De acuerdo con Luque (2000) se dice que el análisis factorial se centra en: reducir e interpretar.

Al reducir se identifican las dimensiones principales del fenómeno, y así se consigue captarlo con un número menor y más operativo de variables nuevas que se describen por las observadas. Al interpretar los conceptos que subyacen en las variables observadas mejora el conocimiento sobre un fenómeno. Es así que una buena solución factorial sería aquella que fuese simple en cuanto al número de factores que identifica y fácil de interpretar (Luque, 2000).

Por lo anterior este tipo de análisis es de tipo exploratorio que permita identificar factores, sin restricciones o hipótesis previas. También puede ser de tipo confirmatorio cuando se quiere verificar la existencia de una estructura subyacente en los datos. Cuando por razonamiento teórico, por experiencia u otras investigaciones similares se formulan hipótesis sobre dimensionalidad de un fenómeno.

Los pasos que se seguirán para el análisis factorial son los siguientes de acuerdo a Montoya (2007):

Elaboración de la Matriz de Correlaciones Se debe obtener, en primer lugar, una matriz en la que se ubican las correlaciones entre todas las variables consideradas. Es muy conveniente solicitar una serie de pruebas conexas (tests) que nos indicarán si es pertinente, desde el punto de vista estadístico, llevar a cabo el Análisis Factorial con los datos y muestras disponibles.

Entre los principales tenemos:

El determinante de la matriz de correlaciones: Si dicho determinante es muy bajo, entonces significa que existen variables con intercorrelaciones muy altas, y entonces es factible continuar con el análisis factorial. Sin embargo, el determinante no debe ser igual a cero, pues en este caso los datos no serían válidos.

El Test de Esfericidad de Bartlett: Se utiliza para probar la Hipótesis Nula que afirma que las variables no están correlacionadas en la población. Es decir, comprueba si la matriz de correlaciones es una matriz de identidad. Se puede dar como válidos aquellos resultados que nos presenten un valor elevado del test y cuya fiabilidad sea menor a 0.05. En este caso se rechaza la Hipótesis Nula y se continúa con el Análisis.

El Índice Kaiser-Meyer-Olkin: Mide la adecuación de la muestra. Indica qué tan apropiado es aplicar el Análisis Factorial. Los valores entre 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicarlo.

El coeficiente de correlación parcial: Se utiliza como un indicador que muestra la fuerza de las relaciones entre dos variables eliminando la influencia de las otras variables. Estos coeficientes deben tender a ser próximos a cero cuando se dan las condiciones para el análisis factorial.

El coeficiente de correlación anti-imagen: En la matriz de correlación anti-imagen se deben observar pocos valores elevados en términos absolutos y no debe haber un número elevado de coeficientes ceros, pues de lo contrario se recomienda no llevar a cabo el análisis factorial.

La diagonal de la matriz de correlación antiimagen: Aquí se toman como valores mínimos y máximos respectivamente el 0 y el 1, siendo tanto mejor cuanto mayor sea el valor del MSA. Esto significa que si los valores de la diagonal de la matriz de correlación

anti-imagen son altos (superiores a 0.5), se puede continuar con el análisis factorial (Montoya, 2007).

Extracción de los Factores Iniciales

Iniciales de la matriz de correlación. El más utilizado y el que se emplea en este estudio es el de “Componentes Principales”. Este procedimiento busca el factor que explique la mayor cantidad de la varianza en la matriz de correlación. Este recibe el nombre de “factor principal”. Esta varianza explicada se resta de la matriz original produciéndose una matriz residual. Luego se extrae un segundo factor de esta matriz residual y así sucesivamente hasta que quede muy poca varianza que pueda explicarse. Los factores así extraídos no se correlacionan entre ellos, por esta razón se dice que estos factores son ortogonales.

Rotación de los Factores Iniciales

Con frecuencia es difícil interpretar los factores iniciales, por lo tanto, la extracción inicial se rota con la finalidad de lograr una solución que facilite la interpretación. Hay dos sistemas básicos de rotación de factores: los métodos de rotación ortogonales (mantienen la independencia entre los factores rotados: varimax, quartimax y equamax) y los métodos de rotación no ortogonales (proporcionan nuevos factores rotados que guardan relación entre sí). En el presente estudio se aplicarán los métodos de rotación ortogonales, específicamente el Método de Rotación Varimax. Éste es, actualmente, uno de los métodos más utilizados.

Denominación a los factores encontrados

En cuanto a la denominación que debe adjudicarse a los factores encontrados, McDaniel et al. (1999) señalan que esto es algo subjetivo y requiere de una combinación de intuición y conocimiento de las variables (Montoya, 2007).

De acuerdo al Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior CENEVAL (2010) se tiene un conjunto de variables observadas X_1, X_2, \dots, X_p y se asume que en este conjunto subyacen k factores (el número de factores debe ser estrictamente menor al número de variables observadas). De acuerdo con lo que se ha planteado en secciones anteriores, los factores son variables latentes que *explican* la asociación entre las variables manifiestas (en este caso las X 's); entonces, podemos pensar el modelo de factores de

manera similar al modelo de regresión lineal, en el que se exprese esta relación entre factores y variables, de la siguiente forma:

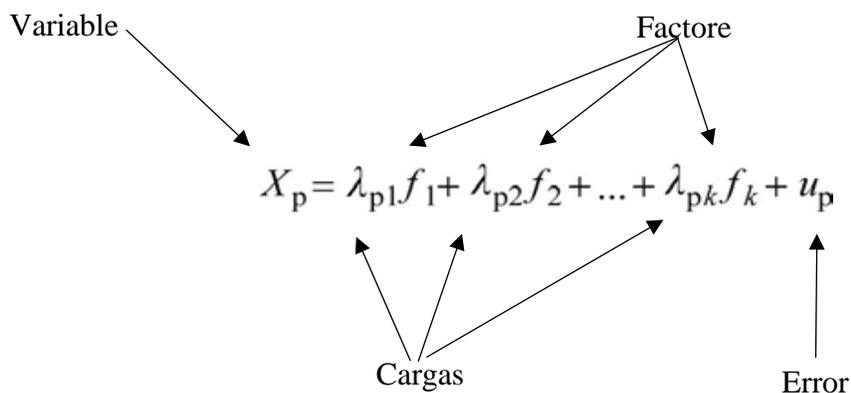
$$x_1 = \lambda_{11}f_1 + \lambda_{12}f_2 + \dots + \lambda_{1k}f_k + u_1$$

$$x_2 = \lambda_{21}f_1 + \lambda_{22}f_2 + \dots + \lambda_{2k}f_k + u_2$$

$$x_p = \lambda_{p1}f_1 + \lambda_{p2}f_2 + \dots + \lambda_{pk}f_k + u_p$$

Los factores f_1, f_2, \dots, f_k , juegan el papel de variables explicativas, y cada una de las X 's el de variables de respuesta; las λ 's son los coeficientes asociados a cada factor, y reciben el nombre de *cargas factoriales*; por último, los errores del modelo son las u 's. En este sentido, el modelo está determinando por las variables y no por los individuos. Las cargas factoriales indican la correlación entre cada variable y el factor correspondiente; así, una variable con mayor carga factorial será más representativa del factor. De este modo, las cargas factoriales sirven para interpretar la función que cumple cada variable para definir cada uno de los factores. En la figura 1 se identifican las variables que intervienen en el modelo factorial (CENEVAL, 2010).

Figura 1 Explicación de la ecuación del modelo de factores



Fuente: CENEVAL (2010)

Supuestos del modelo

En el modelo de factores, a f_1, f_2, \dots, f_k se les denomina *factores comunes* y a u_1, u_2, \dots, u_p *factores específicos*. Los supuestos básicos sobre los que se construye el modelo son los siguientes:

1. Los factores comunes f_j $j=1,2,\dots,k$ no están correlacionados y tienen media cero y varianza uno.
2. Los factores específicos u_i no están correlacionados y tienen media cero y varianza Ψ_i $i=1,2,\dots,p$.
3. Los factores comunes no están correlacionados con los factores específicos.

Bajo estos supuestos es posible descomponer la varianza de cada una de las variables observables del modelo o *variables indicadoras* (X_i), en dos componentes no correlacionados. Por un lado la varianza común, conocida como la *comunalidad* de la variable y que representa la varianza de la variable X_i que es explicada por los factores comunes y, por el otro, la varianza específica conocida como *especificidad* y que es la varianza no explicada por estos factores comunes. Los factores comunes y sus características asociadas (comunalidades, especificidades, número, etcétera) representan el objeto de interés en el análisis factorial (CENEVAL, 2010).

Para determinar el nivel de precariedad se trabajó con el método de Dalenius-Hodges (1959), consiste en la formación de estratos de manera que la varianza obtenida sea mínima al interior de cada estrato y máxima entre cada uno de ellos, es decir, formar estratos lo más homogéneos posible.

Dado un conjunto de n observaciones de una variable $x = (x_1, x_2 \dots x_n)$, el procedimiento para formar h estratos a partir de estas observaciones sería el siguiente:

1. Ordenar las observaciones de manera ascendente.
2. Agrupar $x = (x_1, x_2 \dots x_n)$ en un número J de clases, donde $J = \min \{H * 10, n\}$.
3. Calcular los límites para cada clase de la siguiente manera:

$$\lim \inf C_k = \min \{x_{(i)}\} + (k - 1) * \frac{\max\{X(i)\} - \min \{X(i)\}}{J}$$

$$\lim \inf C_k = \min \{x_{(i)}\} + (k) * \frac{\max\{X(i)\} - \min \{X(i)\}}{J}$$

4. A partir de estos límites, obtener la frecuencia de observaciones de cada clase

$$f_i \quad i \in \{1, \dots, j\}$$

5. Calcular la raíz cuadrada de frecuencia en cada clase.
6. Acumular la raíz cuadrada de las frecuencias en cada clase $\sum_{i=1}^j \sqrt{f_i}$
7. Dividir la suma de la raíz cuadrada de las frecuencias por el número de estratos:

$$Q = \frac{1}{h} \sum_{i=1}^j \sqrt{f_i}$$
8. Los puntos de corte de cada estrato se tomarán sobre el acumulado de la raíz cuadrada de las frecuencia en cada clase de acuerdo a lo siguiente:
 $Q, 2Q, \dots, (h-1)Q$. Si el valor de Q queda entre dos clases, se tomará como punto de corte aquella clase que presente la mínima distancia a Q . Los límites de los h estratos conformados serán aquellos correspondientes a los límites inferior y superior de las clases comprendidas en cada estrato (INEGI, 2010).

A continuación, se presentan las tablas del análisis factorial realizado.

Tabla 26 Matriz de correlaciones

| Correlación | Tipo de contrato-Precario | Rola turno-Precario | Salario mínimo Precario | Jornada-Precario | Seguridad Social-Precario | Vacaciones_Precario | Prima Vacacional Precario | Aguinaldo_Precario | PTU_Precario | Sindicato_Precario |
|---------------------------|---------------------------|---------------------|-------------------------|------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|--------------|--------------------|
| Tipo de contrato_Precario | 1.000 | .161 | .183 | .098 | .194 | 0.49 | .141 | .194 | -.161 | .077 |
| Rola turno_Precario | .161 | 1.000 | .148 | .242 | -.106 | -.066 | .098 | -.106 | -.043 | -.077 |
| Salario min_Precario | .183 | .148 | 1.000 | .093 | .035 | .062 | .072 | .035 | .054 | -.312 |
| Jornada_Precario | .098 | .242 | .093 | 1.000 | -.053 | -.093 | -.108 | -.053 | -.153 | -.153 |
| Seguridad S_Precario | .194 | -.106 | .035 | -.053 | 1.000 | .571 | .492 | 1.000 | .238 | .094 |
| Vacaciones_Precario | .049 | -.066 | .062 | -.093 | .571 | 1.000 | .562 | .571 | .252 | .043 |
| Prima Vac_Precario | .141 | .098 | .072 | -.108 | .492 | .562 | 1.000 | .492 | .197 | -.020 |
| Aguinaldo_Pr Precario | .194 | -.106 | .035 | -.053 | 1.000 | .571 | .492 | 1.000 | .238 | .094 |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|-------|-------|
| PTU_Precario | -.161 | -.043 | .054 | -.153 | .238 | .252 | .197 | .238 | 1.000 | .162 |
| Sindicato_Precario | .077 | -.077 | -.312 | -.153 | .094 | .043 | -.020 | .094 | .162 | 1.000 |

Fuente: elaboración propia (2020).

La tabla anterior, muestra la matriz de correlación que miden el grado de relación lineal entre cada par de elementos o variables. Los valores de correlación se pueden ubicar entre -1 y +1. Para que esta relación sea significativa, su valor debe de rondar entre 0.30 a 0.99, como se puede observar, las variables más relacionadas son: vacaciones con seguridad precaria, prima vacacional con seguridad, aguinaldo con vacaciones precarias. La finalidad de analizar la matriz de las correlaciones muestrales es comprobar si sus características son las adecuadas para realizar un análisis factorial.

Uno de los requisitos que deben cumplirse es que las variables se encuentran altamente inter-correlacionadas. También se espera que las variables que tengan correlación muy alta entre sí la tengan con el mismo factor o factores.

En consecuencia, si las correlaciones entre todas las variables son bajas, tal vez no sea apropiado el Análisis Factorial.

También se trabajó la tabla de comunalidades que se presenta a continuación.

Tabla 27 Comunalidades

| | Inicial | Extracción |
|---------------------------|---------|-------------|
| Tipo_Contrato_Precario | 1.000 | .619 |
| Rolar_Turno_Precario | 1.000 | .362 |
| Salario_Min_Precario | 1.000 | .572 |
| Jornada_Precario | 1.000 | .368 |
| Seguridad_Social_Precario | 1.000 | .856 |

| | | |
|--|-------|------|
| Vacaciones_Precario | 1.000 | .624 |
| Prima_Vacacional_Precario | 1.000 | .540 |
| Aguinaldo_Precario | 1.000 | .856 |
| PTU_Precario | 1.000 | .384 |
| Sindicaro_Precario | 1.000 | .650 |
| Método de extracción: análisis de componentes. | | |

Fuente: elaboración propia (2020).

La comunalidad de una variable es la proporción de su varianza que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido. Estudiando las comunalidades de la extracción se puede valorar cuales de las variables son peor explicadas por el modelo, en la tabla anterior se observa que las variables rolas turno, jornada precaria y PTU precario son las peores explicadas ya que el modelo solo es capaz de reproducir 36.2%, 36.8% y 38.4% de su variabilidad original; mientras que las mejor explicadas serian, seguridad social precaria, aguinaldo precario y sindicato precario con una comunalidad de 85.6 % , 85.6% y 65 % respectivamente.

A partir de la tabla anterior, se puede plantear si el número de factores que se obtuvo es suficiente para explicar todas y cada una de las variables incluidas en el análisis, también es posible plantearse si alguna de las variables incluidas puede quedar fuera del análisis o no representa significancia en el estudio.

Se trabajó la varianza total explicada, misma que se presenta en la tabla 28

Tabla 28 Varianza total explicada

| Componente | Autovalores iniciales | | | De la extracción | | | La rotación | | |
|------------|-----------------------|------------------|-------------|------------------|------------------|---------------|-------------|------------------|-------------|
| | Total | % de la varianza | % acumulado | Total | % de la varianza | % acumulado | Total | % de la varianza | % acumulado |
| 1 | 3.046 | 30.456 | 30.456 | 3.046 | 30.456 | 30.456 | 3.030 | 30.299 | 30.299 |
| 2 | 1.629 | 16.289 | 46.745 | 1.629 | 16.289 | 46.745 | 1.442 | 14.424 | 44.723 |
| 3 | 1.158 | 11.582 | 58.327 | 1.158 | 11.582 | 58.327 | 1.360 | 13.604 | 58.327 |

| | | | |
|----|------|-------|---------------|
| 4 | .990 | 9.900 | 68.226 |
| 5 | .910 | 9.101 | 77.327 |
| 6 | .811 | 8.152 | 85.439 |
| 7 | .567 | 5.665 | 91.104 |
| 8 | .500 | 5.004 | 96.108 |
| 9 | .389 | 3.892 | 100.000 |
| 10 | | | 100.000 |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo.

En la tabla de varianza explicada se expresa en lista de los autovalores de la matriz de varianzas-covarianzas y del porcentaje de varianza que representa cada uno de ellos. Los autovalores expresan la cantidad de la varianza total que está explicada por cada componente, por lo tanto, se deben extraer tantos factores como autovalores mayores que uno que contenga la matriz analizada. Como se puede observar hay tres autovalores mayores que uno, el primer componente explica un 30.456 %, el segundo un 16.289 % y el tercero un 11.582 % de la varianza total; con esto se observa que el procedimiento extrae tres factores que consiguen explicar 58.327 % de la varianza de los datos originales.

La información de esta tabla se puede utilizar para poder tomar una decisión sobre el número idóneo de factores que deben extraerse. Si se quisiera explicar por ejemplo un número mínimo del 90% de la variabilidad contenida en los datos, se tendría que extraer siete factores.

Fue de utilidad trabajar la matriz de componentes, misma que está contenida en la tabla 29.

Tabla 29 Matriz de componentes

| | Componentes | | |
|------------------------|--------------------|----------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Tipo_Contrato_Precario | .207 | .482 | .586 |

| | | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------|
| Rolar_Turno_Precario | -.097 | .575 | .147 |
| Salario_Min_Precario | .074 | .612 | -.438 |
| Jornada_Precario | -.158 | .552 | .196 |
| Seguridad_Social_Precario | .918 | .036 | .112 |
| Vacaciones_Precario | .776 | .007 | -.147 |
| Prima_Vacacional_Precario | .711 | .159 | -.097 |
| o | | | |
| Aguinaldo_Precario | .918 | .036 | .112 |
| PTU_Precario | .388 | -.298 | -.381 |
| Sindicaro_Precario | .136 | -.520 | .601 |

Método de extracción: análisis de componentes principales. Tres componentes extraídos.

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo.

La tabla anterior contiene las correlaciones entre las variables originales y cada uno de los valores extraídos, que en este caso fueron tres, comparando las saturaciones relativas de cada variable en cada uno de los tres factores, se puede apreciar que el primer factor está constituido por las variables *seguridad social precaria, aguinaldo precario y vacaciones precarias*, el segundo factor conforma el grupo de las variables *rolas turno precario, salario mínimo precario y jornada precaria*, por último el tercer factor está formado por una única variable tipo de *contrato precario*.

La rotación de la solución original se realiza con el objetivo de mejorar la interpretación de la estructura factorial. Las restricciones de la auto descomposición de la matriz de correlaciones imponen que el primer factor explique el máximo de la varianza común disponible en los datos, que el segundo factor explique el máximo de la varianza común restante (e independiente de la explicada por el primer factor), y así sucesivamente hasta el último de los factores.

Partiendo de la anterior matriz se hizo el ejercicio de esta misma, pero con componentes rotados, ver tabla 30.

Tabla 30 Matriz de componentes rotados

| | Componentes | | |
|---------------------------|--------------------|-------------|-------------|
| | 1 | 2 | 3 |
| Tipo_Contrato_Precario | .264 | .726 | -.148 |
| Rolar_Turno_Precario | -.034 | .539 | .265 |
| Salario_Min_Precario | .132 | .173 | .724 |
| Jornada_Precario | -.097 | .558 | .215 |
| Seguridad_Social_Precario | .918 | .019 | -.114 |
| Vacaciones_Precario | .771 | -.158 | .072 |
| Prima_Vacacional_Precario | .722 | -.005 | .135 |
| Aguinaldo_Precario | .918 | .019 | -.114 |
| PTU_Precario | .350 | -.506 | .076 |
| Sindicaro_Precario | .089 | -.016 | -.801 |

Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: normalización varimax con Kaiser.

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo.

En la matriz de componentes rotados se puede comprobar que ha mejorado algo la saturación de las tres variables agrupadas en el segundo componente: se han incrementado sus saturaciones en dicho factor y de cierta manera se han mantenido en el primero (hay que recordar que, si la saturación de una variable aumenta en un factor, su saturación en los restantes factores debe disminuir para que se mantenga inalterado el valor de su

comunalidad). Sin embargo, se observa que cambiaron considerablemente los valores en el tercer componente.

CAPITULO 4. RESULTADOS: ESTIMACIÓN DEL NIVEL DE PRECARIEDAD LABORAL

El presente capítulo tuvo como objetivo el analizar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los cuestionarios a los empleados de los hoteles seleccionados, mismos que permitieron definir el nivel de precariedad laboral. Derivado de este capítulo se integra el artículo de resultados.

La zona de estudio de acuerdo con la clasificación de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México es la Chapultepec-Polanco, seleccionando hoteles de categoría 5 y 4 estrellas.

