



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, CAMPUS III



PRECARIEDAD LABORAL EN LA RAMA HOTELERA DE SAN
CRISTÓBAL DE LAS CASAS

Tesis

Que para obtener el grado de

Maestro en Desarrollo Local

PRESENTA:

PÁVEL FERNANDO SANTOS VELASCO A060335

DIRECTOR DE TESIS:

DR. OCTAVIO IXTACUY LÓPEZ

CO-DIRECTORA DE TESIS:

DRA. KARLA SUSANA BARRÓN ARREOLA



San Cristóbal de Las Casas, Chiapas; Marzo de 2025.



San Cristóbal de Las Casas, Chiapas
14 febrero de 2025
Oficio No. MDL/ 330/2025

ASUNTO: Autorización de impresión de tesis.

**C. PAVEL FERNANDO SANTOS VELASCO
PRESENTE.**

Con base al Reglamento de Evaluación Profesional para los egresados de la Maestría en Desarrollo Local de la Universidad Autónoma de Chiapas, y habiéndose cumplido con las disposiciones en cuanto a la aprobación del contenido de su trabajo de Tesis Profesional: **"PRECARIEDAD LABORAL EN LA RAMA HOTELERA DE SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS"**. Por parte de los integrantes del Jurado, CERTIFICO el VOTO APROBATORIO emitido por éste y autorizo la impresión de dicho trabajo para que sea sustentado en su Examen Profesional de la Maestría en Desarrollo Local.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para saludarlo cordialmente.

ATENTAMENTE
"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

DR. ORLANDO URIEL BRAVO ARGÜELLO
DIRECTOR



C.c.p.- Archivo MDL





San Cristóbal de Las Casas, Chiapas
15 enero de 2024

Dra. Karla Susana Barrón Arreola
Universidad Autónoma de Nayarit
P r e s e n t e:

Tomando en cuenta su trayectoria académica se le extiende una atenta invitación para participar como Co-Directora del estudiante Pável Fernando Santos Velasco, cuyo proyecto de investigación se titula: "Precariedad laboral en la rama hotelera de San Cristóbal de Las Casas". Durante el periodo junio de 2023.

En el periodo señalado, de acuerdo con el Plan de estudios de la MDL, deberá acompañar al estudiante en su proceso de investigación y redacción de tesis. Asimismo, es necesario participar en los coloquios de estudiantes al finalizar el tercer y cuarto semestre para evaluar los avances de investigación. Los avances serán enviados con anticipación a la realización de los Coloquios a fin de que el documento pueda ser revisado y comentado en la fecha de presentación.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo.

"Por la conciencia de la necesidad de servir"

DRA. KATHIA NÚÑEZ PATIÑO
COORDINADORA DE LA MAestrÍA EN DESARROLLO LOCAL



C.c.p.- Archivo Minutario/MDL

V.B
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES C-III



Código: FO-113-05-05

Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO, DIPLOMA Y/O GRADO.

La alumna (s) o él alumno (s) Pável Fernando Santos Velasco autora (s) o autor (es) de la tesis bajo el título de Precariedad laboral en la rama hotelera de San Cristóbal de Las Casas presentada y aprobada en el año 2025 como requisito para obtener el título, diploma y/ o grado de Maestro en Desarrollo Local, autorizo licencia a la Dirección de Desarrollo Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas, para que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para su consulta, reproducción parcial y/o total, citando la fuente, que contribuya a la divulgación del conocimiento humanístico, científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título, diploma o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONAHCYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 25 días del mes de abril del año 2025.



_____ Pável Fernando Santos Velasco _____ Nombre y
firma de la alumna (s) o él alumno (s)

Dedicatoria

Uno de mis anhelos más grandes ha sido escribir para siempre. Una vez que se retorna al principio de lo acontecido, hay detalles que reavivan la memoria. Las experiencias vividas pueden nutrir lo más sombrío de nosotros, o sacar a flote la esencia que fluye y transforma. Así fue esta etapa de mi formación, logré alimentar lo más bello, aspirando a ser mejor cada día. Las enseñanzas de mis padres me acompañarán por siempre, cada logro obtenido se los dedico a ellos, son el mejor ejemplo en mi vida.

Agradecimientos

Sin el apoyo económico del CONAHCYT hubiese atravesado por caminos muy distintos, haber accedido a una beca me otorgó ventajas a las que muy pocos pueden acceder.

Mi querida Universidad, “UNACH”. Tan solo pronunciar tu nombre produce un enorme regocijo en mi espíritu, es entrañable el aprecio que manifiesto por ti.

A mi amigo y director de tesis, el Dr. Octavio Ixtacuy López. Desde un principio su acompañamiento fue excepcional, cada etapa de nuestro trabajo fue una experiencia maravillosa. Invariablemente manifestó respeto y cortesía hacia mi persona, reconozco su alta capacidad en todo momento.

