



Compendium  
ISSN: 1317-6099  
ISSN: 2477-9725  
compendium@ucla.edu.ve  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado  
Venezuela

# PRECARIEDAD LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO: CHAPULTEPEC-POLANCO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Méndez Sosa, María del Consuelo; Vargas Martínez, Elva Esther; Román Sánchez, Yuliana Gabriela  
PRECARIEDAD LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO: CHAPULTEPEC-POLANCO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Compendium, vol. 24, núm. 46, 2021

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978002>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

## PRECARIEDAD LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO: CHAPULTEPEC-POLANCO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

JOB PRECARIOUSNESS IN THE HOTEL SECTOR. CASE STUDY: CHAPULTEPEC-POLANCO, MEXICO CITY

*María del Consuelo Méndez Sosa* \*  
Universidad Autónoma del Estado de México, México  
mcmendezs@uaemex.mx

 <https://orcid.org/0000-0003-0206-8896>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978002>

*Elva Esther Vargas Martínez* \*\*  
Universidad Autónoma del Estado de México, México  
elvacolegio@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-2657-2691>

*Yuliana Gabriela Román Sánchez* \*\*\*  
Universidad Autónoma del Estado de México, México  
ygromans@uaemex.mx

 <https://orcid.org/0000-0001-8571-9660>

Recepción: 23 Febrero 2021  
Aprobación: 28 Mayo 2021

### 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 determinan 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 job precariousness based on three dimensions: the economic one, the regulatory one, 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

### NOTAS DE AUTOR

- \* Candidata a Doctora en Estudios Turísticos por la UAEMex. Maestra en Comercio Internacional por la Facultad de Economía de la UAEMex. Licenciada en Turismo por la Facultad de Turismo de la UAEMex. Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex.
- \*\* Doctora en Ciencias Ambientales por la UAEMex. Maestra en Administración por la UAEMex. Licenciada en Turismo por la UAEMex. Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la UAEMex.
- \*\*\* Doctora en Ciencias Económico Administrativas por la UAEMex. Maestra en Demografía por el Colegio de México. Licenciada en Actuaría por la UAEMex. Profesora del Centro de Investigación y Estudios Avanzados de la Población de la UAEMex.

analysis was used to identify the different existing levels of precariousness (high, medium and low). The results show that companies fulfill payment obligations established by law. However, there are high levels of precariousness due to the salaries the workers 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 they must be observed as actions that increase the quality of life at work.

**KEYWORDS:** Job precariousness, hotels, tourism work, working 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 de 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 estacionalidad<sup>[1]</sup> 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 economía<sup>[2]</sup>.

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.

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 determinen 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.