Los hoteles fueron seleccionados de acuerdo a las facilidades brindadas en cada establecimiento, ya que por cuestiones de políticas internas no en todos se permite el acceso para la aplicación de dichos instrumentos.

A continuación se presentan los resultados encontrados, que permitieron identificar las condiciones laborales bajo las cuales trabajan, así como poder llegar a definir el nivel de precariedad laboral.

4.1 Características individuales de los empleados

Con relación a la edad se identificó que la gente empleada está en un rango entre los 25 a 34 años, es decir gente joven (42.7%), que en su mayoría es recién egresada o con algunos años de experiencia, y se caracteriza porque son hombres, lo cual discrepa de la tendencia generalizada de señalar que en este sector siempre hay más mujeres empleadas. En contraste con los resultados que arroja el Observatorio Laboral (2019), abarcando todo el sector turismo (hoteles, restaurantes) se tiene gente contratada entre los 45 años y más representando el 34.5%. Sin embargo, de todos los sectores económicos, en turismo es el sector en donde se emplean a la mayor cantidad de jóvenes.

El estado civil es un elemento importante, ya que muchas ocasiones determinan la calidad de vida a partir del empleo obtenido, en función a los gastos que generan. Para el caso de este sector se encontró que el 52% de los empleados son casados, dominando los hombres bajo este estado, aunque la diferencia porcentual entre los solteros es mínima con un 4% de diferencia. Se dice que la gente casada siempre es más responsable en los empleos, ya

que tienen dependientes económicos y por esa razón son más comprometidos con el trabajo.

La Ciudad de México se ha caracterizado por el desplazamiento de gente de otras entidades hacia esta gran urbe, sobre todo por motivos de trabajo, sin embargo se observa que un alto porcentaje, 83.5% es de dicha ciudad, y a pesar de las distancias para desplazarse hasta su lugar de trabajo la gente se siente satisfecha del empleo que tienen. Respecto a los extranjeros, existen otros destinos turísticos (Cancún y Los Cabos) en donde un porcentaje más elevado del personal es de origen extranjero, en este caso encontramos una participación muy baja con el 1.0%

De acuerdo a las diferentes teorías económicas sobre el mercado de trabajo, en la corriente neoclásica y específicamente en el enfoque del capital humano, señala que éste, se constituye por factores tangibles e intangibles que permiten elevar la productividad, innovar y la empleabilidad e influye para ello la formación académica, la capacitación formal y la experiencia laboral, ante esto el personal que labora en los hoteles resulta estar formado para poder tomar decisiones y atender de manera eficiente a los huéspedes, a continuación se describe la formación educativa de los colaboradores. Se identificó que 50.5% de los encuestados tienen educación superior, entre las licenciaturas que destacan están las de administración de empresas, contadores, mercadólogos, comunicólogos psicólogos y en una menor medida licenciados en turismo y gastronomía, seguido de aquellos que cuentan con estudios de preparatoria y carreras técnicas con 26.2%; y con niveles de primaria y secundaria 23.3%. En contraste con lo que señala el observatorio laboral (2019), lo que prevalece en todo el sector es el nivel básico con un 61.5%, lo que indica que los niveles de habilitación son muy bajos. Aunado a esto, el nivel de formación va vinculado con el problema de explicar la desigualdad en los niveles de ingresos y es de suponerse que a mayor nivel de escolaridad mejores salarios percibidos, sin embargo esto no siempre sucede, ya que van implícitos otros factores como la experiencia laboral.

Por otro lado, el dominio de los idiomas sigue siendo un requisito importante sobre todo para aquellos puestos de contacto directo con el huésped: recepcionistas, amas de llaves, meseros, conserje, entre otros. Uno de los idiomas que predominan es el inglés encontrando que un 49.5% de los trabajadores lo dominan y en menor proporción aparecen

el francés y alemán. Este requisito también se asocia al enfoque del capital humano, considerando que quien cumpla con el dominio de algún idioma adicional al español podrá tener mayores oportunidades de ser contratado, sin que ello implique mejores condiciones laborales.

En esta dimensión se decidió integrar una pregunta que diera cuenta a si la gente que trabaja en estos establecimientos ha tenido otras experiencias laborales, siendo afirmativa la respuesta en un 73.8%, y coincidentemente ha sido también para el sector hotelero, con esto se puede determinar que tanto han mejorado en sus condiciones laborales respecto al empleo anterior (Tabla 31).

Tabla 31 Características individuales de trabajadores

| Características individuales | Hombres % | Mujeres% | Total % |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|----------------|
| Estudiantes nuevos | | | |
| Edad | 60.2 | 39.8 | 100 |
| 15-24 | 4.9 | 9.7 | 14.6 |
| 25-34 | 23.3 | 19.4 | 42.7 |
| 35-44 | 10.7 | 5.8 | 16.5 |
| 45-54 | 14.6 | 3.9 | 18.4 |
| 55-64 | 6.8 | 1.0 | 7.8 |
| Situación conyugal | 60.2 | 39.8 | 100 |
| Casados | 35.0 | 17.8 | 52.0 |
| Solteros | 25.0 | 23.0 | 48.0 |
| Lugar de origen | 60.2 | 39.8 | 100 |
| CDMX | 50.5 | 33.0 | 83.5 |
| Otra Entidad Federativa | 8.7 | 6.8 | 15.5 |
| Del extranjero | 1.0 | 0.0 | 1.0 |
| Nivel educativo | 60.2 | 39.8 | 100 |

| | | | | |
|-------------------------------|---------------------------|------|------|------|
| | Educación básica | 14.6 | 8.7 | 23.3 |
| | Medio superior | 20.4 | 5.8 | 26.2 |
| | Superior | 25.2 | 25.2 | 50.5 |
| Idiomas | | 59.3 | 40.7 | 100 |
| | Inglés | 32.0 | 17.5 | 49.5 |
| | Francés | 1.0 | 0.0 | 1.0 |
| | Inglés y francés | 10.7 | 12.6 | 23.3 |
| | Inglés y alemán | 0.0 | 1.0 | 1.0 |
| | Ninguno de los anteriores | 15.6 | 9.6 | 25.2 |
| No es su primer empleo | | 47.6 | 26.2 | 73.8 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Si bien, el tamaño de las empresas, tipo y capital de procedencia no es relativo para definir las condiciones laborales de los trabajadores, si aportan información para indicar si son las de inversión nacional o extranjeras en las que se tienen las mejores condiciones como salarios y prestaciones, porque incluso puede ser que una empresa mediana pueda estar pagando mejores salarios que una grande, o si las de cadena ofrecen mejores condiciones que las familiares.

Respecto a las grandes empresas se encontró que este tipo está constituido por 95.8 % lo cual podría indicar un alto número de trabajadores y salarios decentes. Asociado a lo anterior 87.6% de estos hoteles son de cadena por lo que pudiera asegurar la permanencia de estos establecimientos como empresas más estables capaces de generar empleos, y finalmente el tipo de inversión que predomina es la extranjera con un 60% (Tabla 32).

Tabla 32 Características de las empresas hoteleras de la Zona Chapultepec-Polanco

| Características de la empresa | Total % |
|--------------------------------------|----------------|
| Tamaño | 100 |
| Micro | 1.1 |
| Pequeña | 1.1 |
| Mediana | 95.8 |
| Grande | 121 |
| Tipo de empresa | 100 |
| Familiar | 5.2 |
| Cadena | 87.6 |
| Otro | 7.2 |
| Capital de la empresa | 100 |
| Inversión nacional | 40 |
| Inversión extranjera | 60 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

4.2 Características del empleo actual

Cuando se habla de empleo desde las teorías económicas de los mercados de trabajo, una de ellas denominada de la segmentación de los mercados indica que existen dos tipos de empleos: los primarios y los secundarios, estos dos segmentos encajan perfectamente bien el sector caso de estudio, ya que dentro de la hotelería se encuentra un alto porcentaje empleos de corte operativo (amas de llaves, recepcionistas, camaristas, bell boys, entre otros), los cuales se caracterizan por tener bajos salarios, ser multifuncionales, malas

condiciones laborales, rotación de personal, pocas posibilidades de avance, inestabilidad del trabajador en el empleo, disciplina laboral dura, lo cual responde al mercado secundario. Por otro lado se tienen un porcentaje muy bajo de empleos directivos, con salarios elevados, buenas condiciones de trabajo, posibilidades de ascenso y estabilidad en el empleo, características propias del mercado primario. A partir de lo señalado, se encontró lo siguiente:

Cuando se aborda el tema de los puestos ocupados, es evidente que las organizaciones no pueden generar un alto número de cargos directivos, ya que contadas son las áreas que se destinan para este fin, por lo tanto la mayoría de los puestos que se crean son operativos, ocupando para este caso 72.8% entre los que destacan las camaristas, amas de llaves, bell boys, gente de mantenimiento, áreas públicas, lavandería, meseros, cocineros, quienes son los que trabajan arduamente para brindar el servicio de hospedaje. En cuanto a cargos administrativos se tienen un total del 20.4% y finalmente los directivos con 6.8% que integra a las diferentes gerencias de los hoteles.

El informe que presenta el observatorio laboral de México del segundo trimestre del 2019, indica que el mayor número de puestos son los operativos con 96.9% cantidad superior a la encontrada en los hoteles seleccionados, 0.6% de mandos medios (entre los que figuran secretarías, asistentes, entre otros) y en cuanto a directivos se reporta 2,4% por arriba de los localizados en los hoteles caso de estudio.

Si bien, hay hoteles que llevan más de 40 años de operación, no todos sus trabajadores tienen los mismos años laborando allí, existen algunos trabajadores que se han mantenido activos desde hace 30 años pero son una minoría. A partir de la implementación del modelo económico neoliberal y de sus diferentes reformas, se propuso una nueva cultura laboral, encaminada a flexibilizar las relaciones entre el capital y el trabajo, lo cual requiere limitar la capacidad de los sindicatos para fijar salarios y prestaciones; eliminar los contratos colectivos de trabajo; e incrementar la capacidad patronal para establecer salarios, prestaciones y condiciones laborales (Ornelas, 2000). Por lo anterior las condiciones de trabajo hoy en día han cambiado, la gente ya no permanece en sus puestos por años como anteriormente se hacía, las formas de contratación ahora son diferentes tratando de favorecer al empleador y dejando desprotegido al trabajador, a raíz de empleos mal

remunerados existe una alta rotación de personal. Esto se ve reflejado en los resultados obtenidos. Los trabajadores encuestados llevan laborando en su mayoría menos de 10 años equivalente al 79.1% de ellos y tan solo 7.7% ha trabajado entre 30 años o más. Esto se asocia a las diferentes políticas económicas que se han definido en cada periodo presidencial, por ejemplo en el periodo de Enrique Peña se trabajaron las tan citadas reformas estructurales entre las que se encuentran la reforma laboral del 2012 y en este sexenio con Andrés Manuel López la reforma a la Ley Federal del Trabajo de mayo de 2019, en las cuales se modifican las formas de contratación y se avala la existencia del outsourcing, medio a través del cual se contratan en mayor medida a los empleados con las prestaciones mínimas de ley, llevando a tener condiciones laborales no tan favorecedoras, que en ocasiones les causan precariedad laboral. En cuanto a la contratación de los trabajadores se encontró que 77.7% están por tiempo indeterminado, lo cual favorece al trabajador, en tanto 22.3% están por obra determinada renovando su contrato cada 28 días hasta por seis ocasiones y al llegar al séptimo se convierte en indeterminado. Claro está, que si se observa que el trabajador no cumple con sus responsabilidades no se renueva.

En el sector turístico con frecuencia se manejan jornadas de trabajo bastante exhaustivas, ya que constantemente deben trabajar más horas de las definidas en la Ley, en este sentido se considerarán tres jornadas: la diurna con un total de ocho horas, la nocturna cubriendo siete horas y la mixta con siete horas y media. La vida en los hoteles es de día y de noche, ante ello se encontró que la mayoría de los empleados trabaja de día lo cual representa 79.6% de los empleados, en tanto 20.4% cubre una jornada mixta. Al final esta última jornada provoca desgaste al personal ya que llegan a quedarse en horarios diurnos y nocturnos, considerando que el diurno es entre las de 6:00 a.m y las 20:00 hrs y la nocturna entre las 20:00 hrs y las 6:00 a.m. y la mixta comprende las jornadas diurnas y nocturnas. Por la noche debe ser menor a tres horas y media, si excede el tiempo se considerará nocturna.

La Ley Federal del Trabajo establece que los trabajadores tienen derecho a un día de descanso semanal. En el sector hotelero para la mayor parte de los empleados operativos su día de descanso no es ni sábado ni domingo por que es cuando mayormente se requiere de sus servicios debido a los niveles de ocupación alta en fines de semana. Generalmente toman un día entre semana.

Otro de los grandes problemas a los que se enfrentan los trabajadores de los hoteles es a la condición de rotar turnos, en ocasiones no tienen quien cubra las jornadas nocturnas y mixtas y es cuando el personal debe tener la disposición para cambiar sus horarios de trabajo, esto es debido a que muchas ocasiones por qué no llega el personal en sus horarios, por algún permiso o por encontrarse en periodos de vacaciones, ante estas situaciones los trabajadores tienen que aceptar y se llegan a ver afectados en su vida personal, el total de trabajadores que pasan por esta condición son 51.5% de la plantilla (Tabla 33)

Cuando hay demasiado trabajo y sobre todo en las temporadas altas, los empleados llegan a quedarse a laborar horas extraordinarias, de acuerdo al artículo 66 señala que podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana (Ley Federal del Trabajo, 2019). Aunque esto es sabido por los patrones muchas ocasiones no son pagadas las horas extraordinarias, y sin embargo el colaborador acepta, considerando que eso pueda ser condicionante de despido. En este sentido se encontró que 59.2% trabaja ese tiempo adicional y para fortuna son pagadas.

Conforme han ido evolucionando los modelos económicos, ese tránsito del modelo de sustitución de importaciones al neoliberal y a la globalización, los mercados de trabajo tuvieron que adaptarse a los cambios y volverse más flexibles. México tuvo que buscar nuevas salidas. Frente a este nuevo panorama, en México se hacía necesaria una reestructuración económica que se sustentara en una flexibilidad en donde participarán diferentes actores como al Estado, *las cúpulas sindicales*, las gerencias y en gran medida a los trabajadores. Ante esto, los trabajadores han optado por afiliarse a algún sindicato, en el sector que se aborda el gremio que integra a éstos es la Confederación Revolucionaria de Obreros y campesinos (CROC). En pláticas con el líder sindical del sector hotelero de la Ciudad de México, indicó que en sus inicios lograron beneficios considerables para los afiliados, sin embargo, hoy en día lo único que se puede hacer por los trabajadores es fomentar actividades culturales, recreativas y de salud, más allá de eso no pueden hacer más por mejorar salario o condiciones laborales. Del total de encuestados 44.7% pertenecen a la CROC (Tabla 33).

Tabla 33 Características laborales de los trabajadores

| Características laborales | Hombres | Mujeres | Total |
|---------------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Puesto que ocupa en el hotel | 60.2 | 39.8 | 100 |
| Directivo | 4.9 | 1.9 | 6.8 |
| Administrativo | 11.7 | 8.7 | 20.4 |
| Operativo | 43.7 | 29.1 | 72.8 |
| Años de antigüedad en el hotel | 62.6 | 37.4 | 100 |
| menos de 10 años | 44.0 | 35.2 | 79.1 |
| de 10 a 19 años | 4.4 | 1.1 | 5.5 |
| de 20 a 29 años | 5.5 | 0.0 | 5.5 |
| de 30 o mas | 6.6 | 1.1 | 7.7 |
| No contestó | 2.2 | 0.0 | 2.2 |
| Tipo de contrato | | | |
| Por tiempo determinado | 9.7 | 12.6 | 22.3 |
| Por tiempo indeterminado | 50.5 | 27.2 | 77.7 |
| Jornada de trabajo | | | |
| Diurna (8 horas) | 47.6 | 32.0 | 79.6 |
| Mixta (7 horas y media) | 12.7 | 7.7 | 20.4 |
| Trabaja 6 días a la semana | 51.5 | 34.0 | 85.4 |
| Rola turnos | 34.0 | 17.5 | 51.5 |
| Horas extraordinarias | 33.0 | 26.2 | 59.2 |

| | | | |
|--|------|------|------|
| Afiliación a sindicato u organización laboral | 30.1 | 14.6 | 44.7 |
|--|------|------|------|

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

4.3 Prestaciones

Una de las prestaciones más esperadas por los trabajadores es el aguinaldo, que de acuerdo al artículo 87 de la Ley Federal del Trabajo (2019) señala que: los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos. Los que no hayan cumplido el año de servicios, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación del aguinaldo, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquiera que fuere éste.

Los resultados obtenidos en la investigación de campo es que 97.1% si reciben aguinaldo bajo lo que estipula el artículo citado.

Por otro lado, las empresas al cumplir su objetivo de obtener ganancias tienen la obligación de repartir utilidades entre sus trabajadores considerando lo estipulado en el artículo 117 de la LFT (2019) que a la letra dice: los trabajadores participarán en las utilidades de las empresas, de conformidad con el porcentaje que determine la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas. En el artículo 123 se indica que la utilidad repartible se dividirá en dos partes iguales: la primera se repartirá por igual entre todos los trabajadores, tomando en consideración el número de días trabajados por cada uno en el año, independientemente del monto de los salarios. La segunda se repartirá en proporción al monto de los salarios devengados por el trabajo prestado durante el año. El 82.5% de los trabajadores recibe utilidades, considerando que 28.5% son cargos gerenciales o administrativos que por ley no reciben utilidades.

Derecho importante de los trabajadores es gozar de vacaciones, el artículo 76 indica que los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que

aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año, el período de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios. En este sentido, los empleados respondieron en un 94.2% que si gozan de este derecho. Adicional a ese periodo de vacaciones la Ley señala en el artículo 80 que los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones, y 93.2% si reciben dicha prima. Lo anterior muestra que en un alto porcentaje se están cumpliendo estas prestaciones marcadas como obligatorias por la Ley.

Los trabajadores tienen derecho a un día de descanso, sin embargo, por las características de este tipo de empresas en las que todos los días tienen ocupación, los domingos no necesariamente descansan, en el artículo 71 se considera que en los reglamentos de la Ley se procurará que el día de descanso semanal sea el domingo. Los trabajadores que presten servicio en domingo tendrán derecho a una prima adicional de un veinticinco por ciento, por lo menos, sobre el salario de los días ordinarios de trabajo. Destaca que 74.8% de los que laboran en domingo si la reciben.

Una gran preocupación que muestra todo trabajador es tener acceso a seguridad social entendiéndola como la protección que una sociedad proporciona a los individuos y los hogares para asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad del ingreso, en particular en caso de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de familia (OIT, 2010).

La seguridad social está claramente definida en los Convenios de la OIT y en los instrumentos de la ONU como un derecho fundamental –aunque en realidad sólo una pequeña proporción de la gente en nuestro planeta disfrute del mismo. Definida en términos generales como un sistema basado en cotizaciones que garantiza la protección de la salud, las pensiones y el desempleo, así como las prestaciones sociales financiadas mediante impuestos, la seguridad social se ha convertido en un reto universal en un mundo globalizado (OIT,2010). Al respecto los colaboradores de los hoteles, 94.2% de ellos cuentan con seguridad social, si bien es alto el porcentaje aún faltan el 5.8% por afiliarse.

Aunado a la seguridad social, existe una prestación adicional para un sector de trabajadores que es el seguro de gastos médicos mayores, y del total de trabajadores solamente 34%

cuentan con él. Éste, al final genera mayor seguridad en los colaboradores, sabiendo que en el momento que requieran de un servicio más especializado ya no tendrán que esperar por meses para ser atendidos en alguna institución de salud pública.

Una de las carencias más significativas que presenta un segmento de la población y en este caso los trabajadores, es la vivienda. El Instituto Nacional del Fondo para los Trabajadores (INFONAVIT), surge con el objeto de establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para la adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas, la construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus habitaciones (Ley del INFONAVIT, 2019). Respecto a lo anterior 74.8% si tienen acceso a estos créditos, pero no siempre hacen uso de ellos, en ocasiones por que con el puntaje obtenido alcanzan un monto bajo que no cubre sus expectativas del tipo de vivienda que desean comprar.

Cuando se aborda el tema de la capacitación, hoy en día los empleadores la siguen viendo como un gasto y no como una inversión. Si bien existen trabajadores que buscan seguir formándose para buscar otras oportunidades de empleo, también están los que se forman para permanecer y escalar otros puestos dentro de la organización, lo que traerá beneficios para la empresa y para los clientes externos. De acuerdo con la Ley Federal del trabajo (2019) en su artículo 153-A. hace referencia a que los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores. Al respecto en los hoteles seleccionados se identificó que solamente reciben capacitación 68.9% de los empleados, y en pláticas con la encargada de capacitación de uno de estos establecimientos indicó que por las condiciones del servicio que se brinda no hay mucho tiempo como para dar una capacitación formal, al ingresar a laborar al hotel se les da una pequeña inducción sobre la filosofía empresarial del hotel y sobre la marcha van aprendiendo, solo en contadas ocasiones se busca dar capacitación formal pero es en tiempos muy cortos para no distraerlos de sus actividades.