La disposición y apoyo de los trabajadores de hotelería fue invaluable, este estudio describe brevemente parte de sus testimonios. Dar a conocer sus trayectorias laborales representa aquel grito sigiloso de la fuerza trabajadora modesta y esforzada. Forma parte de la búsqueda por visibilizar la necesidad urgente de acceso a condiciones laborales más justas, que contribuyan con el bienestar individual y colectivo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
EL TURISMO EN CHIAPAS Y SU RELACIÓN CON EL EMPLEO EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS	5
CAPÍTULO I. CIUDADES COLONIALES PEQUEÑAS Y DESARROLLO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	8
1.1 CIUDADES COLONIALES COMO CENTROS DE DESARROLLO TURÍSTICO.....	8
1.2 LA LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	9
1.3 ARQUITECTURA URBANA	10
1.4 CULTURAS VIVAS	10
1.5 EL DESARROLLO TURÍSTICO DE CIUDADES COLONIALES COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO LOCAL	12
1.6 LAS ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CONTEXTO DE CIUDADES COLONIALES PEQUEÑAS	16
1.6.1 LA INDUSTRIA DEL HOSPEDAJE COMO INICIATIVAS FAMILIARES	17
1.6.2 LA MEDIANA INDUSTRIA HOTELERA	19
1.6.3 RECURSOS HUMANOS PARA LOS SERVICIOS HOTELEROS.....	20
1.6.4 TRABAJADORES CALIFICADOS.....	21
1.6.5 TRABAJADORES NO CALIFICADOS	22
1.6.6 ANTECEDENTES DEL MERCADO DE TRABAJO PRECARIO EN LA ACTIVIDAD HOTELERA.....	22
1.6.7 CAMBIO EN LA COMPOSICIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y EL EMPLEO	23
1.6.8 PRECARIEDAD LABORAL	24
CAPÍTULO II. PROCESOS GLOBALES Y LOCALES RELACIONADOS CON LA FLEXIBILIDAD Y DESREGULACIÓN LABORAL	28
2.1 FLEXIBILIDAD Y DESREGULACIÓN LABORAL	29
2.1.2 EL ENFOQUE DEL MERCADO DE TRABAJO FRAGMENTADO O SEGMENTADO.....	30
2.1.3 EL ENFOQUE INSTITUCIONALISTA: LA TEORÍA DEL MERCADO DUAL DE TRABAJO.....	30
2.1.4 TRANSFORMACIONES EN EL MERCADO DE TRABAJO EN EL SECTOR TURÍSTICO.....	32

CAPÍTULO III. EL TRABAJO PRECARIO EN ACTIVIDADES TURÍSTICAS: EXPERIENCIAS EN AMÉRICA LATINA, EUROPA Y CHIAPAS.....	34
3.1 EL CASO DE CIUDAD DE MÉXICO	34
3.2 EL CASO DE ARGENTINA	35
3.3 EL CASO DEL MERCADO DE TRABAJO ESPAÑOL.....	35
3.4 EL CASO DE SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS	37
CAPITULO IV. METODOLOGÍA.....	40
4.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	42
CAPÍTULO V. CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS DE SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS: PERFIL DE LOS TRABAJADORES PRECARIOS.....	43
5.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS.....	43
5.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS TRABAJADORES	47
5.3 NIVELES DE INGRESO	55
5.4 CONDICIONES LABORALES	63
CAPÍTULO VI PRECARIEDAD LABORAL EN LA RAMA HOTELERA DE SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS: CONDICIONES LABORALES Y TRABAJADORES PRECARIOS.....	71
6.1 EMPRESAS Y ESTRATEGIAS DE CONTRATACIÓN LABORAL.....	71
6.2 LA ESTACIONALIDAD EN LA ACTIVIDAD HOTELERA DE SAN CRISTÓBAL Y EL MECANISMO DE AJUSTE DE OFERTA DE TRABAJO	77
6.2.1 DOMINIO Y CONTROL DE LA RAMA HOTELERA, LIMITADA OFERTA DE TRABAJO EN LA CIUDAD (ALIANZAS ESTRATÉGICAS)	80
6.3 ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA RAMA HOTELERA.....	83
6.3.1 ORIGEN DE LOS TRABAJADORES.....	83
6.3.2 TRABAJADORES JÓVENES Y DE EDAD MADURA.....	86
6.3.3 ¿PUEDEN PENSAR LOS TRABAJADORES EN PRESTACIONES DE RETIRO?.....	88
CONCLUSIONES.....	89
ANEXOS.....	92

ANEXO A. FORMATO DE CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES.....	92
ANEXO B. GUÍA DE ENTREVISTA PARA TRABAJADORES DE HOTELERÍA	94
ANEXO C. GUÍA DE ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES Y GERENTES DEL SECTOR HOTELERO.....	96
ANEXO D. GUÍA DE ENTREVISTA PARA EMPRESARIOS	98
ANEXO E. GUÍA DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIOS DEL SECTOR PÚBLICO	100
REFERENCIAS	102