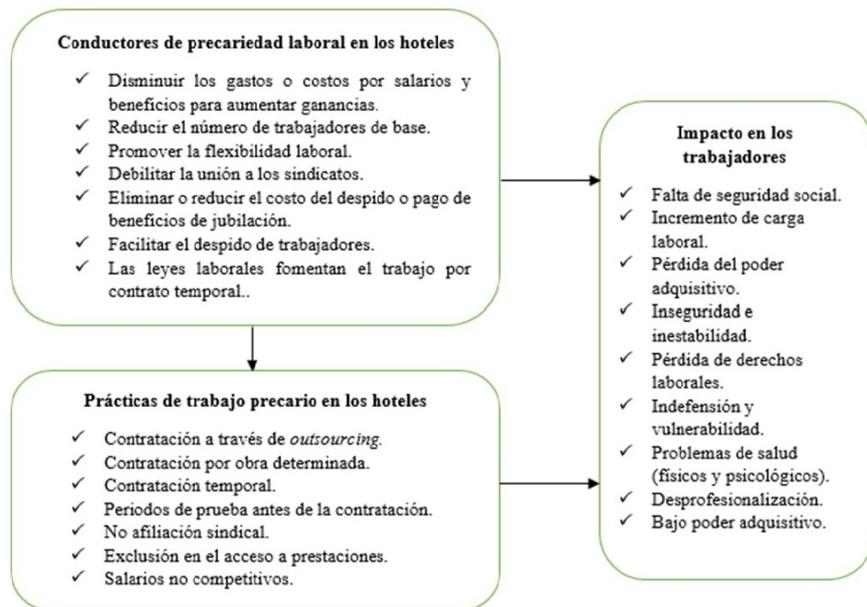
Los estudios sobre precariedad laboral en el turismo identifican puntos en común: carencia de contratos o contratos temporales, bajos salarios, ausencia de prestaciones laborales, no afiliación a sindicatos e instituciones de seguridad social, y empleos multifuncionales (Lee, Hampton y Jeyacheya, 2015; Bhebhe, 2020). 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, traducándose 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  
 Elaboración propia. Fuente: 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
<p><b>Precariedad Laboral</b> Describe de manera general el deterioro de las condiciones laborales de los trabajadores.</p>	<p><b>Económica:</b> 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.</p>	Ingreso (Salario mínimo)	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Ingreso = 1 Si el salario es menor a dos salarios mínimos</p> <p>Ingreso = 0 Si el salario es mayor a dos salarios mínimos</p>
	<p><b>Normativa:</b> 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.</p>	Contrato	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Contrato= 1 Cuando los trabajadores están sujetos a procesos de contratación sin contrato escrito.</p> <p>Contrato= 0 Cuando los trabajadores están sujetos a procesos de contratación con un contrato escrito.</p>
		Duración del contrato	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Dur_contrato= 1 Cuando el contrato es temporal (un mes, dos meses, tres meses, seis meses u otro).</p> <p>Dur_contrato= 0 Cuando la contratación es de planta o definitiva.</p>
		Tipo de jornada	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Tipo_jornada=1 Si la jornada de trabajo es diurna.</p> <p>Tipo_jornada=0 Si la jornada de trabajo es nocturna o mixta.</p>
	<p><b>Seguridad laboral:</b> 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, 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>	Seguridad social	<p>Nominal dicotómica</p> <p>Seg_social=1 Cuando el trabajador no tiene acceso a instituciones de salud por parte de su empleo</p> <p>Seg_social=0 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 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 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 Cuando el trabajador no tiene sindicato por parte de su empleo</p> <p>Sindicato=0 Cuando el trabajador si tiene sindicato por parte de su empleo</p>

Elaboración propia. Fuente: 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:

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:  
$$\lim \inf C_k = \min \{x_{(j)}\} + (k - 1) * \frac{\max\{x_{(i)}\} - \min \{x_{(i)}\}}{J}$$
$$\lim \sup C_k = \min \{x_{(j)}\} + (k) * \frac{\max\{x_{(i)}\} - \min \{x_{(i)}\}}{J}$$
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 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
<b>Medio</b>	<b>47</b>	<b>45.2</b>
Alto	26	25.0
Total	95	91.4

Elaboración propia. Fuente: Con base a 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, conserje, 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 mínimos<sup>[3]</sup>; 31.1% recibe entre \$5,000.00 y \$10,000.00, que representa entre 1.62 y 3.24 salarios mínimos; 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 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 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 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 deferentes 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. & 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. & 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>.
- Bhebehe, 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. & 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](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 (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. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among five approaches* (3a edic). United States of America: Washington DC. SAGE.
- Dalenius, T. & Hodges, J. (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: <http://www.researchgate.net>
- Instituto Mexicano del Seguro Social (2020). Ingresos y aseguramiento en el IMSS. Recuperado de: <http://imss.gob.mx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010). *Nota técnica. Estratificación univariada*. México: 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., & 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. & 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. & 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](https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Ocupacion_sectores.html).
- 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. (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/IMGO5677>.
- Robinson, R., Martins, A., Solnet, D. & 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](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. & Jordhus-Lier, D. (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](https://www.researchgate.net/publication/316247852_Liminality_at_work_in_Norwegian_hotels).

## NOTAS

- [1] Temporada alta (Semana santa, vacaciones de verano y de invierno) y temporada baja.
- [2] Sector primario fundamentalmente.
- [3] El salario mínimo en México es de \$123.22 al 2020.