Se pudo identificar que en realidad las prestaciones que reciben si bien no son las mejores que permitan mejorar considerablemente su calidad de vida, si en un porcentaje alto son percibidas y recibidas por los trabajadores, observando que cada día las empresas se apegan más a los estatutos legales (Tabla 34).

Tabla 34 Prestaciones

| Características de remuneraciones y prestaciones | Hombres% | Mujeres % | Total % |
|---|-----------------|------------------|----------------|
| Recibe Aguinaldo | 60.2 | 36.9 | 97.1 |
| Recibe reparto de utilidades | 51.5 | 31.1 | 82.5 |
| Tiene Vacaciones | 57.3 | 36.9 | 94.2 |
| Recibe Prima vacacional | 56.3 | 36.9 | 93.2 |
| Recibe Prima dominical | 45.6 | 29.1 | 74.8 |
| Cuenta con Seguridad social | 58.3 | 35.9 | 94.2 |
| INFONAVIT | 49.5 | 25.2 | 74.8 |
| FONACOT | 33.0 | 15.5 | 48.5 |
| Gastos médicos mayores | 23.3 | 10.7 | 34.0 |
| Capacitación | 47.6 | 21.4 | 68.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

4.4 Composición de ingresos

El tema salarial es bastante complejo de abordar, sobre todo cuando se tiene el acercamiento a las empresas hoteleras, piensan que es para auditarlos o descubrir que se está incumpliendo o se les quiere fiscalizar. Una vez que en algunas organizaciones permiten el acceso, el acercarse a los trabajadores para conocer su situación salarial resulta

ser igual de compleja. Por eso en muchas de las encuestas se prefiere manejar rangos salariales que indiquen aproximadamente sus percepciones. De acuerdo a la LFT (2019) en el artículo 82 se define al salarios como: la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se identificó que: 35.9% de los trabajadores perciben menos de \$5,000.00 mensuales lo que representa menos de 1.62 salarios mínimos¹⁶, esto da cuenta de que se mantienen salarialmente hablando en un nivel de precariedad, 31.1 % reciben entre \$5,000.00 y menos de \$10,000.00, que representan entre 1.62 y menos de 3.24 salarios mínimos¹⁷; 17.5% recibe entre \$10,000.00 y menos de \$15,000.00 equivalentes a 3.24 y menos de 4.86 salarios mínimos y finalmente 11.7% quienes ocupan cargos gerenciales y directivos ganan entre \$30,000.00 y \$60,000.00 mensuales superando los nueve salarios mínimos y topando hasta los 19.4.

En el sector turístico los salarios suelen ser bajos para los puestos operativos, sin embargo, mucha gente acepta estos puestos ya que gracias a las propinas sus salarios suelen mejorar. En el capítulo XIV de la LFT (2019) referente a trabajo en hoteles, restaurantes, bares y otros establecimientos análogos en su artículo 346 señala que las propinas son parte del salario de los trabajadores a que se refiere este capítulo en los términos del artículo 347. Los patrones no podrán reservarse ni tener participación alguna en ellas. En el artículo 347 menciona que, si no se determina en calidad de propina, un porcentaje sobre las consumiciones, las partes fijarán el aumento que deba hacerse al salario de base para el pago de cualquier indemnización o prestación que corresponda a los trabajadores. El salario fijado para estos efectos será remunerador, debiendo tomarse en consideración la importancia del establecimiento donde se presten los servicios.

Cabe destacar que del total de empleados encuestados no todos tienen puestos que impliquen recibir una propina, para este caso entran los meseros, amas de llaves y bell boys, por lo tanto, solo se tiene que 60% de ellos las reciben. Esas propinas van de los \$500.00 hasta \$1,000.00 o más dependiendo del hotel y tipo de restaurante en donde

¹⁶ El salario mínimo en México es de \$123.22 al 2020.

presten sus servicios. Regularmente estas propinas son semanales, aunque en el caso de las camaristas las reciben al final de año y se acumula en promedio \$15,000.00.

En muchas organizaciones para fomentar la puntualidad en sus empleados se ha implementado el programa de estímulos de puntualidad, para el caso de estudio se identificó que 67% lo reciben, lo cual permite incrementar sus ingresos y sus condiciones de vida eventualmente.

El salario, las propinas y estímulos de puntualidad contribuyen a aumentar los ingresos de los trabajadores, y si a ello sumamos los vales de despensa que algunos de los hoteles llegan a proporcionar a éstos, entonces llegan a apoyar en la adquisición de productos de la canasta básica. Para justificar lo anterior, se tiene que en la Ley del Seguro Social en su artículo 27 menciona que el salario base de cotización se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, alimentación, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo. Se excluyen como integrantes del salario base de cotización, dada su naturaleza, los siguientes conceptos: Las despensas en especie o en dinero, siempre y cuando su importe no rebase el cuarenta por ciento del salario mínimo general diario vigente en la Ciudad de México. El 84.7% de los encuestados reciben vales, la cantidad varía de acuerdo al monto del salario, por ejemplo, si un trabajador gana \$10,000.00 mensuales le corresponde \$4,000.00, aunque puede ser menos, ya que hay que recordar que el tope es 40% sobre el salario, pero regularmente se identifica que es menor a ese porcentaje (Tabla 35.)

Tabla 35 Composición de los ingresos de los trabajadores

| Características ingresos | Hombres | Mujeres | Total |
|---------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| Salario | 59.2 | 40.8 | 100 |
| Cantidad del salario | 60.2 | 39.8 | 100 |

| | | | | |
|---|------------------------------------|------|------|------|
| | No contestó | 3.8 | 0.0 | 3.8 |
| | Menos de \$5,000 | 20.4 | 15.5 | 35.9 |
| | Entre \$5,000 y menos de \$10,000 | 14.6 | 16.5 | 31.1 |
| | Entre \$10,000 y menos de \$15,000 | 11.7 | 5.8 | 17.5 |
| | \$15,000 o más | 9.7 | 1.9 | 11.7 |
| Frecuencia | Quincenal | 21.4 | 18.4 | 39.8 |
| | Mensual | 34.0 | 17.5 | 51.5 |
| | Semanal | 1.0 | 1.9 | 2.9 |
| | No contestó | 3.9 | 1.9 | 5.8 |
| Recibe propinas | | 38.8 | 21.4 | 60.2 |
| Cantidad | | 42.7 | 18.4 | 61.2 |
| | Menos de \$500 | 5.8 | 9.7 | 15.5 |
| | Entre \$500 y menos de \$1,000 | 9.7 | 2.9 | 12.6 |
| | \$1,000 o más | 21.4 | 5.8 | 27.2 |
| No Recibe Estímulos de puntualidad | | 40.8 | 26.2 | 67.0 |
| | No contestó | 13.6 | 4.9 | 18.4 |

| | | | |
|---|------|------|------|
| Cantidad de los estímulos de puntualidad | 19.4 | 11.7 | 31.1 |
| No contestó | 16.5 | 5.8 | 22.3 |
| Menos de \$1,000 | 1.9 | 4.9 | 6.8 |
| \$1,000 o mas | 1.0 | 1.0 | 1.9 |
| Recibe Vales de despensa | 54.4 | 33.0 | 87.4 |
| No Contesto | 2.9 | 1.0 | 3.9 |
| Cantidad | 57.3 | 34.0 | 91.3 |
| No contestó | 8.7 | 1.0 | 9.7 |
| Menos de \$500 | 20.4 | 12.6 | 33.0 |
| Entre \$500 y menos de \$1,000 | 16.5 | 12.6 | 29.1 |
| Entre \$1,000 y menos de \$2,000 | 6.8 | 5.8 | 12.6 |
| Más de \$2,000 | 4.9 | 1.9 | 6.8 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Esta dimensión abordada en el instrumento aplicado, es una de las más sobresalientes y con la cual podemos definir los niveles de precariedad salarial, mismos que quedaran definidos en el artículo de resultados.

4.5 Expectativas laborales de los trabajadores

Respecto a las expectativas laborales de los empleados 69.9% tienen pensado el poder lograr algún ascenso, por pláticas con el personal de recursos humanos sí se llegan a dar los ascensos pero son muy esporádicos. Todo trabajador siempre está detrás de obtener un incremento salarial, éstos se dan cada año de acuerdo al incremento de los salarios mínimos y también a partir de evaluaciones que realizan los jefes inmediatos en donde se valoran: puntualidad, eficiencia, responsabilidad, disponibilidad, entre otras y de acuerdo a los resultados se les incrementa hasta un 5% adicional. En cuanto a capacitación, 81% de los encuestados aspiran a que las empresas les capaciten, sin embargo por horarios y actividades se convierte en una actividad compleja, sin embargo ellos están en la mejor disposición de adaptarse a horarios. Se identificó que 64.1% de los trabajadores no esperan cambiar de trabajo, ya que se sienten contentos bajo las condiciones que laboran (Tabla 36).

Tabla 36 Expectativas laborales de los trabajadores

| Expectativas laborales | Hombres | Mujeres | Total |
|--|----------------|----------------|--------------|
| Tiene expectativas de ascensos | 48.5 | 21.4 | 69.9 |
| Tiene expectativas de aumento salarial | 51.5 | 32.0 | 83.5 |
| Tiene expectativas de obtener capacitación | 52.4 | 29.1 | 81.6 |
| No espera cambiar de empleo | 38.8 | 25.2 | 64.1 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

4.6 Satisfacción laboral

A continuación se integran los resultados derivados de la parte de satisfacción laboral, que si bien no indica en términos cuantitativos el nivel de precariedad si ayuda a identificar que como se siente en su trabajo.

En ocasiones la gente que está contratada, no está en el área que quisiera ni realizando las actividades para las que está formada o capacitada, en este caso encontramos que 81.6% de ellas se sienten totalmente satisfechos con el trabajo que realizan, se pudo comprobar con las opiniones del área de recursos humanos lo ya afirmado, ya que al señalar las actividades que realizan para su personal, son motivadoras y les hacen sentirse parte importante de la organización. En el cuadro se puede observar que el nivel de insatisfacción es muy bajo con el 4.6% (Tabla 37).

Tabla 37 Satisfacción laboral de los trabajadores

| Satisfacción laboral | Hombres% | Mujeres% | Total% |
|---|-----------------|-----------------|---------------|
| ¿Cómo me siento con el trabajo que realizo? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente satisfecho | 38.83 | 8.74 | 47.6 |
| Satisfecho | 16.50 | 17.48 | 34.0 |
| Neutral | 2.91 | 10.68 | 13.6 |
| Insatisfecho | 0.97 | 0.97 | 1.9 |
| Totalmente insatisfecho | 0.0 | 0.97 | 1.0 |
| No contestó | 0.97 | 0.97 | 1.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

En los establecimientos de hospedaje existen una infinidad de puestos, sobre todo los de tipo operativo, a pesar de ello, 82.5% se siente satisfecho de las actividades que

desempeñan, esto depende en gran medida de la propia organización del hotel y de los jefes que lideren a cada área funcional. Solamente 2.9% no están satisfechos (Tabla 38).

Tabla 38 Nivel de satisfacción del puesto que desempeña

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Total % |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|
| ¿Cómo me siento en el puesto que desempeño?? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente satisfecho | 41.75 | 7.77 | 49.56 |
| Satisfecho | 11.65 | 21.36 | 33.0 |
| Neutral | 3.88 | 8.74 | 12.6 |
| Insatisfecho | 0.97 | 0.97 | 1.9 |
| Totalmente insatisfecho | 0.97 | 0.00 | 1.0 |
| No contestó | 0.97 | 0.97 | 1.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Constantemente el trabajador se queja del salario que recibe e indica que no es lo justo de acuerdo al trabajo que realiza, y aun así aunque sea buen salario siempre estará en la posición de querer ganar más, en este caso más del 50% está satisfecho con lo que percibe, sin embargo 16.5% se mostró inconforme (Tabla 39). Adicional al cuestionario aplicado, se pudo conversar con algunos de los empleados y mencionaban que estaban buscando otras oportunidades de empleo en donde su salario fuera más atractivo y pudieran realizar las actividades para las cuales se formaron.

Tabla 39 Nivel de satisfacción en cuestión a las remuneraciones

| Satisfacción laboral | Hombres% | Mujeres% | Total% |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|---------------|
|-----------------------------|-----------------|-----------------|---------------|

| | | | |
|---|-------|-------|------|
| ¿La remuneración que recibo está acorde con el trabajo que desempeño? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente satisfecho | 23.30 | 2.91 | 26.2 |
| Satisfecho | 21.36 | 10.68 | 32.0 |
| Neutral | 8.74 | 14.56 | 23.3 |
| Insatisfecho | 2.91 | 7.77 | 10.7 |
| Totalmente insatisfecho | 2.91 | 2.91 | 5.8 |
| No contestó | 0.97 | 0.97 | 1.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

En cuanto a las prestaciones se ha identificado que los hoteleros cubren las de ley e incluso algunas adicionales, al respecto 59.2% están satisfechos, y logran cubrir necesidades básicas y en algunos casos permitiéndoles tener acceso a otros tipos de satisfactores (Tabla 40).

Tabla 40 Nivel de satisfacción respecto a prestaciones

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujer es% | Tota l% |
|---|----------------------|----------------------|--------------------|
| ¿Las prestaciones que ofrece la empresa cubren mis necesidades? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente satisfecho | 23.30 | 6.80 | 30.1 |

| | | | |
|-------------------------|-------|-------|------|
| Satisfecho | 17.48 | 11.65 | 29.1 |
| Neutral | 11.65 | 11.65 | 23.3 |
| Insatisfecho | 4.85 | 5.83 | 10.7 |
| Totalmente insatisfecho | 1.94 | 1.94 | 3.9 |
| No contestó | 0.97 | 1.94 | 2.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

En el sector turístico y en especial en el hotelero las jornadas de trabajo siempre tienden a ser muy arduas, ya que en ocasiones tienen que quedarse a cubrir el siguiente turno por ausentismo de algunos de los trabajadores o porque tienen ocupación al 90 o 100%, los resultados obtenidos son: 75.7% están satisfechos de la jornada que cubre, posiblemente se deba a que si son pagadas las horas extraordinarias o que se les compensa con otro día de descanso; 7.7% se sienten insatisfechos (Tabla 41).

Tabla 41 Nivel de satisfacción respecto a la jornada de trabajo

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Total % |
|--|-----------|-----------|---------|
| ¿Estoy satisfecho con la jornada de trabajo que tengo? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente satisfecho | 23.30 | 6.80 | 30.1 |
| Satisfecho | 25.24 | 20.39 | 45.6 |
| Neutral | 6.80 | 5.83 | 12.6 |
| Insatisfecho | 2.91 | 2.91 | 5.8 |
| Totalmente insatisfecho | 0.0 | 1.94 | 1.9 |
| No contestó | 1.94 | 1.94 | 2.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

A raíz de la reforma laboral 2012 y 2019, la forma de contratación ha cambiado, incluso muchas empresas utilizan el outsourcing, lo cual solo garantiza a los trabajadores prestaciones mínimas de ley, en el artículo 35, las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado, por temporada o por tiempo indeterminado y en su caso podrá estar sujeto a prueba o a capacitación inicial. A falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado. El 79.6% de los empleados se sienten satisfechos, ya que han obtenido su basificación después de la firma de varios contratos (Tabla 42).

Tabla 42 Nivel de satisfacción respecto al contrato de trabajo

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Tota l% |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|
| ¿Estoy satisfecho con el tipo de contrato que tengo? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente satisfecho | 31.07 | 11.65 | 42.7 |
| Satisfecho | 21.36 | 15.53 | 36.9 |
| Neutral | 6.80 | 8.74 | 15.5 |
| Insatisfecho | 0.00 | 1.94 | 1.9 |
| No contestó | 0.97 | 1.94 | 2.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

De acuerdo a las teorías económicas del mercado de trabajo, la del capital humano indica que entre más preparados y habilitados mejores oportunidades podrán tener, viene a reafirmar lo encontrado en la investigación, 43.6% está totalmente de acuerdo con su nivel educativo, pero también se identificaron casos en donde no están satisfechos, ya que tienen

niveles muy bajos y quisieran tener la oportunidad de continuar con sus estudios (Tabla 43).

Tabla 43 Nivel de satisfacción en cuanto al nivel de escolaridad

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Tota l% |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|
| ¿Estoy satisfecho con el nivel de escolaridad que tengo? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente satisfecho | 13.59 | 4.85 | 18.4 |
| Satisfecho | 15.53 | 9.71 | 25.2 |
| Neutral | 15.53 | 6.80 | 22.3 |
| Insatisfecho | 9.71 | 11.65 | 21.4 |
| Totalmente insatisfecho | 4.85 | 4.85 | 9.7 |
| No contestó | 0.97 | 1.94 | 2.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Por años se ha indicado que los hombres en el ámbito laboral reciben más beneficios y privilegios que las mujeres: mejores puestos, salarios, prestaciones y reconocimientos; hoy en día la equidad de género conlleva a que ambos gocen de las mismas condiciones, en los hoteles seleccionados 81.6% de los entrevistados indicaron tener las mismas condiciones, solamente 8,8% no coinciden con la afirmación anterior (Tabla 44)

Tabla 44 Nivel de satisfacción en cuanto a condiciones laborales

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Tota l% |
|---|----------------------|----------------------|--------------------|
| ¿En la empresa hombres y mujeres tienen las mismas condiciones laborales? | 60.19 | 39.81 | 100 |

| | | | |
|-------------------------|-------|-------|------|
| Totalmente satisfecho | 33.01 | 13.59 | 46.6 |
| Satisfecho | 18.45 | 16.50 | 35.0 |
| Neutral | 2.91 | 3.88 | 7.8 |
| Insatisfecho | 3.88 | 3.88 | 7.8 |
| Totalmente insatisfecho | 0.97 | 0.00 | 1.0 |
| No contestó | 0.97 | 1.94 | 2.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Si bien, no siempre reciben una capacitación formal los trabajadores, sobre la marcha van aprendiendo nuevos procesos que les permite desarrollar mejor su labor diaria, pero no solo eso sino que ello les permite aspirar a un nuevo puesto o en su caso otras opciones de trabajo en otras empresas, ante ello 89.3% consideran que han obtenido la experiencia necesaria (Tabla 45).

Tabla 45 Experiencia laboral herramienta para el futuro

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Total % |
|---|-----------|-----------|---------|
| ¿La experiencia laboral que he obtenido servirá en mi desempeño profesional futuro ya sea dentro o fuera de la empresa? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente de acuerdo | 37.86 | 19.42 | 57.3 |
| De acuerdo | 18.45 | 13.59 | 32.0 |
| Neutral | 1.94 | 4.85 | 6.8 |
| Desacuerdo | 0.97 | 0.00 | 1.0 |
| No contestó | 0.97 | 1.94 | 2.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Los empleos cada vez son más escasos y mal remunerados, así es que 89.3% de la gente encuestada está totalmente convencida que el laborar para estos hoteles es una buena oportunidad para poder subsistir y en ciertos casos para mejorar sus condiciones de vida, lo cual se relaciona con las condiciones de calidad de vida mostrando 74.8% su aprobación (Tablas 46 y 47)

Tabla 46 Sin el trabajo actual tendría una situación peor

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Tota l% |
|--|----------------------|----------------------|--------------------|
| ¿Estoy convencido de que sin este trabajo actual me encontraría en una situación peor? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente de acuerdo | 16.50 | 5.83 | 22.3 |
| De acuerdo | 19.42 | 12.62 | 32.0 |
| Neutral | 11.65 | 11.65 | 23.3 |
| Desacuerdo | 8.74 | 4.85 | 13.6 |
| Totalmente en desacuerdo | 2.91 | 0.97 | 3.9 |
| No contestó | 0.97 | 3.88 | 4.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Tabla 47 Condiciones de vida

| Satisfacción laboral | Hombres % | Mujeres % | Tota l% |
|---|----------------------|----------------------|--------------------|
| ¿El trabajo que desempeño me permite mejorar mis condiciones de vida? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente de acuerdo | 25.24 | 9.71 | 35.0 |

| | | | |
|-------------|-------|-------|------|
| De acuerdo | 24.27 | 15.53 | 39.8 |
| Neutral | 9.71 | 9.71 | 19.4 |
| Desacuerdo | 0.00 | 1.94 | 1.9 |
| No contestó | 0.97 | 2.91 | 3.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

Los trabajadores al ser en su mayoría originarios de la Ciudad de México consideran que las empresas hoteleras seleccionadas han contribuido en generar beneficios a su región, y la principal es a través de la generación de empleos y de allí el efecto multiplicador que genera en los diferentes sectores de la economía (Tabla 48).