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de empresas hoteleras estudiadas de tres estrellas por tipo de servicios y número de trabajadores.....	44
Tabla 2 Tamaño de empresas según número de empleados en el sector servicios	45
Tabla 3 Clasificación de empresas hoteleras estudiadas de cuatro y cinco estrellas por tipo de servicios y número de trabajadores.....	46
Tabla 4 Características de los trabajadores operativos.....	50
Tabla 5 Características de los trabajadores administrativos.....	55
Tabla 6 Nivel de ingresos mensuales según salario mínimo de trabajadores que laboran en hoteles estudiados (Absolutos y relativos) en pesos, Salario mínimo. \$7,468.00 pesos mexicanos. Total de trabajadores: 101, Enero-Marzo 2024.....	59
Tabla 7 Porcentaje de trabajadores que cuentan con seguro social de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 101 ..	65
Tabla 8 Porcentaje de trabajadores que reciben aguinaldo de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 101	66
Tabla 9 Distribución por grupos de edad de trabajadores que ganan un salario mínimo de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 63.....	69
Tabla 10 Distribución por grupos de edad de trabajadores que ganan uno y menos de dos salarios mínimos de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero- Marzo 2024 Total de trabajadores: 34.....	69
Tabla 11 Porcentaje de ocupación por turistas nacionales y extranjeros del período enero/ diciembre 2021. En San Cristóbal de las Casas	77
Tabla 12 Porcentaje de ocupación hotelera por turistas nacionales y extranjeros del período enero/ diciembre 2022. En San Cristóbal de las Casas	78

Índice de gráficas

Gráfica 1 Distribución porcentual de la PEAO en Chiapas por sector económico.....	62
Gráfica 2 Tasa de informalidad laboral por entidad federativa.....	62
Gráfica 3 Porcentaje de trabajadores que reciben vacaciones de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 101	68
Gráfica 4 Porcentajes de PEAO por nivel de ingresos 2do. Trimestre 2024, Chiapas y México	87

Índice de figuras

Figura 1.....	14
Figura 2.....	15
Figura 3.....	15
Figura 4.....	16
Figura 5.....	18
Figura 6.....	18
Figura 7.....	19

Precariedad laboral en la rama hotelera de San Cristóbal de Las Casas

Resumen

El presente estudio se llevó a cabo en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Esta ciudad tiene una larga tradición y experiencia en la actividad turística, lo que le ha permitido adquirir la denominación de Pueblo Mágico. La hotelería es una de las actividades más importantes, y constituye un eje de la economía local que no escapa del fenómeno de la precariedad laboral. Las categorías de hoteles que existen van desde los de una, hasta cinco estrellas. En la presente investigación se analizan las condiciones laborales, las distintas formas de precariedad laboral y los factores que inciden en los grados de precariedad a partir de tres dimensiones: inseguridad en el empleo, desigualdad de ingresos y falta de derechos laborales. Nuestro objetivo fue explicar cómo se manifiesta el trabajo precario en empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas. La muestra estuvo constituida por 21 empresas hoteleras de distintas categorías: 12 de tres estrellas, 8 de 4 estrellas y una sola de 5 estrellas. Por medio de la revisión bibliográfica y los primeros acercamientos que se realizaron en campo, se determinó que lo más idóneo para tener acceso a las empresas hoteleras de San Cristóbal de Las Casas sería por medio de cuestionarios dirigidos a trabajadores de hoteles de clasificación de tres, cuatro y cinco estrellas. De acuerdo con las dimensiones de análisis, se puede afirmar que la hotelería es una actividad de gran precarización laboral, debido a la falta de contratos o contratos temporales, bajos salarios, escasas prestaciones, no afiliación a sindicatos e instituciones de seguridad social, empleos multifuncionales (Méndez Sosa et al., 2021).

Palabras clave: Sector hotelero, precariedad laboral, flexibilidad laboral.

Abstract

The present study was carried out in the city of San Cristóbal de las Casas, Chiapas. This city has a long tradition and experience in tourist activity, which has allowed it to acquire the name of Pueblo Mágico. The hotel industry is one of the most essential activities and constitutes an axis of the local economy that does not escape job insecurity. The hotel categories that exist range from one to five stars. This research analyzes working conditions, the different forms of job insecurity, and the factors that affect the degrees of precariousness based on three dimensions: job insecurity, income inequality, and lack of labor rights. Our objective was to explain how precarious work manifests itself in small and medium-sized hotel companies in San Cristóbal de Las Casas. The sample comprises 21 hotel companies of different categories: 12 three-star, 8 4-star, and only one 5-star. Through a bibliographic review and the first approaches that were carried out in the field, it was determined that the most suitable way to access the hotel companies in San Cristóbal de Las Casas would be through questionnaires directed to workers in three, four and five star hotels. According to the analysis's dimensions, the hotel industry is an activity of great job insecurity due to the lack of contracts or temporary contracts, low salaries, few benefits, non-affiliation to unions and social security institutions, and multifunctional jobs (Méndez Sosa et al., 2021).

Keywords: Hotel sector, job insecurity, labor flexibility.

Introducción

San Cristóbal de las Casas es una ciudad colonial que desde su fundación hasta la fecha ha desempeñado un papel estratégico en la historia de Chiapas. Fue una de las primeras ciudades fundadas en el área mesoamericana. Su pasado colonial, el contexto social y cultural son fuentes de atracción para visitantes nacionales y extranjeros. Hasta la década de los años ochenta del siglo pasado, no existía en esta ciudad, una industria turística, ya que la demanda era muy limitada. Las estancias de los visitantes se limitaban a un par de días, o la ciudad tenía la función de ser un lugar de paso hacia Guatemala o a la península de Yucatán.

Como toda actividad económica el sector turístico tuvo un desarrollo importante, dentro de éste, la rama hotelera ha destacado. En el periodo que va de los años 80 ´s del siglo pasado, hasta la segunda década del siglo XXI, la industria hotelera se ha desarrollado en términos cuantitativos y cualitativos. El número de lugares de alojamiento se incrementó, se diversificó y mejoró su calidad. Simplemente del año 1992 a 1996, se origina un incremento acelerado en la oferta de establecimientos de hospedaje para la ciudad de San Cristóbal de Las Casas. Después de existir 284 establecimientos de hospedaje en el año de 1992 (incluidos los de una estrella, hasta los de 5 y sin clasificación) se da un aumento importante, hasta llegar a los 391 establecimientos para el año de 1996. Reflejando un aumento real del 37.67 por ciento, a tan solo cuatro años transcurridos a raíz del levantamiento armado zapatista (DATATUR, 2022).

A partir de ello, el mercado turístico envió señales de insuficiencia de la oferta de este servicio, ante el creciente flujo de visitantes nacionales y extranjeros. En los años 90 del siglo pasado se observó un tipo de desregulación de los servicios hoteleros. Inmuebles propiedad de pequeños empresarios, que, sin haber sido construidos para este fin, empezaron a adaptarse como hoteles. Posteriormente se abrieron posadas con la modalidad de Bed and breakfast, con precios bajos y servicios de calidad limitada.

Actualmente funcionan en la ciudad hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas, cuyos usuarios demandan cierto nivel de calidad en los servicios. En estos se ha desarrollado un tipo de mercado laboral, en el que trabajadores de diferente calificación, encuentran ocupación y una fuente de ingresos. El objetivo de cualquier trabajador es poder acceder a un mejor nivel de vida a través de la estabilidad en el empleo, considerado como un factor imprescindible en cualquier relación

de trabajo, es así que, por medio de la permanencia en el empleo se pueden alcanzar mejores derechos en materia laboral a largo plazo (Arredondo, 2021) . La estabilidad en el empleo y las condiciones de trabajo son las dimensiones que interesan analizar en el presente estudio, bajo el análisis central del concepto de precariedad laboral.

Pregunta general de investigación

¿Cuáles son los mecanismos de contratación para trabajadores de empresas hoteleras en un ambiente local de precariedad y diversidad empresarial?

Preguntas secundarias

1. ¿De qué manera interviene el contexto social y el grado de formación de los trabajadores en la generación de condiciones laborales precarias?
2. ¿Cuáles son las capacidades y competencias que los empresarios toman en cuenta para la contratación de trabajadores de empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas?

La rama hotelera en la actividad turística se ha distinguido por demandar cifras importantes de trabajadores sin darle un grado de importancia mayor a la calificación profesional, lo cual está directamente relacionado con la estacionalidad del turismo. Los empleos solicitados en el sector turístico son a tiempo parcial, con trabajadores que muchas veces no necesitan de capacidades enfocadas en la especialización, y que, de forma importante, provienen de diversos sectores de la economía (Méndez Sosa et al., 2021).

Por una parte, el turismo ofrece empleo en condiciones precarias, pero a su vez, otorga posibilidades a la clase trabajadora para por lo menos adherirse al mercado laboral y a fuentes de ingreso; lo cual genera una complementariedad ante el dilema de la precariedad y los efectos de la inexistencia de ofertas laborales como estas. Es así que se planteó como objetivo general de este estudio, explicar cómo se manifiesta el trabajo precario en empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas. A su vez se establecieron como objetivos específicos: Identificar las distintas formas de precariedad en los trabajadores de empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas. Y, por último, determinar los factores que inciden en el grado de precariedad del puesto que desempeñan

Este trabajo se divide en seis apartados:

1. Se dan a conocer aspectos generales de las ciudades coloniales y el papel que jugaron desde sus inicios como centros de poder y de administración. Continuando con los elementos asociados a la dinámica turística de San Cristóbal de Las Casas en el tiempo, los cambios suscitados en materia pública a partir de su designación como pueblo mágico. Después se presenta la importancia de las pequeñas y medianas empresas en un entorno de ciudades coloniales, junto con las estrategias de desarrollo y los recursos humanos requeridos para estos establecimientos. Para finalizar con los antecedentes del trabajo precario, el cambio en la producción y el empleo en San Cristóbal, así como un acercamiento a la definición del concepto de precariedad laboral.
2. Se examinan los conceptos de flexibilidad y desregulación laboral bajos los cambios institucionales en el mercado de trabajo. Seguido del análisis del enfoque teórico del mercado de trabajo segmentado, así como las transformaciones que ha tenido el sector turístico.
3. Se presentan diversos casos de estudio, analizando los factores de mayor relevancia, buscando similitudes y concordancias para una mejor perspectiva de las variables de este estudio.
4. En este capítulo se detallan las estrategias y herramientas metodológicas utilizadas para la recolección de la información. Además de dar a conocer las unidades de registro.
5. Este apartado está compuesto por la caracterización de los establecimientos a los que se tuvo acceso, considerando la categoría por estrellas que está determinada por SECTUR. Dando a conocer diferencias y semejanzas entre empresas. Seguido por las características que poseen los trabajadores con base a las actividades relacionadas con el puesto que desempeñan, edad, formación académica y expectativas. También se analizan las prestaciones laborales recibidas por los trabajadores encuestados, determinando su importancia para superar la pobreza y desigualdad social.
6. En esta parte se desarrolla la definición de empresa y se mencionan parte de sus elementos. Posteriormente, se dan a conocer las estrategias de contratación que usan las empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas, para entender las capacidades que son principalmente valoradas por los dueños. Se continúa por exponer los porcentajes de ocupación hotelera por temporadas, estableciendo los períodos con mayor y menor afluencia turística. Por

último, se analizan las ventajas competitivas de las empresas hoteleras que tienen alianzas estratégicas por medio de alguna asociación gremial, y la importancia frente a las que no la tienen.

Planteamiento del problema

El turismo en Chiapas y su relación con el empleo en San Cristóbal de las Casas

La actividad turística continúa siendo considerada como parte fundamental en la recuperación económica y el crecimiento en el mundo, de acuerdo a un informe del Fondo Monetario Internacional (FMI). Las cifras de la OMT (Organización Mundial del Turismo) registran una recuperación al 95 por ciento de las cifras de turistas anteriores a la pandemia para finales del año 2023, en el mejor de los casos (ONU Turismo, 2023).

La importancia del turismo para la economía mexicana ha ido en aumento en las últimas décadas, para el año 2022 la actividad turística reportó un monto de 2, 372, 556 de pesos, equivalente a 8.5 por ciento del PIB nacional. Además de que se ha situado como un importante factor de desarrollo, se ubica dentro de las tres primeras fuentes de ingreso por divisas para la economía nacional. Entre los principales servicios que genera la actividad turística destacan: el alojamiento, el servicio de transporte de pasajeros y el servicio en restaurantes, bares y centros nocturnos, entre otros. Para el 2022 la actividad turística, generó 2.8 millones de puestos de trabajo ocupados remunerados, lo que significa el 7.1 por ciento del total nacional (INEGI, 2024).

El reporte estadístico de indicadores del sector turístico de Chiapas indica que para el periodo de enero a febrero del 2024 la afluencia turística para todo el estado fue de 914,551 visitantes. San Cristóbal de Las Casas registró 17.27 por ciento del total de esta afluencia, situándola como uno de los principales destinos turísticos del estado, por su relevancia histórica y cultural. Por otra parte, para este mismo periodo la sitúa como la cuarta ciudad del estado con mayor derrama económica turística, equivalente al 14.74 por ciento del total de ingreso por turismo.

Para el año 2024, el estado de Chiapas cuenta con una infraestructura turística de hospedaje de 1,158 establecimientos y una oferta de 24,316 cuartos registrados. Por su parte, San Cristóbal de Las Casas es el municipio del estado que posee más establecimientos destinados al hospedaje, con 266 establecimientos. Además de que cuenta con 4, 842 cuartos, lo cual representa el 19.98 por ciento de la oferta disponible de cuartos en Chiapas, ubicándose únicamente por debajo de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez (SECTUR, 2024).

El tipo de categoría en los establecimientos de hospedaje se define con un número en la escala de 1 a 5 estrellas, gran turismo y clase especial con la finalidad de medir la calidad y cantidad de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes (DATATUR, S/F). Este sistema de clasificación hotelera está respaldado por la Secretaría de turismo a nivel federal, por medio de un mecanismo de autoevaluación, el cual permite a las empresas de hospedaje, conocer las condiciones en las que se encuentran sus instalaciones, los servicios que ofrecen, además de poder identificar zonas de oportunidad (SECTUR, 2023).

Para lograr esta oferta de servicios se debe considerar a un elemento muy importante: el factor humano. El turismo demanda un uso prolongado de la fuerza de trabajo, la cual aún no es capaz de automatizarse.

Algunos autores resaltan sobre la situación del empleo en la actividad turística:

El nuevo escenario de globalización y el modelo económico neoliberal, han modificado la situación del empleo en la actividad turística, si bien hay que reconocer que el empleo del sector turístico tuvo siempre como resultado la estacionalidad, además de la característica 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 (Bosch y Suárez, 2004, citado por Méndez Sosa et al., 2013, p. 706).