Tabla 48 Beneficios para la región

| Satisfacción laboral | Hombres | Mujeres | Tota |
|--|----------------|----------------|-------------|
| | % | % | l% |
| ¿Estoy convencido de que la empresa en la que trabajo ha traído beneficios para mi región? | 60.19 | 39.81 | 100 |
| Totalmente de acuerdo | 25.24 | 7.77 | 33.0 |
| De acuerdo | 18.45 | 13.59 | 32.0 |
| Neutral | 12.62 | 14.56 | 27.2 |
| Desacuerdo | 1.94 | 1.94 | 3.9 |
| Totalmente en desacuerdo | 0.97 | 0.00 | 1.0 |
| No contestó | 0.97 | 1.94 | 2.9 |

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo

A partir del análisis de los resultados, se hace una propuesta para identificar el nivel de precariedad laboral: la estimación se realizó a partir de los resultados finales de la investigación de campo y bajo la metodología señalada.

Los niveles de precariedad quedaron reflejados en el artículo de resultados.

Artículo de Resultados enviado a la Revista Compendium



UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL
LISANDRO ALVARADO

Decanato de Ciencias Económicas y
Empresariales
Revista Científica
Compendium



Barquisimeto, 28 de mayo de 2021

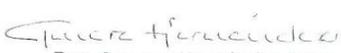
Investigadoras

María del Consuelo Méndez Sosa
Elva Esther Vargas Martínez
Yuliana Gabriela Román Sánchez

Por medio de la presente nos complace comunicarles que su trabajo **Precariedad laboral en el sector hotelero. Caso de estudio: Chapultepec- Polanco de la Ciudad de México**, ha sido evaluado y recomendado para su publicación en Compendium. Dicho trabajo será incluido en la edición número 46 (Julio 2021).

Sin otro particular a que hacer referencia, me suscribo,

Muy Atentamente,


Dra. Aymara Hernández Arias
Directora de la Revista Científica Compendium



www.ucla.edu.ve/dac/compendium
<https://www.redalyc.org/revista.oa?id=880>

Compendium está indizada en:

Citas Latinoamericana en Ciencias Sociales y Humanidades (CLASE), CiteFactor, Directory of Open Access Journals (DOAJ), Directory of Research Journals Indexing (DRJI), ERIH Plus, Fuente Académica Premier, International Bibliography of the Social Sciences, LATINDEX Catálogo, REDALYC, REDIB, REVENCYT, Scielo Venezuela, Sociological Abstracts y Worldwide Political Science Abstracts.

Compendium está registrada en:

AMELICA, AURA, Biblat, DARDO, DIALNET, EBSCO, LATINDEX Directorio, Matriz de Información para el Análisis de Revistas, PROQUEST, Registro de Publicaciones Científicas y Tecnológicas Venezolanas del FONACIT y UNESCO-IESALC

Precariedad laboral en el sector hotelero.

Caso de estudio: Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México

Resumen

El presente artículo analiza las condiciones laborales de los trabajadores en la hotelería de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México, que determina los niveles de precariedad laboral a partir de tres dimensiones: económica, normativa y seguridad laboral. Se trata de un estudio cuantitativo, transversal, no experimental que a través de un cuestionario autoadministrado muestra las condiciones que prevalecen en el trabajo turístico de la hotelería en las diferentes áreas operativas, administrativas y directivas. Se trabajó con el análisis factorial hasta llegar a identificar los diferentes niveles de precariedad existentes (alto, medio y bajo). Los resultados muestran que las empresas cumplen con las prestaciones establecidas por ley; no obstante, existen niveles de precariedad identificados a partir de los salarios que perciben, los puestos que ocupan y las jornadas laborales, por mencionar algunos. Por lo que las empresas hoteleras deben considerar que las condiciones laborales no son únicamente obligaciones impuestas, sino que deben ser observadas como acciones que permitan aumentar la calidad de vida en el trabajo.

Palabras clave: Precariedad laboral, hoteles, trabajo turístico, condiciones laborales.

Abstract

This article analyzes the working conditions of hotel workers in the Chapultepec-Polanco area of Mexico City, which determines the levels of flexibility and precarious job based on three dimensions: economic, regulatory, and job security. It is a quantitative, cross-sectional, non-experimental study that, through a self-administered questionnaire, shows the conditions that prevail in the tourism work of the hotel industry in the different operational, administrative and managerial areas. Factor analysis was used to identify the different existing levels of precariousness (high, medium and low). The results show that companies comply with the benefits established by law; however, there are high levels of precariousness due to the salaries they receive, the positions they occupy and the working hours, to name a few. Therefore, hotels must consider that working conditions are not

strictly imposed obligations, but must be observed as actions that increase the quality of work life.

Keywords: Precarious job, hotels, tourism work, work conditions.

1. Introducción

El contexto internacional del turismo se ha modificado radicalmente a partir de los años ochenta del siglo pasado, en buena medida por la creciente globalización de las economías desarrolladas y el esfuerzo de los países emergentes para insertarse en el nuevo contexto mundial, con una modificación progresiva de los patrones de comportamiento turístico y las expectativas de la demanda.

En la vertiente internacional, como desde hace décadas, los principales receptores de turismo son Francia y Estados Unidos, seguidos por España y, recientemente, China. En un segundo nivel se ubican Italia, Turquía, Alemania, Gran Bretaña, la Federación Rusa y México. En 2019 se registraron 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales en el mundo (OMT, 2020). Sin embargo, para el primer semestre del 2020, las llegadas de turistas internacionales cayeron un 93% en comparación con 2019, que muestran la grave repercusión que ha tenido la COVID-19 en el sector. Se trata de un desplome sin precedentes causado por el cierre de las fronteras en el mundo y la introducción de restricciones de viaje como respuesta a la pandemia. Las pérdidas en ingresos por turismo internacional se multiplican por cinco frente a las registradas en la crisis económica y financiera global de 2009 (OMT, 2020). **A pesar de ello, el turismo es considerado una actividad resiliente que se reestablece frente a las adversidades, retomando** su papel como motor de crecimiento económico y creación de empleos.

Empero, durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento de destinos internacionales, que han abierto sus puertas al turismo realizando importantes inversiones en torno a él; haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico a través de la creación de empresas y su consecuente generación de empleo (OMT, 2015).

Tradicionalmente en los ámbitos nacional e internacional, el subsector de la hotelería se ha caracterizado por requerir un gran número de trabajadores, sin tomarle demasiada importancia a su cualificación profesional, debido entre otros aspectos a la marcada estacionalidad¹⁸ que caracteriza la actividad. Así, la gran mayoría de los puestos de trabajo que son requeridos en la industria turística son empleos de tiempo parcial, para trabajadores que no requieren de conocimientos especializados, y que, incluso proceden de otros sectores de la economía¹⁹.

En la Ciudad de México la industria hotelera ha cobrado gran importancia; la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (2019) indica que se tienen registrados 630 hoteles de categoría turística, con una ocupación promedio de 70.5%; el mayor número de hoteles se concentra en la categoría 3 estrellas, y la categoría con mayor número de cuartos es la de 4 estrellas. Los empleos directos para este subsector se registran en 358,456 plazas.

A pesar de la cantidad de hoteles en las diferentes zonas de la ciudad, de los altos índices de ocupación y de las tarifas hoteleras, los empleos directos en estos establecimientos no siempre ofrecen las mejores condiciones laborales, y cabe señalar que la gran mayoría de los mismos son de nivel operativo (Méndez, Rodríguez, Osorio y Salgado, 2013).

El empleo en la hotelería de la CDMX, está integrado en su mayoría por mujeres, se distribuyen en cinco áreas operativas, las cuales son: servicio a cuartos, alimentos y bebidas, administración, mantenimiento y ventas (Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, 2015). Los indicadores de empleo por cuarto marcan el volumen de personal, mismo que disminuye a medida que la categoría también lo hace, para los hoteles de más alta categoría (5 estrellas) se ocupan casi un trabajador por habitación, mientras que en los hoteles de una y dos estrellas, se emplea un trabajador por cada 5 habitaciones (Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, 2015). La mayoría de los trabajadores están contratados por uno o dos salarios mínimos (IMSS, 2020), lo suficiente para garantizar la existencia de un contrato y la consiguiente prestación de seguridad social mínima, dejando a los turistas la obligación de complementar el pago a través de las propinas.

¹⁸ Temporada alta (Semana santa, vacaciones de verano y de invierno) y temporada baja.

¹⁹ Sector primario fundamentalmente.

A partir de la contingencia ocasionada por el COVID-19, las empresas turísticas han contado con ciertas condiciones como la libertad para despedir a sus trabajadores sin ningún tipo de consecuencia legal, la disminución de los días laborales con menor pago salarial, además de trasladar ciertos gastos a las manos de los trabajadores, destacando el relacionado con el acceso a servicios de salud (Palafox-Muñoz y Rubí-González, 2020).

Por lo anterior, esta investigación tiene como propósito analizar las condiciones laborales de los trabajadores en la hotelería de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México, que determine los niveles de precariedad laboral, los cuales se estimaron a partir de tres dimensiones: económica, normativa y seguridad laboral usando el análisis factorial y la técnica de estratificación de Dalenius y Hodges (1959).

El documento está organizado de la siguiente manera. La primera parte, presenta una revisión de la literatura sobre la precariedad laboral en la hotelería. En el siguiente apartado se describe el método de investigación, seguido de los resultados que dan lugar a la discusión, para finalmente exponer las conclusiones y posibles líneas de investigación.

2. Revisión de literatura

La precariedad en el trabajo es una problemática cotidiana en los estudios laborales, una condición producto de lo que se conoce como flexibilización en el trabajo (Ovejero, 2014), fenómeno ocasionado por el modelo económico neoliberal en el que actualmente está inmerso el sector de los servicios incluyendo la hotelería (González, Montúfar y Luna, 2018).

El trabajo turístico está integrado por puestos o actividades mixtas, con altas jornadas laborales, y fuerte presión física y mental que ejerce la rápida adaptación de los trabajadores para brindar el servicio de calidad que exigen los turistas (Dasten, 2014). La hotelería es una actividad de gran precarización, debido a la falta de contratos, existencia de trabajos informales, de bajos salarios y escasas prestaciones (Bhebhe, 2020).

Si bien el empleo en la hotelería se puede presentar como un trabajo formal dentro del sector terciario, las demandas que surgen a raíz del actual sistema económico flexibilizan y precarizan de igual manera las relaciones laborales (Ovejero, 2014). En el caso de los hoteles, existe una continua línea temporal donde el trabajo se incrementa y se reduce por

temporadas, siendo las vacacionales las que comúnmente aumentan las actividades que realizan los trabajadores, impactando directamente en las condiciones laborales y la capacidad de vulnerabilidad (González et al., 2018).

De la misma forma, la ausencia de trabajo y la reducción de jornadas laborales pueden suponer un riesgo en la estabilidad del trabajador, lo que genera incertidumbre y por consecuencia insuficiencia salarial, sobre todo para quienes trabajan por propinas o comisiones (González et al., 2018). Paradójicamente, la estacionalidad del turismo impacta en dos sentidos: mayor empleo que genera estrés y desgaste físico; y por otro lado, desempleo en las temporadas bajas que ocasiona incertidumbre e inseguridad laboral.

Los estudios sobre precariedad laboral en el turismo identifican puntos en común: carencia de contratos o contratos temporales, bajos salarios, ausencia de prestaciones laborales, no afiliación a sindicatos e instituciones de seguridad social, y empleos multifuncionales (Bhebhe, 2020; Lee, Hampton y Jeyacheya, 2015). Se observa que estos factores se repiten constantemente en la mayoría de los hoteles de México y el mundo.

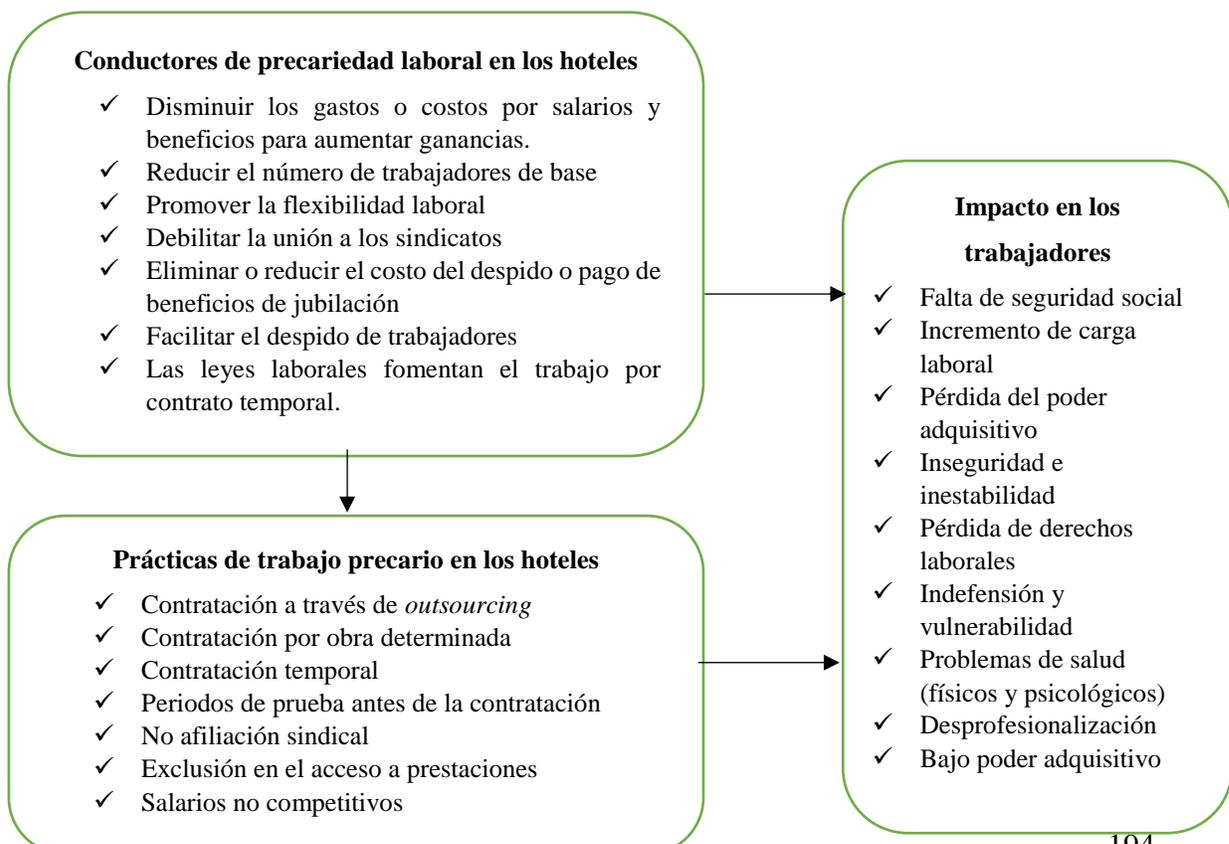
De acuerdo con Divina (2014), el trabajo precario socava al trabajo decente cuando los hoteles recurren a prácticas laborales precarias reduciendo costos por salarios y disminución de condiciones laborales. El trabajo precario también ha debilitado significativamente al sindicato como organización; impide que los trabajadores se conviertan en empleados regulares, por lo que se les limita la afiliación a los mismos y por consiguiente no acceden a un salario y prestaciones dignas (Tourism Concert, 2013; Bergene, Jordhus-lier y Underthun, 2014). Underthun y Jordhus-lier (2017) señalan como elemento central al sindicalismo hotelero, que es visto por los trabajadores como la oportunidad para mantenerse dentro de la empresa, es decir tener un contrato. En este mismo tenor, Burgess, Conell y Winterton (2015) determinan como desafíos para los sindicatos, acabar con la vulnerabilidad de los salarios y los derechos laborales.

La alta rotación del personal operativo en los hoteles está asociada a problemas de precariedad laboral (González et al., 2018); no obstante, la frágil situación que viven los lleva nuevamente a insertarse en el sector hotelero. En ese sentido, Robinson, Martins, Solnet y Baum (2019) señalan que el trabajo de la hospitalidad es en gran medida explotador, denigrante, mal pagado e inseguro; asociado a una falta de respeto, estima y posición en

relación con el empleo en otros sectores y la remuneración es una queja constante. Diversos autores coinciden en citar dimensiones que caracterizan a la precariedad laboral, al respecto Kreshpaj, Orellana, Burström, Davis, Hemmingsson, Johansson, Jonsson, Wegman y Bodin (2021) definen tres dimensiones: la inseguridad en el empleo, la desigualdad de ingresos y la falta de derechos.

La seguridad y salud de los trabajadores precarios está en riesgo, ya que tienen trabajos combinados, son multifuncionales, sus horarios de trabajo son irregulares y sus jornadas muy largas (Divina, 2014). Los motivos que los hoteles mantienen para su rentabilidad y sostenibilidad en el mercado han generado prácticas de trabajo precario que impactan sobre los trabajadores, traduciéndose principalmente en la disminución de su nivel de vida (Cañada, 2015; Divina, 2014). Finalmente, Cañada (2018) identifica algunos cambios que han experimentado las trabajadoras de la hotelería, destacando una marcada diferencia en las condiciones laborales con otros sectores, tales como salario reducido, pérdida de categorías profesionales, sobrecarga de trabajo y mayor incertidumbre en la duración de los horarios laborales (ver figura 1).

Figura No. 1 Marco operativo del trabajo precario en hoteles



Fuente: elaboración propia con base en Divina (2014) y Cañada (2015).

La figura 1 muestra tres elementos fundamentales que contribuyen al trabajo precario: a) los conductores de la precariedad laboral en los hoteles, que indican acciones que fomentan las condiciones laborales poco favorables; b) las prácticas de trabajo precario que son consecuencia de lo anterior incluyendo la relación contractual y colectiva en perjuicio del trabajador, y, c) el impacto que generan en los trabajadores estas dos condiciones; con afectaciones de tipo físico, psicológico y profesional.

3. Metodología

La investigación se aborda desde un enfoque cuantitativo, utilizando la teoría de forma deductiva, para explicar el fenómeno de la precariedad laboral a través de la medición de variables y dimensiones por análisis estadísticos (Locke, Siverman y Spirduso, 2014; Creswell, 2013). De esta manera se siguió un diseño de corte transversal y de tipo correlacional, los datos se obtuvieron a través de un cuestionario autoadministrado a trabajadores de hoteles de la Ciudad de México.

Para la presente investigación se consideró emplear el muestreo por bola de nieve, la cual es una técnica para encontrar más respondientes a través de un sujeto que le da al investigador el nombre de otro, que a su vez proporciona el nombre de un tercero, y así sucesivamente (Atkinson y Flint, 2001). El área de estudio fue la zona hotelera Chapultepec-Polanco ubicada la alcaldía Miguel Hidalgo, que es la segunda alcaldía con mayor número de establecimientos de hospedaje en la Ciudad de México, con un total de 59 establecimientos de una a cinco estrellas y gran turismo, los cuales integran 6,479 cuartos. La muestra estuvo constituida por 21 hoteles de 5 y 4 estrellas, que representan 47.6% de la población seleccionada. Los instrumentos fueron aplicados a 95 trabajadores de diferentes áreas (operativas, administrativas y directivas), durante el segundo semestre de 2019 y principios de 2020.

Se trabajó con el método estadístico multivariante de análisis factorial el cual consiste en analizar la estructura de las interrelaciones entre un gran número de variables (por ejemplo, las puntuaciones de prueba, artículos de prueba, respuestas de cuestionarios) con la definición de una serie de dimensiones subyacentes comunes, conocidas como factores. Se aplicó el análisis factorial para identificar en principio las dimensiones separadas de la

estructura y entonces determinar el grado en que se justifica cada variable por cada dimensión. Una vez determinadas las dimensiones y la explicación de cada variable, se cumplieron los dos objetivos principales para esta prueba: el resumen y la reducción de datos. Al momento de resumir los datos, se obtienen las dimensiones subyacentes que, interpretadas y comprendidas, describen los datos con un número de conceptos mucho más reducido que las variables individuales originales (Mejía, 2017).

Para la operacionalización de la precariedad laboral, se consideraron las dimensiones económica, normativa y seguridad laboral, y siete indicadores, mismos que se muestran en la tabla No. 1. Adicionalmente, se integraron variables descriptivas como: edad, género, estado civil, formación educativa, idiomas y puesto ocupado.