La presente investigación posee relevancia en la actualidad por la problemática de rezago social y económico que predomina en el estado de Chiapas. De acuerdo con los resultados de la medición de la pobreza para el año 2022, el 67,4 por ciento de la población de la entidad vive en situación de pobreza. De este universo, el 39,2 por ciento estaba en situación de pobreza moderada, mientras que el 28,2 por ciento de la población se encontraba en situación de pobreza extrema (CONEVAL, 2022).

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM], art. 123 se menciona que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social del trabajo, conforme a la ley. Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador, no existe discriminación, se tiene acceso a la seguridad

social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo (CONEVAL, 2022, p. 5).

Por lo tanto, se requiere de propuestas y estudios que den a conocer cómo se manifiestan los efectos de la precariedad laboral en sectores como la actividad turística, analizar este tipo de problemáticas de índole social, es de suma importancia para el avance y combate en la reducción de la pobreza y desigualdad que prevalece en Chiapas.

Ahora bien, se considera que la precariedad laboral en el sector turístico se manifiesta de distintas formas, dependiendo del puesto desempeñado por el trabajador, pero en mayor forma para los puestos operativos; los cuales son desempeñados por trabajadores con ciertas particularidades, como son: un nivel de estudios menor que el resto de los puestos medios y altos de una organización turística; por lo tanto, son los más vulnerables en cuanto a la asignación de diferentes tareas que representan mayor desgaste físico, con una menor remuneración y de mayor flexibilidad laboral. 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).

En muchas empresas turísticas los años de estudio o el nivel educativo no son factores importantes para la contratación, más bien se guían por la experiencia. Esto se debe a que en su mayoría los puestos que se ofertan son operativos y, aunado a ello, dentro de la misma empresa les proporcionan capacitación que los va formando para desempeñar de mejor forma la responsabilidad encomendada. 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 son ocupados por personas con mayor calificación o preparación y son los puestos a los que se les asigna un mayor salario. Mientras algunos trabajadores 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 Méndez, *et al* (2013).

Capítulo I. Ciudades coloniales pequeñas y desarrollo de servicios turísticos

1.1 Ciudades coloniales como centros de desarrollo turístico

Las ciudades coloniales jugaron desde sus inicios el papel de centros de poder y de administración del mismo. La ciudad de México, desde la llegada de los españoles y su posterior conquista, fue el núcleo de poder de la Nueva España. Paralelo a ella surgieron ciudades de importancia regional como Puebla, Monterrey, Guadalajara, Morelia y otras que jugaron un papel político y económico importante en la construcción del Estado-Nación. Dos elementos ayudaron a la configuración de su estructura urbana: la construcción de los edificios que albergaron a los gobiernos estatales y municipales; y la traza urbana con calles y avenidas anchas, con parques vistosos, quioscos y fuentes para el esparcimiento de las clases sociales altas.

En un territorio extenso como el mexicano hubo un conjunto de pequeñas ciudades coloniales que por su aislamiento geográfico o por su limitada importancia económica y política permanecieron marginadas o relegadas. Tal es el caso de la ciudad de San Cristóbal de las Casas, que no obstante haber sido capital del Estado de Chiapas, desde su fundación hasta mediados del siglo XX únicamente tuvo una importancia política y económica regional. Los contextos natural, cultural, e histórico atrajeron la atención de arqueólogos y antropólogos quienes “descubrieron” la selva Lacandona y los pueblos indígenas. Posteriormente, acontecimientos políticos en los países centroamericanos en la década de los ochentas del siglo pasado y el surgimiento del neo zapatismo, atrajo la mirada y el interés de gobiernos y ciudadanos interesados en el desarrollo económico y social de Chiapas.

Se dice que la actividad turística en San Cristóbal de Las Casas inicia en la segunda mitad del siglo XX, cuando se fortalece y se convierte en el foco urbano más grande de la región de Los Altos de Chiapas, albergando un inmenso número de habitantes indígenas de origen maya (tzotziles y tzeltales) con idiomas, costumbres y vestuarios exclusivos; todo ello creó una atmósfera sumamente interesante para un sinnúmero de grupos de científicos sociales con origen nacional e internacional, destacando antropólogos, arqueólogos y sociólogos con la tarea de atestiguar e investigar la dinámica social forjada alrededor de múltiples grupos indígenas; además de afiliarse a los programas del Instituto Nacional Indigenista (INI) y el Centro

Coordinador Tzeltal-Tzotzil, por consiguiente, se interesaron en el desplazamiento como punto estratégico, a otras zonas indígenas de Chiapas (Tovar y Crispín, 2015).

Esta historia simultánea entre España y América y cuyo legado es un importante patrimonio material e inmaterial, debe aprovecharse, en beneficio de los sectores turístico, cultural, social, medioambiental y económico, que a su vez permita el desarrollo socioeconómico de las ciudades que albergan dicho patrimonio. Es por ello que, la conservación y protección es fundamental, además de que facilita la posibilidad de explorar nuevas fórmulas de cooperación en la que se enfatice la preservación del patrimonio arquitectónico, gastronómico, sociocultural e histórico proveniente del periodo Virreinal (Red Iberoamericana de Ciudades Virreinales, 2024).

1.2 La localización geográfica

La localización geográfica de San Cristóbal de Las Casas es relevante por sus condiciones ambientales y por ser un punto estratégico para la movilidad con los diferentes sitios turísticos del estado. Las condiciones ambientales fueron importantes desde la edificación y trazado de la Ciudad de San Cristóbal, los españoles a su llegada y establecimiento deciden establecer una concentración política, económica y religiosa en la ciudad debido a que el clima templado favorecía la no proliferación de enfermedades asociadas con climas con temperaturas más elevadas y la escasa presencia de insectos transmisores de enfermedades. Así también la altitud de 2120 m.s.n.m propicia un ecosistema boscoso que favorece el clima templado, el cual resulta atractivo para los turistas. En la actualidad se han presentado cambios y alteraciones en el clima, así como problemáticas en cuanto a escases y manejo del agua, además de asentamientos poblacionales irregulares debido al crecimiento de la ciudad (Cantú Luna y Fenner Sánchez, 2020).

En cuanto a su posición estratégica como centro medular de conexión con otros sitios turísticos, San Cristóbal de Las Casas está a pocos minutos de la capital del estado. Frecuentemente el turista arriba a Tuxtla Gutiérrez, visita algunos sitios turísticos de esta ciudad y posteriormente se dirige a San Cristóbal para continuar su recorrido hacia puntos cercanos como son comunidades indígenas, por mencionar algunas: Chamula, Zinacantán. Por consiguiente, se dirige a Comitán por sus importantes atractivos turísticos y a visitar la zona arqueológica de

Palenque; muchas veces también continúan su recorrido hacia la ciudad de Guatemala y sus alrededores.

1.3 Arquitectura urbana

La ciudad de San Cristóbal de Las Casas concentra un importante número de edificios con pasado colonial de los siglos XVI, XVII y XVIII que se concentran en el centro histórico de la ciudad, los cuales poseen un estilo barroco que resulta atractivo para los visitantes (SECTUR, 2019). Además, dentro de estos recintos históricos encontramos una presencia importante de iglesias que resultan representativas para la religión católica, sus feligreses y también para los turistas. Su grado de conservación y restauración en sus elementos arquitectónicos han sido importantes en los últimos años para continuar con la oferta de sitios turísticos con pasado colonial.

Como lo menciona SECTUR, (2019), su edificación tuvo una transformación muy parecida al de otras ciudades coloniales creadas en el territorio novohispano. En un principio se llevó a cabo el trazo de la plaza principal, y a partir de ello se designan los sitios que ocuparían las construcciones más relevantes. Próximo a la plaza principal se encuentran piezas arquitectónicas como la Catedral con fachada barroca; el antiguo Palacio Municipal con estilo neoclásico. Sus barrios preservan parte de su identidad que se manifiesta en oficios y fiestas, como parte de la cultura local, que se expresa por medio de textiles, orfebrería, juguetes populares y joyería.

En la actualidad destacan algunos edificios representativos con mezcla de estilos, entre el pasado colonial y la modernidad, como son: la presidencia municipal, que actualmente fue adaptada como museo de la ciudad y que alberga distintos elementos de la cultura sancristobalense, así como de su pasado histórico. También resalta el teatro de la ciudad Hermanos Domínguez por su diseño arquitectónico moderno, el cual sirve de emblema al ingresar a la ciudad, este recinto sirve para el desarrollo de actividades culturales de la ciudad, como son obras de teatro y algunos musicales por temporada.

1.4 Culturas vivas

Las culturas vivas tienen presencia en San Cristóbal de Las Casas y en sus alrededores, lo cual determina su contexto rural inmediato. A la ciudad acuden distintos grupos étnicos tales como tzotziles, tzeltales, tojolabales, lacandones, entre otros. Los cuales poseen particularidades en cuanto a su pasado prehispánico y características particulares. Existe una agrupación importante

en uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad, el mercado José Castillo Tielemans, lugar al que acuden distintos grupos étnicos de las zonas rurales aledañas para vender o intercambiar los productos producidos en el campo. Ahí se depositan unos 2800 locatarios, con amplio predominio de comerciantes indígenas de la región, los cuales realizan venta e intercambio de productos, conformado por comerciantes y productores agrícolas tzotziles y tzeltales de los Altos de Chiapas (Permanecer en La Merced, 2016).