Tabla No. 1 Variables, dimensiones e indicadores

| Variable | Dimensiones | Indicador | Escala de medición |
|---|--|------------------------------------|---|
| Precariedad Laboral Describe de manera general el deterioro de las condiciones laborales de los trabajadores. | Económica: se toma como base el salario mínimo, el cual debe ser suficiente para cubrir las necesidades de los trabajadores como: alimentación, calzado, vestido, etc., por lo anterior, cuando el salario no logra satisfacer esas necesidades básicas los trabajadores se ubicarán en una situación de precariedad. | Ingreso (Salario mínimo) | Nominal dicotómica Ingreso = 1 Si el salario es menor a dos salarios mínimos Ingreso = 0 Si el salario es mayor a dos salarios mínimos |
| | Normativa: se considera al contrato como un elemento fundamental que garantiza la protección a los trabajadores, la duración de los contratos: temporales o estables, así como las jornadas laborales incompletas e inestables que desprotegen a los trabajadores haciéndolos vulnerables y por lo tanto con empleos precarios. | Contrato | Nominal dicotómica Contrato= 1 Cuando los trabajadores están sujetos a procesos de contratación sin contrato escrito. Contrato= 0 Cuando los trabajadores están sujetos a procesos de |

| | | | |
|--|---|------------------------------|--|
| | | | contratación con un contrato escrito. |
| | | Duración del contrato | <p>Nominal dicotómica</p> <p>Dur_contrato= 1</p> <p>Cuando el contrato es temporal (un mes, dos meses, tres meses, seis meses u otro).</p> <p>Dur_contrato= 0</p> <p>Cuando la contratación es de planta o definitiva.</p> |
| | | Tipo de jornada | <p>Nominal dicotómica</p> <p>Tipo_jornada=1</p> <p>Si la jornada de trabajo es diurna.</p> <p>Tipo_jornada=0</p> <p>Si la jornada de trabajo es nocturna o mixta.</p> |
| | Seguridad laboral: La seguridad social y las prestaciones laborales juegan un papel fundamental para asegurar el bienestar de los trabajadores, por ello cuando los trabajadores carecen de estos, | Seguridad social | <p>Nominal dicotómica</p> <p>Seg_social=1</p> <p>Cuando el trabajador no tiene acceso a instituciones</p> |

| | | |
|---|------------------------------|---|
| <p>precarizan sus condiciones laborales. La pertenencia sindical es fundamental para garantizar la representación a los trabajadores, ya que brinda poder de negociación y garantiza el diálogo con los empleadores, en este sentido, un bajo nivel de representatividad también tiene implicaciones directas sobre los niveles de empleo precario.</p> | | <p>de salud por parte de su empleo</p> <p>Seg_social=0</p> <p>Cuando el trabajador si tiene acceso a instituciones de salud por parte de su empleo</p> |
| | Prestaciones sociales | <p>Nominal dicotómica</p> <p>Prestaciones=1</p> <p>Cuando el trabajador no tiene por lo menos alguna prestación laboral (vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, participación de los trabajadores en las utilidades, otras).</p> <p>Prestaciones=0</p> <p>Cuando el trabajador si tiene por lo menos alguna prestación laboral (vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, participación de los trabajadores en las utilidades, otras).</p> |
| | Sindicato | <p>Nominal dicotómica</p> <p>Sindicato=1</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>Cuando el trabajador no tiene sindicato por parte de su empleo</p> <p style="text-align: center;">Sindicato=0</p> <p>Cuando el trabajador si tiene sindicato por parte de su empleo</p> |
|--|--|--|--|

Fuente: elaboración propia con base en Román y Cervantes (2013)

Para determinar el nivel de precariedad se retomó el método de Dalenius y Hodges (1959), el cual consiste en la formación de estratos de manera que la varianza obtenida sea mínima al interior de cada estrato y máxima entre cada uno de ellos; es decir, formar estratos lo más homogéneos posible.

Dado un conjunto de n observaciones de una variable $x = (x_1, x_2, \dots, x_n)$, el procedimiento para formar h estratos a partir de estas observaciones fue el siguiente:

9. Ordenar las observaciones de manera ascendente.
10. Agrupar $x = (x_1, x_2, \dots, x_n)$ en un número J de clases, donde $J = \min \{H * 10, n\}$.
11. Calcular los límites para cada clase de la siguiente manera:

$$\lim \inf C_k = \min \{x_{(i)}\} + (k - 1) * \frac{\max\{X(i)\} - \min \{X(i)\}}{J}$$

$$\lim \inf C_k = \min \{x_{(i)}\} + (k) * \frac{\max\{X(i)\} - \min \{X(i)\}}{J}$$

12. A partir de estos límites, obtener la frecuencia de observaciones de cada clase

$$f_i \quad i \in \{1, \dots, j\}$$

13. Calcular la raíz cuadrada de frecuencia en cada clase.
14. Acumular la raíz cuadrada de las frecuencias en cada clase $\sum_{i=1}^j \sqrt{f_i}$
15. Dividir la suma de la raíz cuadrada de las frecuencias por el número de estratos:

$$Q = \frac{1}{h} \sum_{i=1}^j \sqrt{f_i}$$

16. Los puntos de corte de cada estrato se tomarán sobre el acumulado de la raíz cuadrada de las frecuencias en cada clase de acuerdo con lo siguiente:

$Q, 2Q, \dots (h-1) Q$. Si el valor de Q queda entre dos clases, se tomará como punto de corte aquella clase que presente la mínima distancia a Q . Los límites de los h estratos conformados serán aquellos correspondientes a los límites inferior y superior de las clases comprendidas en cada estrato (INEGI, 2010).

Para el tratamiento de datos se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS en la versión 19.

Los indicadores se estimaron en una escala nominal donde el valor de 1 representa la condición de precariedad laboral, mientras que el valor de 0 refleja situaciones de no precariedad. Precisar que los siete indicadores considerados analizan las condiciones laborales de los trabajadores. En el apartado de resultados se analizan los tres niveles de precariedad identificados y se caracteriza a cada uno de ellos con las variables sociodemográficas que fueron cruzadas con el índice resultado de las dimensiones.

4. Resultados

Los resultados obtenidos del análisis factorial y la estratificación de éste indican que los trabajadores de la hotelería presentan niveles de precariedad. Se identificó que en general se encuentran en un nivel **medio**, mostrando que 45.2% indica que las condiciones bajo las que labora el personal no son totalmente precarias; mientras que 25% de los encuestados sí labora con un **alto** nivel de precariedad, considerando las dimensiones económica, normativa y de seguridad laboral que involucra salarios, contrato, duración del contrato, duración de la jornada de trabajo, seguridad social, prestaciones y sindicato (Ver tabla No. 2).

Tabla No. 2 Nivel de precariedad laboral

| Nivel de precariedad | Absolutos | Porcentaje |
|----------------------|-----------|-------------|
| Bajo | 22 | 21.2 |
| Medio | 47 | 45.2 |
| Alto | 26 | 25.0 |

| | | |
|-------|----|------|
| Total | 95 | 91.4 |
|-------|----|------|

Fuente: elaboración propia con base en la investigación de campo 2019- 2020

Respecto al nivel de precariedad laboral **bajo**, se identificó una representatividad de 21.2% del total de los trabajadores, lo que indica que las condiciones bajo las que laboran son satisfactorias, incidiendo principalmente el salario y las prestaciones sociales.

Los resultados obtenidos del análisis de las variables descriptivas muestran que 41.4% de la gente empleada se encuentra en un rango entre los 19 y 29 años, es decir, gente joven posiblemente recién egresada o en su primer empleo. El personal que tiene entre 30 y 59 años de edad tiene una representatividad de 57.5%, y solo un 0.9% se caracteriza por ser mayor de 60 años. Frente a datos que muestran que el turismo es el sector económico en donde se emplean a la mayor cantidad de jóvenes (Observatorio laboral, 2019), este estudio reconoce que en este segmento se presenta una precariedad media en el trabajo.

En cuanto al género, frecuentemente se ha señalado que en el sector turístico prevalecen las mujeres. En este caso la muestra se integró por 59.5% de hombres y 40.5% corresponde a mujeres, el nivel de precariedad en ambos casos resultó medio, 27.3% y 21.2% respectivamente. Lo anterior responde a que el género masculino realiza trabajos de mantenimiento, servicio de alimentos, áreas comunes, y las mujeres tienen cargos de camaristas y amas de llaves, cuyos salarios suelen ser más bajos.

El estado civil es una variable importante, ya que en muchas ocasiones determina la calidad de vida del trabajador en función del empleo obtenido y su relación con los gastos que generan. Para el caso de este estudio, se identificó que 47.4% de los empleados son solteros, 37.9% está representado por los casados, 10.5% bajo la condición de unión libre y 4.2% son divorciados. En cuanto a los niveles de precariedad laboral por estado civil predomina el nivel medio tanto en casados (21.1%) como en solteros (20.0%). Sin embargo, los solteros presentan niveles más altos de precariedad que los casados, entre los principales factores están: la edad, la falta de experiencia laboral y que su actual empleo representa una etapa momentánea mientras se encuentra una mejor opción laboral.

Respecto a la formación educativa de los encuestados se identificó que 44.2% de ellos tienen educación superior, entre las licenciaturas que destacan están las de administración de empresas, contaduría, mercadotecnia, comunicación, psicología, y en una menor medida licenciados en turismo y gastronomía. Los trabajadores con estudios de preparatoria representan 33.7% de la muestra, seguido de aquellos que cuentan con estudios de nivel técnico; y de primaria y secundaria 22.1%. En contraste con lo que señala el Observatorio Laboral (2019), lo que prevalece en el sector es el nivel básico de educación (61.5%), lo que indica que los niveles de habilitación son muy bajos. El nivel de formación se vincula con el problema de la desigualdad en los niveles de ingresos y es de suponerse que a mayor nivel de escolaridad mejores salarios percibidos, sin embargo esto no siempre sucede, ya que van implícitos otros factores como la experiencia laboral y la antigüedad.

Los resultados muestran un grado medio de precariedad que prevalece en los tres niveles de formación educativa, 14.7% para el básico, 17.9% en el medio superior y 16.8% para el superior; también se puede resaltar que aquellos trabajadores con estudios de nivel superior, mantienen igual proporción respecto al bajo y medio nivel de precariedad, con un 16.8%. La alta precariedad se identifica en el nivel medio superior como en el superior, con 10.5% cada uno, ante lo cual se desmiente la presunción de a mayor grado de formación mayores salarios; hay ocasiones que un *bell boy* sin tener más que estudios de primaria logra tener un mayor salario (incluyendo las propinas) que una recepcionista que tiene un nivel de formación más alto.

Por otro lado, el dominio de los idiomas sigue siendo un requisito importante sobre todo para aquellos puestos de contacto directo con el huésped: recepcionistas, amas de llaves, meseros, *concierge*, entre otros. El personal habla como segundo idioma el inglés, encontrando que 49.4% de los trabajadores lo domina, y en menor proporción aparecen el francés y alemán. Este requisito también se asocia a la contratación, considerando que quien cumpla con el dominio de algún idioma adicional al español podrá tener mayores oportunidades de ser contratado, sin que ello garantice mejores condiciones laborales. Un resultado relevante, es que aquellas personas que cuentan con uno o más idiomas diferentes al español (69.5%) mostraron menor nivel de precariedad.

Cuando se aborda el tema de los puestos ocupados, es evidente que las organizaciones no pueden generar un alto número de cargos directivos; por lo tanto, 72.8% de los trabajadores ocupan puestos operativos, entre los que destacan camaristas, amas de llaves, *bell boys*, mantenimiento, limpieza de áreas públicas, lavandería, meseros y cocineros; 20.4% se ocupa en cargos administrativos y 6.8% tiene puestos directivos integrados por las diferentes gerencias de área. En cuanto al nivel de precariedad, se observa que los puestos operativos presentan altos y medios niveles, situación correspondiente a las características propias de este tipo de puestos. La proporción de los dos niveles es de 65.3% de los empleados. Los cargos directivos y administrativos presentan bajos niveles de precariedad, considerando que son los mejor remunerados.

Respecto a la dimensión económica, los resultados obtenidos muestran que 35.9% de los trabajadores perciben un salario menor de \$5,000.00 mensuales, lo que representa menos de 1.62 salarios mínimos²⁰; 31.1% recibe entre \$5,000.00 y \$10,000.00, que representa entre 1.62 y 3.24 salarios mínimos²¹; 17.5% recibe entre \$10,000.00 y \$15,000.00 equivalentes a 3.24 y 4.86 salarios mínimos, y finalmente 11.7%, quienes ocupan cargos gerenciales y directivos ganan entre \$30,000.00 y \$60,000.00 mensuales superando los nueve salarios mínimos y topando hasta los 19.4.

Ahora bien, en materia de precariedad salarial se identificó lo siguiente: aquellos que ganan entre uno y cuatro salarios mínimos son los que presentan mayor nivel de precariedad, el 75.8% de los trabajadores se encuentran en altos y medios niveles de precariedad.

A partir de los datos, el cuestionamiento es si ¿el salario mínimo alcanza para adquirir la canasta básica? Para el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social en México (CONEVAL, 2020), el precio individual de la canasta básica asciende \$1,633.00 para el medio urbano. Si se aumenta el costo de la canasta no alimentaria, las líneas se disparan hasta \$3,208.00 en zonas urbanas, es decir, que \$3,697.00 a los que asciende el salario mínimo mensual alcanza para cubrir las necesidades de una sola

²⁰ El salario mínimo en México es de \$123.22 al 2020.

persona. El salario medio familiar **para cuatro personas** se calcula aproximadamente en **\$14,786.00**.

La dimensión normativa valoró la contratación de los trabajadores, 77.9% están por tiempo indeterminado, lo cual favorece al trabajador; en tanto 22.1% están por obra determinada, renovando su contrato cada 28 días hasta por seis ocasiones, y al llegar al séptimo se convierte en contrato indeterminado. Se identifica que el nivel alto de precariedad recae en los trabajadores contratados por temporada u obra determinada, lo que causa una mayor incertidumbre para conservar su trabajo, es decir, son los más vulnerables respecto a la pérdida de empleo.

La vida en los hoteles es durante el día y la noche, ante ello se encontró que 78.9% de los empleados trabaja de día, en tanto 21.1% cubre una jornada mixta. Al final esta última jornada provoca desgaste en el personal, ya que comprende horarios diurnos y nocturnos, considerando que el diurno comprende entre las 6:00 y las 20:00 horas, la nocturna entre las 20:00 y las 6:00 horas, y la mixta comprende las jornadas diurnas y nocturnas. Por la noche se debe trabajar menos de tres horas y media, si se excede el tiempo, se considerará nocturna. El nivel de precariedad determinado por la jornada de trabajo mixta alcanza un nivel alto, con 13.7% de personal que labora bajo estos horarios.

En el sector hotelero los empleados operativos gozan de un día de descanso a la semana, el cual no es ni sábado ni domingo, porque es cuando mayormente se requiere de sus servicios debido a los niveles de ocupación en fines de semana.

Otro de los grandes problemas a los que se enfrentan los trabajadores de los hoteles es a la condición de rolar turnos, en ocasiones no tienen quien cubra las jornadas nocturnas y mixtas y es cuando el personal debe tener la disposición para cambiar sus horarios de trabajo, esto es debido a que muchas ocasiones porque no llega el personal en sus horarios, por algún permiso o por encontrarse en periodos de vacaciones, ante estas situaciones los trabajadores tienen que aceptar y se llegan a ver afectados en su vida personal, el total de trabajadores que pasan por esta condición son 51.6% de la plantilla. En consecuencia 49.5% presenta niveles altos y medios de precariedad a consecuencia de rolar turnos.

Cuando hay demasiado trabajo y sobre todo en las temporadas altas, los empleados llegan a quedarse a laborar horas extraordinarias; de acuerdo con el artículo 66 de la Ley Federal

del Trabajo, la jornada de trabajo se puede prolongar por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2019). Al respecto, 62.1% de los empleados cubren horas extraordinarias, de los cuales más de la mitad se encuentran en niveles altos y medios de precariedad, impactando principalmente en menores resultados de productividad laboral.

Finalmente la dimensión seguridad laboral considera lo establecido en la legislación para determinar los elementos que la sustentan. De acuerdo con el artículo 87 de la Ley Federal del Trabajo (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2019), se señala que: los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos. Los que no hayan cumplido el año de servicio, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación del aguinaldo, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquiera que fuere éste. Los resultados obtenidos en la investigación de campo es que 99.0% si reciben aguinaldo bajo lo que estipula el artículo citado. En este sentido 1.0% manifiesta no haber recibido dicha prestación. En cuanto al reparto de utilidades al que están obligadas las empresas por ley, 84.2% de los trabajadores las recibe, y 15.8% no las recibe. 99.0% de los colaboradores de los hoteles cuentan con seguridad social. Así entonces, respecto al aguinaldo, las utilidades y la seguridad social se puede decir que las empresas sí están cumpliendo con sus obligaciones de acuerdo con la Ley, y que el nivel de precariedad es casi nulo, sin embargo, el aguinaldo y las utilidades, pueden representar una baja retribución de acuerdo con los salarios percibidos.

Derecho importante de los trabajadores es gozar de vacaciones, el artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo indica que los trabajadores con más de un año de servicio disfrutará de un período anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicio. 94.2% de los empleados respondieron que sí gozan de este derecho y reciben la prima vacacional que corresponde al 25% sobre su salario, lo anterior indica que el nivel de precariedad es bajo.

En cuestión sindical, 46% de los colaboradores pertenecen a un sindicato, figurando los que están afiliados a la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC), seguidos por los de la Confederación de Trabajadores de México (CTM), en este sentido más de la mitad se sienten inseguros al no tener un sindicato que les respalde, ante ello el nivel de precariedad que se presenta es medio.

5. Conclusiones

Los mercados laborales han sufrido una serie de transformaciones en los últimos años, ocasionados por reformas a la legislación laboral, nuevas modalidades de contratación, así como menos privilegios para los trabajadores en el sector turístico. Las diversas investigaciones que han abordado la precariedad y flexibilidad laboral en la hotelería tanto de México como de otros países, en muchos de los casos concluyen que una de las razones que lleva a los empleadores a recurrir en prácticas precarias es buscar la rentabilidad de sus empresas a costa de la reducción de salarios y prestaciones para sus trabajadores, limitando cada vez más su participación dentro de los sindicatos a través de contrataciones por temporadas o trabajos determinados.

El estudio de la precariedad laboral de manera específica implica observar el marco normativo y económico con el que cuenta cada país, y en ese sentido, su evaluación en contextos como el mexicano, ha permitido distinguir el cumplimiento de las condiciones de trabajo establecidas en la ley, sin embargo, aún existen altos niveles de precariedad entre los colaboradores con funciones operativas. Las empresas hoteleras deben considerar que las condiciones laborales no son únicamente obligaciones impuestas, sino que deben ser observadas como acciones que permitan aumentar la calidad de vida en el trabajo.

Esta investigación se trató de un estudio exploratorio, que forma parte de un proyecto más amplio sobre precariedad laboral y flexibilización del mercado de trabajo. No obstante, existen vacíos o limitaciones que pueden ser objeto de estudio de otras investigaciones, como seguir analizando el contexto turístico con otros giros diferentes a la hotelería y que son parte del sector; igualmente pueden realizarse otro tipo de pruebas estadísticas o la aplicación del enfoque cualitativo para obtener diferentes explicaciones del fenómeno. Es importante observar ¿Qué pasará con el empleo en el sector hotelero después de la pandemia COVID-19? ¿Se presentarán mayores niveles de precariedad laboral en la

hotelería? O se establecerán acciones y estrategias para construir una actividad más humana y responsable.

Finalmente, la investigación presenta limitaciones en cuanto al tamaño de la muestra, ya que debido a la pandemia no se pudo obtener un mayor número de respondientes, por lo que los resultados deben considerarse con discreción y considerarse de acuerdo con la zona de estudio.

BIBLIOGRAFÍA

Atkinson, R. y Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard to research populations: snowball research strategies. *Social Research Update*, 33, 1-5. Recuperado de <https://www.researchgate.net>

Bergene, A., Jordhus-Lier, D. y Underthun A. (2014). Organizing capacities and union priorities in the hotel sector in Oslo, Dublin and Toronto. *Nordic Journal of Working Life Studies*. 4(3), 119-136. Recuperado de: <https://www.researchgate.net>

Bhebhe, M. (2020). Employee disengagement from the perspective of frontline employees: a hotel case study in Zimbabwe. *Journal of Management and Administration*. 1, 73-100. Recuperado de: <https://www.researchgate.net>

Burgess, J. Connell, J. y Winterton, J. (2015). Vulnerable workers, precarious work and the rol of trade unions and HRM. *The international Journal of Human Resource Management*. 24(22), 4083-4093. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/>

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2019). *Ley Federal del Trabajo*. Diario Oficial de la Federación (miércoles 1 de mayo de 2019) Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf

Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.

Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain, *Tourism Geographies*. 20(4), 653-674. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com>

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social en México. CONEVAL (2020). Evolución de las líneas de pobreza por ingresos. Recuperado de: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Lineas-de-bienestar-y-canasta-basica.aspx>
- Creswell, J.W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among five approaches*, (3a edic). United States of America: Washington DC. SAGE.
- Dalenius, T. y Hodges, J.L. (1959). Minimum Variance Stratification. *Journal of the American Statistical Association*, 54(285), 88-101. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com>
- Dasten, J. (2014). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. *Revista Trabajo y Sociedad*. 23, 143-168. Recuperado de: <https://www.researchgate.net>
- Divina, E. (2014). Precarious Work Undermines Decent Work: The Unionized Hotel Workers' Experience. *DLSU Business & Economics Review*. 24(1), 13-26. Recuperado de: <https://www.researchgate.net>
- González, A., Montúfar B. y Luna E. (2018). La dimensión de la vulnerabilidad y la subjetividad a partir de los trabajadores operativos hoteleros. En R.J. Salinas, C. Uribe, M.A. Carrillo (Coord.). *El mundo del trabajo: realidades, desafíos y oportunidades*. México: EÓN-Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de: <https://www.researchgate.net>
- Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS. (2020). Ingresos y aseguramiento en el IMSS. Recuperado de: <http://imss.gob.mx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010). *Nota técnica. Estratificación univariada*. SCINCE. Sistema para la Consulta de Información Censal 2010.
- Kreshpaj, B.; Orellana, C.; Burström, B., Davis, L.; Hemmingsson, T., Johansson, G.; Kjellberg, K.; Jonsson, J.; Wegman, D.H., & Bodin, T. (2021). What is precarious employment? A systematic review of definitions and operationalizations from quantitative and qualitative studies. *Review Scand J. Work Environ Health*. 46(3). 235-247. <https://www.researchgate.net>

- Lee, D. Hampton, M. y Jeyacheya, J. (2015). The political economy of precarious work in the tourism industry in small island developing states. *Review of International Political Economy*.1, 194-223. <https://www.researchgate.net>
- Locke, L.; Silverman, S. y Spirduso, W. (2014). *Proposals that work: A guide for planning dissertations and grant proposals*. United States of America: SAGE. Publications.
- Méndez, M. C.; Rodríguez, O. M.; Osorio, M. y Salgado, M. C. (2013). La flexibilidad laboral en el sector turístico en México. Una interpretación teórica. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(4), 705-728.
- Mejía, J. (2017). *Las ciencias de la administración y el análisis multivariante. Proyectos de investigación, análisis y discusión de resultados*. México: Universidad de Guadalajara.
- Observatorio laboral (2019). Ocupación por sectores económicos cuarto trimestre 2019. Recuperado de: https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Ocupacion_sectores.html [20 de mayo de 2020].
- Organización Mundial del Turismo (2015). Panorama OMT del turismo internacional. España: OMT. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>
- Organización Mundial del Turismo (2020). Barómetro Organización Mundial del Turismo. Las cifras de turistas internacionales caen un 65% en la primera mitad del 2020. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Ovejero, A. (2014). *Los perdedores del nuevo capitalismo. Devastación del mundo del trabajo*. Madrid. Biblioteca Nueva.
- Palafox-Muñoz, A. y Rubí-González, F. A. (2020). La gota que derramó el vaso en el turismo en Quintana Roo, México: precariedad laboral y COVID-19. *Dimensiones Turísticas [Número especial: Turismo y COVID-19]*, 4, 131-148. <https://doi.org/10.47557/IMG05677>
- [Robinson, R.; Martins, A.; Solnet, D. y Baum, T. \(2019\). Sustaining precarity: critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*. 27\(7\), 1008-1025.](#) Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/330424182_Sustaining_precarity_critically_examining_tourism_and_employment

Román, Y. y Cervantes, D. (2013). El empleo precario de jóvenes asalariados en México. El caso de Toluca, Tijuana y Mérida (2005-2010). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. XXI(1), 43-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90928088004.pdf>

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (2015). La hotelería de la Ciudad de México. Recuperado de: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/La%20hoteleria%20de%20la%20ciudad%20de%20mexico%202013/La%20hoteleria%20de%20la%20Ciudad%20de%20Mexico.pdf>

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (2019). *Anuario Estadístico de Turismo 2019*. Recuperado de: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Docs/Anuario%20estadistico%20Turismo%202018.pdf>

Tourism Concern (2013). *The impacts of all-inclusive hotels on working conditions and labour rights in Barbados, Kenya & Tenerife*. London: Tourism Concern. Recuperado de: <https://www.tourismconcern.org.uk/>

Underthun, A.; Christoffer, D. y Jordhus-Lier, D. C. (2017). Liminality at work in Norwegian hotels, *Tourism Geographies, An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*. 20(1), 11-28. DOI: 10.1080/14616688.2017.1314546 Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/316247852_Liminality_at_work_in_Norwegian_hotels

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El presente capítulo presenta una discusión en torno a los resultados obtenidos a partir de la investigación de campo, vinculándose con los elementos que integran la fundamentación teórica. Se integran el papel del trabajo, los modelos reguladores y de desarrollo, las teorías económicas y se finaliza con elementos de flexibilidad y precariedad laboral.

5.1 Evolución del concepto de trabajo

El concepto de trabajo ha evolucionado de acuerdo a ciertos acontecimientos sociales a lo largo de la historia. Por ejemplo durante la revolución industrial fue entendido como creador de valor; de finales del siglo XIX a la gran crisis de 1929 se veía como utilidad de la mercancía; de la gran crisis de 1929 a los años sesenta se caracteriza por que es el periodo en donde interviene el Estado social, el Estado benefactor, la época de los sindicatos en donde los trabajadores estaban más protegidos; con el ascenso del neoliberalismo desde los años setenta hasta la fecha y con el surgimiento de la posmodernidad, destacan las nuevas relaciones industriales, el segmentacionismo y el posfordismo. Ya para los noventas se da la flexibilización del mercado de trabajo, sin embargo, esta flexibilidad representa pérdida de seguridad, reducción de prestaciones y de salarios lo cual trae como consecuencia la precarización del mercado de trabajo. Lo anterior deja ver que si ha habido una evolución en cuanto al trabajo, pero esta evolución ha sido en detrimento de los trabajadores y en este caso de los del sector hotelero, cuando antaño eran privilegiados por estar protegidos por el estado, por las consideraciones de los sindicatos, pero a lo largo de la historia y a partir del cambio de modelo económico se ha observado la reducción de salarios y prestaciones que hacen que los empleos cada día sean más flexibles y precarios, lo cual conlleva a tener también condiciones de vida precarias. Los resultados muestran que los salarios que perciben estos empleados tan solo están por arriba del sector agrícola y de servicios profesionales.

5.2 Modelos reguladores y su evolución en el sector hotelero

En cuanto a los modelos reguladores de las relaciones laborales se identificaron cuatro, que de acuerdo al tiempo también han ido evolucionando: el taylorismo que se centraba en el estudio sistemático del trabajo observando a los salarios como un estímulo para la productividad, su objetivo era elevar la productividad, se centra en el principio de tiempos y movimientos, evitaba tener trabajadores ociosos, le interesaba contratar trabajadores sin cualificación de tal forma que en determinado momento pudieran ser sustituidos, asignando salarios a partir de un escalafón, los ascensos de éstos dependían de la antigüedad y por consiguiente por la experiencia en el trabajo lograban una mayor especialización. Este modelo aplicó para el sector hotelero en su momento, ya que era común contratar trabajadores con primaria y al paso de los años la sorpresa era que esa persona que había sido contratada como bell boy ocupa hoy en día el cargo de gerente del hotel. Una de las bondades de este modelo fue que permitió a los trabajadores organizarse en sindicatos. Sin embargo el modelo llegó a su crisis por que debido a ese sindicalismo cada día eran más constantes las huelgas y paros.

El fayolismo que también tiene como principio la organización y la división del trabajo, cuyo fin es producir más y mejor y orientando el trabajo hacia a la especialización, reconoce que la remuneración del trabajo influye positivamente en el desarrollo de la organización, sin embargo se observa que en los establecimientos de hospedaje aunque hay organización de las actividades de cada área funcional, los salarios de los trabajadores son bajos y posiblemente eso no los motive para que ofrezcan el mejor servicio. Este modelo implementa como complemento al salario diario ciertos beneficios complementarios como primas, pero de acuerdo a los resultados de la investigación de campo se observa que un mínimo porcentaje de trabajadores llegan a recibir algún estímulo adicional e incluso para el caso de las propinas son muy pocos los que las reciben. Ante esta situación este modelo no es el más adaptable al caso del turismo.

En cuanto al fordismo basado en el trabajo en serie y la mecanización del trabajo lleva a definir salarios elevados, pago de bonificaciones, el Estado tiene un papel intervencionista (como regulador de las relaciones de trabajo), para el caso de la hotelería este modelo no

aplica en su totalidad, solamente para los cargos directivos que son los mejor remunerados y que en algunos casos llegan a recibir algún estímulo.

El toyotismo es uno de los modelos que mayor impacto tienen en el sector hotelero, en donde la productividad está centrada en la flexibilidad del trabajo. En la hotelería de la Ciudad de México se observa que los empleados son multifuncionales y esta es una característica del toyotismo, la idea es capacitar y formar a los trabajadores al interior de la empresa de tal forma que sean hábiles para desempeñar diferentes funciones y de esta forma reducir costos, en el sentido de que en lugar de pagar a dos o tres personas que realicen diferentes tareas solamente se reduce a pagar a una sola persona, se convierten en trabajadores polivalentes.

Otra característica más que identifica al modelo con el sector de estudio es que el incremento salarial depende de las evaluaciones que los jefes hacen de sus trabajadores en función a su desempeño y de acuerdo a la antigüedad del trabajador. Por supuesto que no todos los trabajadores reciben el mismo incremento, además de que las evaluaciones no son constantes lo cual ocasiona que el poder adquisitivo disminuya repercutiendo negativamente en la calidad de vida de éstos.

Es muy común observar en las empresas hoteleras a trabajadores eventuales que solamente son requeridos para las temporadas altas, ocasionando que no gocen de estabilidad en la empresas, de la "protección" de los sindicatos, es una contratación segmentada con bajo costo salarial, pérdida de poder social, esto favorece los empleos a tiempo parcial y otras formas de subcontratación (outsourcing), lo anterior conlleva a la precarización de la fuerza de trabajo.

Lo señalado en este modelo es la realidad que está ocurriendo con los trabajadores del sector hotelero, se está conformando un mercado flexible, segmentado (dividido) con personal polivalente y en condiciones precarias.

5.3 Modelos de desarrollo económico y la hotelería

Respecto a los modelos de desarrollo económico en México, se identificó que en el modelo de industrialización sustitutiva de importaciones el Estado tenía una fuerte participación

impulsando la producción de bienes finales de consumo directo e intermedio. Durante este periodo que va de la década de los cincuenta y sesenta, las economías gozaban de una bonanza: bajo desempleo e inflación y un rápido crecimiento en la calidad de vida. Hay autores que llegaron a señalar que este periodo estuvo muy cerca de ser denominado “la edad de oro” pero a finales de los setenta todas esas maravillas de una estructura de crecimiento estable y rentable se fue deteriorando. En este sentido, en el sector hotelero los trabajadores se veían beneficiados, el estado daba subvenciones, era proteccionista, los sindicatos cubrían sus tareas de proteger y velar por los intereses de los trabajadores, los trabajadores tenían estabilidad laboral, pero llegada la crisis del modelo llevó al incremento de la pobreza y de la precarización del trabajo. Para 1977 se establecieron toques salariales que afectaron a los trabajadores en general y de manera puntual a los del sector hotelero, ante esta situación los trabajadores fueron perdiendo su poder adquisitivo y su mano de obra se fue abaratando.

Lo anterior llevó a la entrada de un nuevo modelo económico el “neoliberal”. La adopción de este modelo ha conducido a un limitado crecimiento de la economía y por consiguiente a la creación de una minúscula cantidad de empleos ocasionando el deterioro de las condiciones laborales y por consiguiente de las condiciones de vida de la clase trabajadora, lo cual se identifica claramente en los resultados obtenidos de la investigación de campo en los diferentes hoteles. Desde el mandato de Miguel de la Madrid hasta el actual gobierno ha presentado características como: políticas de toques salariales, desempleo, contención salarial, abaratamiento de la mano de obra, flexibilidad de la fuerza de trabajo, empleos precarios que han impactado a los trabajadores de los hoteles de la Ciudad de México, encontrando que aún siguen existiendo empleados con contratos temporales, horarios flexibles y con mínimas prestaciones e incluso con algunas prestaciones de ley que no le son pagadas, ocasionando precariedad laboral y en su calidad de vida.

5.4 Teorías económicas de los mercados de trabajo y su relación con el sector hotelero

En cuanto a las teorías que abordan a los mercados de trabajo es importante comentar como cada una de ellas impacta en el mercado de trabajo del sector hotelero de la Ciudad de

México y definir cuál es la que podría analizar de manera puntual a este sector, dadas sus características.

En el caso de la corriente neoclásica, el turismo se ve como una actividad multifuncional, así es que el primer postulado de esta corriente se rompe. Sin embargo el enfoque de capital humano se apega más a los mercados de trabajo del turismo, en muchas empresas de esta índole los años de estudio o el nivel educativo no son factores importantes para la contratación, más bien se guían por la experiencia ya que en su mayoría los puestos que se ofertan son operativos, aunado a ello, dentro de la misma empresa les proporcionan capacitación que los va formando para desempeñar de mejor forma la responsabilidad encomendada, e incluso, les permite ser empleados multifuncionales, ya que se les capacita para estar en diferentes áreas, cabe hacer una distinción; los cargos directivos y administrativos casi siempre los ocupan las personas con mayor calificación o preparación y resulta ser que son los puestos a los que se les asigna un mayor salario. En este sentido, la teoría trata de dar una explicación a estas desigualdades, y no solamente en cuanto a salarios y puestos, sino también respecto a género; a pesar de que en la actualidad tanto hombres como mujeres participan en este sector, el papel de la mujer sigue siendo aún relegado, mucho se dice que es por la desigualdad de oportunidades educativas que ellas tienen, aunque esto no siempre es así, hay otros factores que impiden su contratación o ser promovidas a otros puestos.

Este enfoque señala que la pobreza y el desempleo están en función del capital humano, sin embargo, en la realidad se observa que aunque la gente tenga un nivel muy alto de estudios, domine idiomas y tenga experiencia en el mercado laboral, el número de puestos de trabajo que se ofertan no son suficientes para contratar a una elevada demanda de trabajo. Se presentan diferencias sociales muy significativas, no es el mismo salario y condiciones las que tiene un trabajador del sector hotelero a uno que trabaje en agencias de viajes o en restaurantes, o incluso aquél que trabaje para un hotel de gran turismo que el que labora para un hotel de cuatro estrellas, los niveles de flexibilidad que se presentan en cada uno de estos trabajos son diferentes y por consiguiente la precarización que se presenta también tiene sus desigualdades.

El enfoque presenta algunas fortalezas pero también algunas debilidades, la formación profesional no es el único factor que lleva a presentar altos niveles de pobreza ni de desempleo, va más allá de ese planteamiento, involucra a la misma política económica y social del país.

En cuanto a la segmentación de mercados de trabajo o institucionalista, el señalamiento principal es que los mercados son heterogéneos, afirmación que coincide con las peculiaridades del turismo, cada empresa es totalmente diferente (hoteles, restaurantes, transportadoras, etc.) y por consiguiente las necesidades y tipo de servicio también, por lo que requieren de gente con características específicas para cada área. Al señalar que los involucrados no encuentran trabajo con igualdad de oportunidades, es muy cierto, mientras algunos logran obtener un empleo bien remunerado, con prestaciones, horarios flexibles y puestos a nivel administrativo, gerencial y directivo, otros ocupan niveles más bajos como los puestos operativos rotando turnos, con salarios mínimos, sin contratos fijos y con el mínimo de prestaciones.

Esta corriente hace referencia al dualismo, indicando que a los trabajadores se les observa como “capital” sobre todo en los casos cuando se les capacita, el empleador los ve como un factor fijo en la producción y eso no escapa al turismo. Al momento de ofrecer la capacitación el empleador considera que no puede dejar ir al trabajador por que fue un gasto generado para la empresa en lugar de verlo como una inversión que le va a reeditar brindando un servicio de calidad.

Cuando hablamos de este dualismo señalamos a la propia empresa de servicios turísticos y a los sindicatos, esta relación que se genera lleva a imponer ciertas restricciones hacia el trabajador, a pesar de que existe un sindicato que se supone protege a los trabajadores, se observa a partir de entrevistas con líderes sindicales del sector turístico de México que su función es mínima, realmente a la fecha no se tienen grandes avances en cuanto al sindicalismo, y lo único que hacen para aparentar cambios es crear ciertos programas de actividades recreativas y de salud, pero en cuanto a mejorar las condiciones de trabajo realmente no hay un avance, se mantienen muchas de las prestaciones que ya existían pero ahora éstas se ven precarizadas por las condiciones económicas que guarda el país, por

ejemplo el nivel de precios de la canasta básica se incrementa junto con los precios de una diversidad de productos, lo que ocasiona que esas prestaciones se vean mermadas.

Uno de los elementos centrales de esta corriente es la división que hace del mercado, la cual explica claramente la situación que se presenta en los mercados de trabajo del turismo, se menciona el sector primario encontrando en este a los puestos con mejores salarios, buenas condiciones de trabajo, posibilidades de ascenso y estabilidad en el empleo, lo cual se ve reflejado en los puestos directivos, gerenciales y administrativos del turismo, caracterizados por el nivel educativo y un estatus elevado que por supuesto, son los menos en comparación a la cantidad de puestos operativos que se generan.

Por otro lado se localiza al sector secundario (de acuerdo al dualismo) que particularmente es en donde se ubican los trabajadores del sector turismo, la mayoría de los trabajadores ocupan puestos operativos, con salarios mínimos, constantemente se presenta rotación de personal que se da por los mismos bajos salarios, por que encontraron otras oportunidades de empleo, por las condiciones de trabajo precario, porque no le conviene al empleador que genere antigüedad, entre otros motivos.

Finalmente, mucho de esta segmentación tiene que ver con factores institucionales y estructurales: la propia organización, el gobierno, las normas aplicables al trabajo, los gremios sindicales que en conjunto han llevado a que el mercado de trabajo en el turismo se esté precarizando.

Respecto al enfoque neokeynesiano, se centra en la normatividad y en el sindicalismo tradicional, la idea es transformar a este sindicalismo, pero a pesar de los “intentos” no se ha logrado avanzar, los trabajadores siguen bajo las mismas condiciones que en los setentas, mejor dicho en peores condiciones por el señalamiento que se hacía en párrafos anteriores.

Finalmente, la teoría marxista, a partir de ésta surge la flexibilidad laboral, se habla de una degradación del trabajo observándose que en la mayoría de las empresas turísticas este fenómeno se está presentando, contratación en los niveles más bajos (camaristas, bell boys, meseros, entre otros), con salarios bajos, condiciones de trabajo precarias y no se valora el trabajo realizado por este tipo de trabajadores.

Se observa que de las cuatro teorías cada una aporta distintos elementos para poder analizar a los mercados de trabajo en el turismo, sin embargo una de la que más elementos aportan para el análisis es la de la “segmentación de mercados o institucionalista”, misma que se sugiere retomar para analizar la flexibilidad y precarización laboral en estos mercados.

5.5 Flexibilidad y precariedad laboral en la hotelería

A continuación se presentan los factores básicos que determinan la presencia de flexibilidad laboral en el sector hotelero en la Ciudad México, mismos que llevan a tener condiciones precarias. Se identificó lo siguiente: Contratos temporales y/o inexistencia de contrato, menor calificación y cualificación para ser contratados, intensificación del trabajo, polarización de especializaciones, salarios bajos, trabajadores multifuncionales o polivalentes, movilidad de trabajo (interna), pérdida de prestaciones, variación de los horarios de trabajo y subcontratación.

La estacionalidad de la actividad turística genera periodos de contrataciones y despidos, que generan incertidumbre en la estabilidad en el empleo. Al reducirse la cantidad de empleos se crean las condiciones para degradar y precarizarlos, en cuanto a sus condiciones y beneficios. La reducción de empleos fijos amplía la disponibilidad en el mercado de trabajo y facilita la búsqueda de fuerza de trabajo más dispuesta y menos exigente, la cual puede ser contratada indirectamente por otras empresas, reduciendo costos adicionales al salario. La flexibilidad interna, o polivalencia, supone que una mayor cobertura de tareas conllevará a una mejor y más amplia calificación laboral, que incrementará la posibilidad de permanecer en el empleo; así como también, a una mayor carga de trabajo y responsabilidad por el mismo salario

Estos factores se definen a partir de ese recorrido teórico que se hace de los mercados de trabajo en el sector, de la revisión de las cifras del observatorio laboral, del acercamiento que se tuvo con líderes sindicales, así como de las opiniones vertidas por trabajadores del mismo sector; de los elementos que aportan las teorías económicas y de las características específicas de la flexibilidad y precariedad laboral.

Estas condiciones en general, se han presentado en todos los sectores económicos y en específico en el sector turístico y hotelero de la Ciudad de México, en este sentido, a pesar de las reformas a la legislación laboral, aún existen vacíos e imprecisiones que fortalezcan las condiciones laborales, sin una reforma de fondo, México no podrá mejorar su baja productividad laboral; ni dar un impulso fuerte al empleo de los jóvenes; ni a la incorporación de las mujeres y las personas con capacidades diferentes a la actividad económica del país, pero sobre todo con salarios dignos y prestaciones sociales que permitan mejorar las condiciones de vida de los trabajadores de este sector.

Ante esta situación los legisladores propusieron y aprobaron la reforma laboral 2012 que indica lo siguiente: Prevé nuevas modalidades de contratación a prueba y de capacitación inicial de hasta seis meses, ambas improrrogables, así como contratos por temporada. Todas estas modalidades con salario, prestaciones, seguridad social y antigüedad. Prohíbe todo tipo de discriminación así como solicitar certificados de ingravidez para contratar. También prohíbe el despido por embarazo y reconoce el teletrabajo y lo considera como trabajo a domicilio (STPS: 2012).

Lo anterior lleva a señalar que con esta reforma se prevén efectos duales: estimula la formalización laboral, pero también mayor explotación del trabajo; certeza en el empleo y por otro lado mayor nivel de precarización, salarios por hora; esta reforma de cierta forma permitirá identificar otros factores que contribuyan a definir las características de los nuevos perfiles laborales en el sector turístico de México, pero seguramente perfiles bajo las mismas condiciones de flexibilidad y de precarización laboral.

Finalmente, el haber realizado esta investigación permite identificar cuáles son las perspectivas de hacia dónde va el empleo en el sector hotelero, sus retos y transformaciones. En primera instancia se identificó que el sector genera una gran cantidad de empleos, sin embargo éstos no han logrado mejorar del todo las condiciones de vida de los trabajadores, aun se siguen viendo salarios bajos, prestaciones mínimas de ley. Aunado a lo anterior la situación sanitaria que se vive desde marzo del 2020 (COVID-19), ha venido a transformar estas condiciones: empresas que han cerrado, por consiguiente miles de empleos perdidos, otras empresas hoteleras que están subsistiendo sacrificando a sus empleados a trabajar menos días a la semana con menor salario. La situación del empleo

en la hotelería se va tornando cada vez más complejo, ante la realidad que se vive y el desaceleramiento en el ritmo de crecimiento del empleo, el trabajador será desplazado en algunas áreas funcionales de los hoteles, se introducirán más servicios digitales y remotos, los recepcionistas y los bell boys serán desplazados por robots.

Por otro lado es esperanzador, que en unos dos o tres años la actividad turística en México se estabilice, con ello la llegada de turistas y la ocupación hotelera, en este caso los empleos que se sigan generando tendrán que ser ofertados directamente por la empresa hotelera, ya que a partir de este año (2021) se elimina la subcontratación o también llamado outsourcing, esta reforma permitirá a los trabajadores contar con las prestaciones de ley incluyendo reparto de utilidades. Sin embargo, los trabajadores deberán ajustarse a las necesidades y transformaciones del mercado: deberán estar actualizados, es decir formarse continuamente lo cual les permitirá ser más competitivos. Los perfiles más demandantes serán los digitales (big data, redes sociales, entornos web e internet de las cosas), enfocados a atención al cliente, gente innovadora, creativa, con liderazgo y que les guste el trabajo en equipo. En este sentido se empezará a trabajar con empleos híbridos, por ejemplo una recepcionista podrá tener un doble perfil: uno más dedicado a la parte técnica, es decir a la gestión de sistemas automatizados y el otro perfil se centra en las ventas y en la prescripción de otros productos del hotel, aunque se presentarían controversias en el sentido de saber a qué tipo de trabajador se contrataría: del sector turístico y formarlo en estas nuevas tecnologías; o seleccionar especialistas en sistemas automáticos y se les forma en la comprensión del sector turístico. Vienen cambios radicales para el mercado de trabajo en la hotelería, nuevos retos y condiciones laborales diferentes. Lo que no se garantiza que se transforme son los salarios y prestaciones. Y si las condiciones económicas no mejoran, los empleos precarios prevalecerán.

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México y en cumplimiento con los objetivos planteados se llegó a las siguientes conclusiones:

Los mercados laborales han sufrido una serie de transformaciones en los últimos años, ocasionados por el modelo de desarrollo económico, reformas a la legislación laboral, nuevas modalidades de contratación, así como menos privilegios para los trabajadores en el sector turístico y por consecuencia en la hotelería.

Las diversas investigaciones que han abordado la precariedad y flexibilidad laboral en la hotelería tanto de México como de otros países, en muchos de los casos concluyen que una de las razones que lleva a los empleadores a recurrir en prácticas precarias es buscar la rentabilidad de sus empresas a costa de la reducción de salarios y prestaciones para sus trabajadores, limitando cada vez más su participación dentro de los sindicatos a través de contrataciones por temporadas o trabajos determinados.

Estos nuevos esquemas de contratación están precarizando aún más las condiciones laborales, lo que incluye que los trabajadores no generan antigüedad pero sobre todo viven con la incertidumbre de si conservarán o no su empleo, y con ello presentan otro tipo de situaciones como el estrés y la depresión. Aunado a lo anterior, se han convertido en empleados multifuncionales, desempeñando una diversidad de actividades bajo el mismo salario; además de cubrir jornadas de trabajo exhaustivas con horas extraordinarias y en ocasiones no pagadas.

La salud de los trabajadores y de sus familiares es una de las mayores preocupaciones de los trabajadores, por lo que estar afiliados a alguna institución de seguridad social les genera tranquilidad. Los salarios del sector turístico han sido evidenciados por no ser competitivos respecto a otras actividades económicas, por lo tanto, si el nivel de precariedad salarial permanece aumentará la desigualdad y la pobreza.

Se identificó que el empleo en el sector hotelero se asocia a las características de la teoría de la segmentación de mercados o institucionalista: son mercados heterogéneos cada empresa es totalmente diferente (hoteles, restaurantes, transportadoras, etc.) y por

consiguiente las necesidades y tipo de servicio también, por lo que requieren de gente con características específicas para cada área. Los trabajadores no encuentran empleo con igualdad de oportunidades, mientras algunos logran obtener un empleo bien remunerado, con prestaciones, horarios flexibles y puestos a nivel administrativo, gerencial y directivo, otros ocupan niveles más bajos como los puestos operativos rotando turnos, con salarios mínimos, sin contratos fijos y con el mínimo de prestaciones.

Esta corriente hace referencia al dualismo, indicando que a los trabajadores se les observa como “capital” sobre todo en los casos cuando se les capacita, al ofrecer la capacitación el empleador considera que no puede dejar ir al trabajador por que fue un gasto generado para la empresa en lugar de verlo como una inversión que le va a reeditar más brindando un servicio de calidad. Este dualismo señalamos a la propia empresa de servicios turísticos y a los sindicatos, esta relación que se genera lleva a imponer ciertas restricciones hacia el trabajador, a pesar de que existe un sindicato que se supone protege a los trabajadores, pero en cuanto a mejorar las condiciones de trabajo realmente no hay un avance, se mantienen muchas de las prestaciones que ya existían pero ahora éstas se ven precarizadas por las condiciones económicas que guarda el país, por ejemplo el nivel de precios de la canasta básica se incrementa junto con los precios de una diversidad de productos, lo que ocasiona que esas prestaciones se vean mermadas.

La división del mercado se hace presente a través del sector primario que integra a los puestos con mejores salarios, buenas condiciones de trabajo, posibilidades de ascenso y estabilidad en el empleo, (puestos directivos, gerenciales y administrativos de los hoteles), caracterizados por el nivel educativo. Por otro lado se localiza al sector secundario (de acuerdo al dualismo) la mayoría de los trabajadores ocupan puestos operativos, con salarios mínimos, se presenta rotación de personal ocasionada por los bajos salarios, nuevas oportunidades de empleo, condiciones precarias de trabajo, por no generar antigüedad, entre otros motivos. Finalmente mucho de esta segmentación tiene que ver con factores institucionales y estructurales: la propia organización, el gobierno, las normas aplicables al trabajo, los gremios sindicales que en conjunto han llevado a que el mercado de trabajo en el turismo se esté precarizando.

A partir de los resultados se identificaron aquellas características que generan flexibilidad laboral en el empleo hotelero, entre las que destacan: Contratos temporales y/o inexistencia del mismo (flexibilidad cuantitativa interna), menor calificación y cualificación, polarización de especializaciones, trabajadores multifuncionales, variación de los horarios de trabajo (flexibilidad funcional), subcontratación (conocido como flexibilidad externa) pérdida de prestaciones salarios bajos (flexibilidad salarial).

En cuanto a la precariedad laboral se consideraron tres dimensiones: la económica, normativa y de seguridad laboral. Se pudo identificar que el nivel salarial es de los más precarios ya que en su mayoría se encuentran en niveles altos y medios y corresponden prácticamente a los empleos operativos y administrativos de los hoteles En cuanto a lo normativo por tipo de contrato se identificó mayor estabilidad ya que los trabajadores tienen contrato por tiempo indeterminado, es un porcentaje bajo que están contratados por obra determinada, siendo estos últimos los que se encuentran en condiciones precarias (incertidumbre de conservar el empleo). Y respecto a la jornada de trabajo se presenta un nivel alto en la mixta, aunque cabe destacar que es un porcentaje bajo de trabajadores bajo estas condiciones. En lo normativo en materia de seguridad social el nivel de precariedad es bajo, se puede decir que es casi nulo, lo cual indica que las empresas se están apegando a lo señalado por la Ley Federal del Trabajo; en lo que respecta a prestaciones como aguinaldo y utilidades presentan una baja retribución de acuerdo con los salarios percibidos.

Cuando se analizó la flexibilidad laboral, se pudo identificar que el nivel en donde se presenta con mayor amplitud es en la salarial, al igual que sucede en la precariedad laboral.

Los perfiles laborales que se identificaron son: mujeres por el tipo de trabajo que se desempeña al interior de estos establecimientos, casados, predominan los jóvenes de 25 a 34 años, originarios de la Ciudad de México con un nivel educativo superior, con dominio del idioma inglés; los puestos operativos son los de mayor demanda, llevan trabajando menos de 10 años, con un contrato de tiempo indeterminado.

Se observa que por las propias características de los hoteles, por ser de categorías 5 y 4 estrellas, no se presentan signos graves de precariedad, como ya se mencionó el nivel más alto se tiene en la parte salarial. Si bien, cuentan con prestaciones de ley, algunas de ellas

como el aguinaldo y las utilidades presentan una baja retribución de acuerdo con los salarios percibidos.

Lo anterior pone de manifiesto que los trabajadores de los hoteles seleccionados presentan condiciones laborales favorables, considerando que reciben todas las prestaciones de ley, tienen seguridad social, se sienten satisfechos con su empleo, sin embargo, el punto crítico son los salarios, que son precisamente los que reflejaron niveles de precariedad laboral. En este tenor, ¿qué consecuencias trae consigo esta precariedad laboral?, se identifica que cada vez los trabajadores van a estar más marginados, será más difícil que mejoren sus condiciones de vida ya que el costo de la canasta básica es cada día más alto y los salarios no se incrementan, no podrán tener acceso a que sus hijos o dependientes tengan acceso a una mejor educación, a servicios de salud privados, a tener una vivienda propia y digna, a no disfrutar de su tiempo libre en viajes de placer, entre otros. En este sentido, el salario mínimo alcanza solamente para la manutención de una sola persona, si se considera que muchos de los trabajadores son casados y tienen hijos deberían de tener 3.47 salarios para poder subsistir con los básicos. Todo lo anterior, derivado de la precariedad generará pobreza.

Si bien los resultados arrojan cifras alentadoras, valdría hacerse las siguientes preguntas: ¿Las condiciones encontradas se deben a que los hoteles seleccionados son de categoría de 5 y 4 estrellas? , ¿Estas condiciones prevalecerán en hoteles de menor categoría? ¿La zona Chapultepec-Polanco por sus condiciones de plusvalía, de concentración de centros bursátiles, financieros, de negocios influye para que las condiciones laborales sean más favorables? ¿El tipo de capital de las empresas hoteleras influye para determinar las condiciones laborales y el nivel de flexibilidad y precariedad laboral de los trabajadores? ¿Influye el tamaño de la empresa para que las condiciones laborales sean favorables o no para los trabajadores?

El estudio, análisis, reflexión de las condiciones laborales lleva a proponer una nueva configuración del estudio de los mercados de trabajo en el sector hotelero y es estudiándolos desde una perspectiva económica orientada hacia la segmentación de los mercados, en donde el actor central es el trabajador con sus dos vertientes: dentro de un segmento primario, enfocado a estudiar a los trabajadores privilegiados (directivos) y el segmento

secundario constituido por los trabajadores menos privilegiados (operativos) y a partir de ello caracterizarlos y definir niveles de precariedad centrado en el análisis factorial y considerando las tres grandes dimensiones: la económica que sería la que mayores resultados arrojaría, la normativa sobre todo ahora con la reforma de la subcontratación y la de seguridad laboral haciendo énfasis en las prestaciones y seguridad social.

Finalmente, esta investigación se centró estudio exploratorio, no obstante existen vacíos o limitaciones que pueden ser objeto de estudio de otras investigaciones, considerar al sector hotelero de la Ciudad de México en su totalidad y realizar comparativos entre las diferentes zonas, analizar alguno de los destinos turísticos más importantes de México, como el caso de Cancún, Huatulco y Los Cabos; así mismo analizar el contexto turístico con otros giros diferentes a la hotelería y que son parte del sector. Es importante observar ¿Qué pasará con el empleo en el sector hotelero después de la pandemia COVID-19? ¿Se presentarán mayores niveles de precariedad laboral en la hotelería? ¿Disminuirá la oferta de empleos en este sector? ¿Mejorarán las condiciones laborales a partir de la eliminación de la subcontratación/outsourcing? o se establecerán acciones y estrategias para construir una actividad más humana y responsable.

FUENTES CONSULTADAS

- Aguayo L. Eva y Álvarez B. Lía (2007). *Análisis econométrico del sector servicios en las regiones de México, 1993-2001*. En Investigación económica. 261, 35-60. México, UNAM.
- Alexander, J. (1995). *Fin de siècle*. Londres: Verso.
- Alvater, Elmar y Birgit Mahnkopf (2002). *Las limitaciones de la globalización. Economía, ecología y política de la globalización*. México: Siglo XXI.
- Antunes, Ricardo (2005). *Los sentidos del trabajo. Ensayos sobre la afirmación y la negación del trabajo*. Argentina: Taller de estudios laborales.
- Añez, Carmen y Useche María Cristina. (2003). Modelos reguladores de las relaciones laborales establecidos por el capital. *Gaceta Laboral*. 002, 209-226.
- Aquevedo, Eduardo (2000). Reestructuración, flexibilidad y trabajo en América Latina. *Papeles de población*. 26, 89-107.
- Arroyo, Lucinday Gutiérrez, Edgar (2007). El empleo en el sector hotelero de Cozumel y su impacto en la comunidad. *Teoría y Práxis*. 3,65-76.
- Atkinson y Flint, 2001 Accessing hidden and hard to research populations: snowball research strategies. *Social Research Update*, 33
- Ayala Espino, José (2001). *Estado y desarrollo. La formación de la economía mixta mexicana en el siglo XX*. México. FE-UNAM.
- Babb, Sarah (2003). *Proyecto: México. Los economistas del nacionalismo al neoliberalismo*. México: FCE.
- Bergene, A., Jordhus-Lier y Underthun A. (2014) Organizing capacities and union priorities in the hotel sector in Oslo, Dublin and Toronto. *Nordic Journal of Working Life Studies*. 3, 119-136.
- Berger, P. (1958). *The human shape of work*. Londres: Mc Millan.
- Bhebhe, M. (2020). Employee disengagement from the perspective of frontline employees: a hotel case study in Zimbabwe. *Journal of Management and Administration*. 73-100

- BID (1996). *Progreso económico y seguridad social en América Latina*. Washington.
- Bouzas Ortiz, Alfonso (2010). *Perspectivas del trabajo en México*. México: UNAM.
- Boyer, R. (1988). *La flexibilización del trabajo en Europa*. Madrid: Ministerio del trabajo.
- Burgess, J. Connell, J. Winterton, J. (2015) Vulnerable workers, precarious work and the rol of trade unions and HRM. *The international Journal of Human Resource Management*. 22, 4083-4093
- Calva, José Luis (1999). *El modelo neoliberal mexicano. Costos, vulnerabilidad, alternativas*. México: Juan Pablo editor.
- Calva, José Luis (2000). *México más allá del neoliberalismo. Opciones dentro del cambio global*. México: Plaza.
- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (2019) La industria hotelera es uno de los pilares fundamentales del turismo en México. Versión electrónica disponible en: <https://www.cmic.org/la-industria-hoteler-a-es-uno-de-los-pilares-fundamentales-del-turismo-en-mexico/>
- Canter, A. (1980). *Labour económicas*. Chicago: Irwin.
- Cañada, E. (2018): Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain, *Tourism Geographies*,
- Carrión, Jorge y Alonso Aguilar M. (1977). *La burguesía, la oligarquía y el Estado*. México: Nuestro tiempo.
- Castilla, B. y Torres, B. (1999). *Las relaciones laborales en Yucatán*. En Cambios en las relaciones laborales. Vol. 2, México, UAM.
- Chang, Ha-Joon (1996). *El papel del Estado en el cambio económico*. México: Ariel/FE-UNAM.
- Chávez Ramírez Paulina Irma (2001). *Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto*. En Aportes. VI, 57-74. BUAP.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2000). *La brecha de la equidad*. Naciones Unidas.

- CONCANACO (2020) El sector terciario el más afectado por la pandemia en México. Disponible en: <https://revistacardinalia.wordpress.com/2020/07/20/el-sector-terciario-el-mas-afectado-por-la-pandemia-en-mexico-informa-concanaco/>
- CONEVAL. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social en México (2020) Evolución de las líneas de pobreza por ingresos. Recuperado de: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Lineas-de-bienestar-y-canasta-basica.aspx>
- Coriat Benjamín (2009). *Pensar al revés. Trabajo y organización en la empresa japonesa*. México: Siglo XXI.
- Coriat, Benjamín (2008). *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. México: Siglo XXI.
- Creswell, J.W. (2013). *Qualitative inquirí & research design: Choosing among five approaches* (3° edic) Washington DC. SAGE.
- Dalenius, T. y Hodges, J.L. (1959). Minimum Variance Stratification. *Journal of the American Statistical Association*, 54, 88-101
- DATATUR (2019) Resultados de la actividad turística diciembre 2019. Disponible en: [https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2019-12\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2019-12(ES).pdf)
- DATATUR (2019) Empleo turístico. Disponible en: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ResultadosITET.aspx>
- De la Garza Toledo, Enrique (2000). *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. México: FCE.
- De Sebastián, L. (1997). *Neoliberalismo. Apuntes críticos de economía internacional*. España: Trotta.
- Divina, E. (2014) Precarious Work Undermines Decent Work: The Unionized Hotel Workers' Experience. *DLSU Business & Economics Review* 24.1 (2014), pp. 13-26
- Doringer, P. y M. Piore (1971). *Internal labor market and manpower analysis*. Cambridge: University Press.
- Dornbush, R. (1987). *Macroeconomics*. Londres: Mc Graw Hill.

- Durand, Jean Pierre. (1993). *Vers un nouveau modèle productif*. Syros.
- Dussel Peters, Enrique (1997). *La economía de la polarización. Teoría y evolución del cambio estructural de las manufacturas mexicanas*. México: UNAM.
- Edwards, R. (1986). *Conflict at work*. Oxford: Blackwell.
- Elster, J. (1990). *El cemento social*. Madrid: Gedisa.
- ESOPE (2005). *Precarious Employment in Europe. A Comparative Study of Labor*
- Fajnzylber, Fernando (1983). *La industrialización trunca de América Latina*. México: Nueva imagen.
- Fayol, Henry. (1983). *Administración general e industrial. En principios de la administración científica*. México: Herrero hermanos.
- Fina Sanglas, Lluís. (1984). *La flexibilización de los mercados de trabajo*. En *economistas*. 11, Madrid, España.
- Fox, A. (1971). *A sociology of work industry*. Londres: Mc Millan.
- Freeman, C. (1982). *Unemployment and technical innovation*. Londres: France, Printer.
- Garfinkel, K. (1986). *Ethnomethodological studies of work*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- [Garza, G. \(2004\)](#). Macroeconomía del sector servicios en la Ciudad de México, 1960-1998. En *Estudios demográficos y urbanos*. Vol. 19 (1) 1-69.
- González Chávez, Gerardo (2008). *El Estado y la globalización en la industria siderúrgica mexicana*. México: UNAM.
- González, A., Montúfar B. y Luna E. (2018). La dimensión de la vulnerabilidad y la subjetividad a partir de los trabajadores operativos hoteleros. México.
- González, S. (1999). *Reestructuración industrial y cambio en las relaciones laborales en el Estado de México*. En *Cambios en las relaciones laborales*. 2, México, UNAM.
- Gramsci, Antonio (1972). *Notas sobre Maquiavelo, sobre política y sobre el Estado moderno*. México: Juan Pablo editor.
- Grint, K. (1991). *The sociology of work*. Londres, Polity Press.

- Guzmán, Sala Andrés (2006). *El empleo y la formación de los recursos humanos en el sector turístico mexicano*. *Hitos de ciencias económico administrativas*. 14, 17-28.
- INEGI (2010). Nota técnica. Estratificación univariada. SCINCE. Sistema para la Consulta de Información Censal 2010.
- INEGI (2018). Cuenta Satélite de Turismo.
- INEGI-SECTUR, Cuenta Satélite de Turismo de México 1999-2004.
- Kerr, C. y J. Dunlop (1962). *Industrialism and industrial man*. Londres: Steinemann.
- Keynes, J. (1961). *The general theory of employment, interest and money*. Nueva York: Mc Millan.
- Laborgne, D. y Lipietz A. (1992). *L'après fordisme: idées fausses et questions ouvertes, en Problèmes économiques*. La documentation Française.
- Lee, D. Hampton, M. y Jeyacheya, J. (2015). The political economy of precarious work in the tourism industry in small island developing states. *Review of International Political Economy*.1, 194-223.
- Ley Federal del Trabajo (2019). Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf
- Liotard. (1985). *La condición posmoderna*. Madrid: Gedisa.
- Lippietz, A. (1988). *Accumulation, crisis and the ways out*. International journal of political economy.
- Locke L, Silverman S y Spirduso W. (2014). *Proposals that work: A guide for planning dissertations and grant proposals*. Estados Unidos SAGE Publications.
- Mantecón, Alejandro, & Juan, Montse, & Calafat, Amador, & Becoña, Elisardo, & Román, Encarna (2008). Respondent-Driven Sampling: un nuevo método de muestreo para el estudio de poblaciones visibles y ocultas. *Adicciones*, 20(2),161-169. [fecha de Consulta 17 de Agosto de 2020]. ISSN: 0214-4840. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2891/289122057008>
- Market Related Risks in Flexible Economies*. Informe final. Bruselas: European
- Marrero Rodríguez, J. Rosa (1995). *Semejanzas y diferencias en la producción de bienes y servicios. Una reflexión sociológica a partir de la reestructuración de la actividad turística*. En revista Sociología del trabajo. 26. Nueva época, México.

- Martín Artiles, Antonio (1995). *Flexibilidad y relaciones laborales. Estrategias empresariales y acción sindical*. En colección. Estudios, 15. Madrid, España.
- Marx, C. (1974). *El capital*. México: FCE.
- Mejía, J. (2017). *Las ciencias de la administración y el análisis multivariante. Proyectos de investigación, análisis y discusión de resultados*. Universidad de Guadalajara.
- Méndez, Alba Moisés y Trejo O. Susana (2004). *Condiciones de trabajo y calificación laboral en turismo: cuatro estudios de caso en restaurantes*. México, UAM.
- Molina, Sergio (1994). *Modernización de las empresas turísticas*. Diana, México.
- Neffa, J., Oliveri, M. y Persia, J. (2010). *Empleo, desempleo y políticas de empleo. La crisis de la relación salarial: naturaleza y significado de la informalidad, los trabajos / empleos precarios y los no registrados*. Ceil Piette. Argentina.
- Neffa, Julio (2006). *Teorías económicas sobre el mercado de trabajo. I. Marxistas y Keynesianos*. México: FCE.
- Neffa, Julio (2007). *Teorías económicas sobre el mercado de trabajo. II. Neoclásicos y nuevos keynesianos*. México: FCE.
- Observatorio laboral (2019). *Ocupación por sectores económicos cuarto trimestre 2019*. Disponible en: https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudiospublicaciones/Ocupacion_sectores.html 20 de mayo de 2020
- OCDE (1992). *The jobs study. Part II. The adjustment potential of the labor market*. Paris.
- Offe, C (1980). *Two logic of collective action, en Political Power ads social theory*. JAI Press.
- OIT (2017) *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Disponible en: https://www.ilo.org/sector/activities/sectoral-meetings/WCMS_546341/lang--es/index.htm
- OMT (2007). *Introducción al Turismo*. Madrid.
- OMT (2019). *El turismo internacional sigue adelantando a la economía global*. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019> Madrid

- OMT (2020) *Barómetro OMT*. Las cifras de turistas internacionales caen un 65% en la primera mitad del 2020. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- OMT (2020) *Barómetro OMT*. Las cifras de turistas internacionales caen un 65% en la primera mitad del 2020. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- OMT (2020). El turismo internacional sigue adelantando a la economía global. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>
Madrid
- Orellana, C. Burström, B. Davis, L. Hemmingsson T. Johansson, G. Kjellberg, K. Jonsson, J. Wegman, DH. Y Bodin, T. (2020). What is precarious employment? A systematic review of definitions and operationalizations from quantitative and qualitative studies. *Scand J Work Environ Health*. 3, 235-247
- Ornelas, Raúl (2000). *Inversión extranjera directa y reestructuración industrial*. México: IIE.UNAM.
- Ovejero, A. (2014) Los perdedores del nuevo capitalismo. Devastación del mundo del trabajo. Madrid. Biblioteca Nueva.
- Palafox-Muñoz, A. y Rubí-González, F. A. (2020). La gota que derramó el vaso en el turismo en Quintana Roo, México: precariedad laboral y COVID-19. *Dimensiones Turísticas [Número especial: Turismo y COVID-19]*, 4, 131-148.
- Rubí, F. y Palafox-Muñoz, A. *El turismo como catalizador de la pobreza. Trabajo turístico y precariedad en Cozumel*. https://www.researchgate.net/publication/316881792_El_turismo_como_catalizador_de_la_pobreza_Trabajo_turistico_y_precariedad_en_Cozumel
- Pérez, Gabriel. (2002). *Flexibilidad laboral y modernización de las condiciones generales de trabajo en México de 1996 a 2000*. En *Contaduría y Administración*. 204, 33-53. UNAM.
- Piore, M. (1990). *Work labor and action*, en F. Pike (comp.) Ginebra, Industrial districts and inter firm.

- Piore, M. y Sabel, Ch. (1990). *La segunda ruptura industrial*. Alianza Universidad. Madrid.
- Pollert, Anna (1994). *¿Adios a la flexibilidad?* En Serie relaciones laborales, 5. España.
- Regini (1990). *The future of the labor movement*. Cambridge: University of Cambridge.
- Ricardo, D. (1962). *Principles of political economy*. Londres: University of Cambridge.
- Rifkin, Jeremy (1996). *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*. México: Paidós.
- Rivera Ríos, Miguel Ángel (2000). *México en la economía global. Tecnología, espacio e instituciones*. México: UNAM.
- [Robinson, R. Martins, A. Solnet, D. y Baum, T. \(2019\). Sustaining precarity: critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism*.](#)
- Rodgers, G., y Rodgers, J. (1989). *Precarious Jobs in Labour Market Regulation. The Growth of Atypical Employment in Western Europe*. Génova: International Institute for Labour Studies/Free University of Brussels/International Labour Organization.
- Rodríguez Pichardo, Oscar (2010). *La distribución territorial de la acumulación industrial metropolitana y sus efectos en los mercados de trabajo en la ZMCM 1985-2004*. México: UAEM.
- Rodríguez Pichardo, Oscar M. (2008). Caracterización de los mercados de trabajo en la ZMMT 1995-2003. En Del Moral, Laura; Mejía Pablo, Rodríguez, Oscar (Coord.) *Actividad económica regional en el Estado de México* (pp.175-207). México: Secretaría de Desarrollo Económico.
- Román Y. y Sollova, V. (2015) *Precariedad laboral de jóvenes asalariados en la ciudad de Toluca, 2005-2010* En *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, vol. 22, (67), 129-152 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México
- Rubio Campos Jesús *Sindicalización y precariedad laboral en México Región y Sociedad*, vol. XXIX, núm. 68, 2017, pp. 37-75 El Colegio de Sonora Hermosillo, México.
- Rufin, Jean Christophe (1991). *L`empire et les nouveaux barbares. Rupture Nord-Sud*. J. C. Lattès
- Secretaría de Turismo (2001). *El empleo en el sector Turístico de México*.

Secretaría de Turismo (2001). *Programa Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo, la fuerza que nos une*. México.

Secretaría de Turismo (2002). *El Turismo en México 2002*. Secretaría de Turismo, México, versión electrónica disponible en http://www.sectur.gob.mx/wb2/sector/sect_Estadisticas_del_Sector. 31 de agosto de 2008.

Secretaría de Turismo (2009). *Boletín Cuatrimestral de Turismo*. 26, 1-36.

Secretaría de Turismo (2019). Estrategia nacional de Turismo 2019-2024. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/estrategia-nacional-de-turismo-2019-2024-tendra-un-sentido-democratico-miguel-torruco>

[Secretaría de Turismo de la Ciudad de México \(2015\) La hotelería de la Ciudad de México. Disponible en: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/La%20hoteleria%20de%20la%20ciudad%20de%20mexico%202013/La%20hoteleria%20de%20la%20Ciudad%20de%20Mexico.pdf>](#)

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (2019). Anuario estadístico de Turismo 2019. Versión electrónica Disponible en: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Docs/Anuario%20estadistico%20Turismo%202018.pdf>

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (2019). Anuario estadístico de Turismo 2019. Disponible en: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Docs/Anuario%20estadistico%20Turismo%202018.pdf>

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (2019). Primer informe de actividades 2018-2019 Disponible en: https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/informes_2019/Informe_glosa_2019_Turismo_WEB.pdf

Secretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad de México (2019). Actividad turística de la Ciudad de México. Enero-Diciembre 2009-2019. Disponible en:

https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/est_2019/Enero%20a%20diciembre%202009%20-%202019.pdf 20 de mayo 2020.

Secretaría de Turismo del Gobierno de la Ciudad de México (2020). Actividad turística de la Ciudad de México. Enero 2010-2020. Disponible en: <https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/2020/Enero%202020.pdf> 20 de mayo de 2020

Secretaria de Turismo (2014) Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 Disponible en: http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/01/programa_turismo.pdf 20 de mayo de 2020

Secretaría del Trabajo (2019) Observatorio laboral. Ocupación por sectores económicos cuarto trimestre 2019. Disponible en: https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudiospublicaciones/Ocupacion_sector.html 20 de mayo de 2020

Sollova, Vera y Baca, Norma. (1999). Enfoques teórico-metodológicos sobre el trabajo femenino. *Papeles de Población*. 020, 69-88.

Tourism Concert. Research Report (2013). The impacts of all-inclusive hotels on working conditions and labour rights in Barbados, Kenya & Tenerife

Underthun, A. Christoffer, D. y Jordhus-Lier (2017). Liminality at work in Norwegian hotels, *Tourism Geographies, An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*

Vejar, J. (2014) *La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista. Una contribución al debate desde América Latina*. En Trabajo y Sociedad. (23) 147-168.

Villarreal, R. (1998). *Industrialización, deuda y desequilibrio externo en México. Un enfoque neoestructuralista (1929-1988)*. México: FCE.

Walras, L. (1954). *Element of pure economics*. Londres: G.A. and Unwin.

Whetten, A. (1989). What constitutes a theoretical contribution? *Academy of management review* 14;(4) 490-495

WTTC (2019). Informe de impacto económico. Disponible en:
<https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

ANEXOS

Anexo.1 Cuestionario para trabajadores de los hoteles.



FACULTAD DE
TURISMO Y GASTRONOMÍA



Cuestionario

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la opinión de los trabajadores de los hoteles, la cual será muy valiosa para contribuir en la elaboración de mi tesis doctoral, misma que persigue fines académicos. Por lo cual agradezco infinitamente su disposición y tiempo.

Objetivo: Identificar las condiciones laborales de los trabajadores de los hoteles de la zona Torre Mayor-Polanco en la Ciudad de México.

Instrucciones: Escriba su respuesta o coloque el número en el recuadro que corresponde.

| | | | |
|-----------------------|--|-----------------|---|
| Nombre del hotel | | | |
| Categoría | | | |
| Años de operación | | | |
| Tamaño | 1 Micro 2 Pequeña 3 Mediana [] 4 Grande | Tipo de empresa | 1 Familiar 2 Franquicia [] 3 Cadena 4 Otro: _____ |
| Capital de la empresa | 1 Inversión nacional 2 Inversión extranjera [] | | |

Instrucciones: conteste las siguientes preguntas. Coloque el número que corresponda en el cuadro.

Dimensión I. Características personales del empleado

| | | | | | |
|---|--------------------|---|---|--|---|
| | | | | | 10 Profesional completa _____ 11 Posgrado _____ - 12 Otro _____ - |
| 3 | Situación conyugal | 1 Casado 2 Soltero 3 Divorciado [] 4 Viudo 5 Unión libre | 6 | | 1 Inglés 2 Francés 3 Alemán 4 Inglés y francés [] 5 Inglés y alemán 6. Ninguno de los anteriores 7 Otro ¿Cuál idioma? _____ |

Dimensión II. Características del empleo anterior

| | | | | | |
|---|-----------------------|---|---|-------------------------|----------------|
| 7 | ¿Es su primer empleo? | 1 Si Pase a la pregunta 11 [] | 9 | Motivo de su separación | _____ _____ |
|---|-----------------------|---|---|-------------------------|----------------|

| | | | | | |
|----------|----------------------|------------------|-----------|----------------------|--|
| | | 2 No Continúe | | | |
| 8 | ¿En donde trabajaba? | | 10 | ¿Qué puesto ocupaba? | |

Dimensión III: Características del Empleo actual

| | | | | | |
|----------|------------------------------|---|----------|------------------------------|--|
| | | <p>I. Directivo []</p> <p>1 Director de área</p> <p>2 Gerente</p> <p>3 Otro _____</p> <p>_____</p> | | | |
| 1 | Puesto que ocupa en el hotel | <p>II. Administrativo []</p> <p>1 Jefe de área</p> <p>2 Secretaria</p> <p>3 Chef</p> <p>4 Otro _____</p> <p>_____</p> | 1 | Días que trabaja a la semana | <p>1. Todos los días con uno de descanso</p> <p>2. De lunes a viernes</p> <p>3. Sólo sábados y domingos</p> <p>4. Sólo sábados</p> <p>5. Solo domingos</p> <p>6. Otro _____</p> <p>_____</p> |
| 1 | [] | | | | [] |
| | | <p>III. Operativo []</p> | | | |

| | | | | | |
|--------|------------------------|---|--------|---------------------------------|-------------------------|
| | | 1 Recepcionista 2 Ama de llaves 3 Camarista 4 Bellboy 5 Mantenimiento 6 Limpieza 7 Otro _____ _____ | | | |
| 1 2 | Antigüedad en el hotel | Años: _____ Meses: _____ | 1 7 | Rola turnos | 1 Si [] 2 No |
| 1 3 | Tipo de contrato | I. Temporal o por obra determinada [] [] 1 Menos de dos meses 2 De dos a seis meses 3 Más de seis meses hasta un año 4 Hasta el término de la obra | 1 8 | ¿Trabaja horas extraordinarias? | 1 Si [] 2 No |

| | | | | | |
|-----------|------------------------|--|-----------|--|--|
| | | II. De base, planta o por tiempo indefinido [] | | | |
| 14 | Método de contratación | 1 Directo por la empresa 2 Outsourcing [] 3 Otro _____ — | 19 | ¿Le pagan las horas extraordinarias? | 1 Si [] 2 No |
| 15 | Jornada de trabajo | 1 Diurna (8 horas) 2 Nocturna (7 horas) [] 3 Mixta (7 horas y media) | 20 | Se encuentra afiliado a algún sindicato u organización laboral | 1 Si [] 2 No ¿A cuál? _____ _____ |

Dimensión IV. Remuneración y prestaciones

| 21 | | 1 Si No | 2 | Días | Cantidad \$ |
|-----------|-----------|--------------------------|----------|-------------|--------------------|
| 21.1 | Aguinaldo | | | | |

| | | | | |
|-------|------------------------|--|--|--|
| 21.2 | Reparto de utilidades | | | |
| 21.3 | Vacaciones | | | |
| 21.4 | Prima vacacional | | | |
| 21.5 | Prima dominical | | | |
| 21.6 | Seguridad social | | | |
| 21.7 | INFONAVIT | | | |
| 21.8 | FONACOT | | | |
| 21.9 | Gastos médicos mayores | | | |
| 21.10 | Capacitación | | | |
| 21.11 | Otro | | | |

Dimensión V. Composición de ingresos

| 22 | | 1 Si | Cantidad | Frecuencia |
|-----------|---|-------------|-----------------|--|
| | | 2 No | \$ | (mensual, quincenal o semanalmente) |
| 22.1 | Salario (aproxime la cantidad) | | | |
| 22.2 | Propinas (aproxime la cantidad) | | | |
| 22.3 | Estímulos de puntualidad (aproxime la cantidad) | | | |
| 22.4 | Vales de despensa (aproxime la cantidad) | | | |
| 22.5 | Otro _____ | | | |

Dimensión VI. Expectativas laborales (en los próximos seis meses)

| | | |
|-----------|---------------------|-----------------------------------|
| 23 | | 1 Si No 2 |
| 23.1 | Asensos | |
| 23.2 | Incrementar salario | |
| 23.3 | Capacitación | |
| 23.4 | Cambio de empleo | |

Dimensión VI. Satisfacción laboral

| | | |
|-----------|---|---|
| 24 | | |
| 24.1 | ¿Cómo me siento con el trabajo que realizo? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |
| 24.2 | ¿Cómo me siento en el puesto que desempeño? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |

| | | |
|------|---|---|
| 24.3 | ¿La remuneración que recibo está acorde con el trabajo que desempeño? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |
| 24.4 | ¿Las prestaciones que ofrece la empresa cubren mis necesidades? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |
| 24.5 | ¿Estoy satisfecho con la jornada de trabajo que tengo? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |
| 24.6 | ¿Estoy satisfecho con el tipo de contrato que tengo? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |

| | | |
|-------|---|---|
| 24.7 | ¿Estoy satisfecho con el nivel de escolaridad que tengo? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |
| 24.8 | ¿En la empresa hombres y mujeres tienen las mismas condiciones laborales? | 1 Totalmente satisfecho 2 Satisfecho 3 Más o menos de satisfecho (neutral) [] 4 Insatisfecho 5 Totalmente insatisfecho |
| 24.9 | ¿La experiencia laboral que he obtenido servirá en mi desempeño profesional futuro ya sea dentro o fuera de la empresa? | 1 Totalmente de acuerdo 2 De acuerdo 3 Más o menos de acuerdo (neutral) [] 4 Desacuerdo 5 Totalmente en desacuerdo |
| 24.10 | ¿Estoy convencido de que sin este trabajo actual me encontraría en una situación peor? | 1 Totalmente de acuerdo 2 De acuerdo 3 Más o menos de acuerdo (neutral) [] 4 Desacuerdo 5 Totalmente en desacuerdo |

| | | |
|-------|---|--|
| 24.11 | <p>¿El trabajo que desempeño me permite mejorar mis condiciones de vida?</p> | <p>1 Totalmente de acuerdo</p> <p>2 De acuerdo</p> <p>3 Más o menos de acuerdo (neutral)</p> <p>[]</p> <p>4 Desacuerdo</p> <p>5 Totalmente en desacuerdo</p> |
| 24.12 | <p>¿Estoy convencido de que la empresa en la que trabajo ha traído beneficios para mi región?</p> | <p>1 Totalmente de acuerdo</p> <p>2 De acuerdo</p> <p>3 Más o menos de acuerdo (neutral)</p> <p>[]</p> <p>4 Desacuerdo</p> <p>5 Totalmente en desacuerdo</p> |