También están concentrados en la plaza principal del Zócalo de la ciudad, ahí venden textiles y otros artículos que muchas veces son realizados por ellos mismos. Otra concentración importante se da en el mercado de artesanías de Santo Domingo desde hace algunos años, en este sitio se pueden apreciar intercambios comerciales de productos artesanales como textiles, trabajos en ámbar y otras piedras. Es común ver en el centro histórico de la ciudad a niños indígenas vendiendo dulces o artesanías mientras caminan y recorren los andadores abarrotados por turistas. Desde su fundación, se ha caracterizado por ser una ciudad global y multicultural.

En esta ciudad convergen diariamente además de los lugareños, indígenas de las comunidades cercanas como son tzotziles y tzeltales; así como una infinidad de turistas nacionales y de todos los rincones del mundo, por lo que la experiencia de caminar por los andadores peatonales muchas veces se convierte en un paseo en donde predomina una extensa variedad de idiomas.

A los alrededores de San Cristóbal de Las Casas encontramos asentamientos indígenas, se encuentran asentamientos importantes en Chamula, Zinacantán, Tenejapa, Chenalhó, Agua de Pajarito, entre otras. En donde su población es mayoritariamente indígena, las cuales presentan ciertas particularidades asociadas al entorno rural, cada grupo posee tradiciones y costumbres distintas, pero que emergen de un pasado prehispánico. Estos elementos culturales e históricos son atractivos para el turista que goza de apreciar formas de organización diferentes a la sociedad occidental, con perspectivas y arraigos culturales de las culturas mesoamericanas. Para este tipo de turistas los grupos étnicos se convierten en un espectáculo en donde se despierta el interés por conocer cuestiones diferentes, que se reflejan en el lenguaje, las costumbres, los paisajes naturales y las relaciones interétnicas (Cano, 1997).

1.5 El desarrollo turístico de ciudades coloniales como estrategia de desarrollo local

De acuerdo a Tovar y Crispín, (2015), existen tres acontecimientos asociados con la dinámica turística de la ciudad: el primero está asociado con su actuación política y administrativa durante la integración del territorio chiapaneco y la Colonia; el siguiente tiene que ver con la articulación económica y social que mantiene con una de las zonas indígenas más representativas de todo México y, el tercero, responde al papel estratégico que propició el levantamiento armado del Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN).

Es indispensable identificar a los actores locales involucrados en la generación del desarrollo turístico de la ciudad de San Cristóbal en el tiempo. A continuación, señalamos a los principales: El gobierno federal y sus distintos niveles, las universidades, los empresarios, los trabajadores y las organizaciones de pequeños comerciantes.

El gobierno federal ha aprobado la asignación de recursos para el mejoramiento urbano de Chiapas, se han construido obras de movilidad en ciudades como San Cristóbal de Las Casas, Comitán y Tuxtla Gutiérrez (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, 2022). El gobierno estatal ha generado propuestas para el mejoramiento de la autopista de San Cristóbal-Tuxtla Gutiérrez, lo cual ha sido posible por medio de asignación de recursos federales y la participación de empresas privadas. Por su parte el *Patronato Chiapas* fue el encargado de gestionar el proyecto del Andador Eclesiástico Santo Domingo-El Carmen en su primera etapa en 1999. Posteriormente en 2003-2005 impulsa y realiza la segunda etapa del proyecto para los andadores, en donde hubo una adecuada vinculación y coordinación entre autoridades locales, federales, así como con la iniciativa privada, habitantes y actores sociales de San Cristóbal (Ciudades para un Futuro más Sostenible, 2008).

A partir del 2003, la Secretaría de Turismo Federal decide incluir a San Cristóbal de Las Casas como pueblo mágico, debido a su riqueza cultural, arquitectura colonial, trazado urbano, y punto estratégico con otras localidades. A partir de su incorporación a este programa, comienzan una serie de estrategias en materia de política pública, encaminadas a la imagen turística de la ciudad, la creación de andadores turísticos y una oferta de servicios con mayor especialización y adaptación a las exigencias de los visitantes. Se destina mayor recurso federal enfocado al mejoramiento y modernización de los establecimientos turísticos.

Los objetivos de desarrollo para los Pueblos Mágicos son: hacer del turismo en la localidad una actividad que contribuya a elevar los niveles de bienestar, mantener y acrecentar el empleo, además de fomentar y hacer rentable la inversión. También orientar a la localidad en el fortalecimiento, optimización y aprovechamiento racional de sus recursos turísticos, naturales y culturales, así como fortalecer su infraestructura, la calidad de sus servicios, la innovación y desarrollo de sus productos turísticos, el marketing y la tecnificación, que contribuirán a detonar el crecimiento del mercado turístico (SECTUR, 2014).

Por su parte, la creación de universidades ha permitido abastecer la oferta de servicios turísticos especializados, a través de la formación de capital humano y la generación de conocimiento en torno a las problemáticas de índole turística. Los empresarios son actores relevantes, han creado organizaciones gremiales que tienen importancia en temas de desarrollo económico, construcción de vías carreteras, mejoramiento de equipamiento turístico y difusión de atractivos turísticos de la ciudad. Además, de que generan las condiciones que actualmente prevalecen en el mercado de trabajo de la actividad turística de la ciudad.

El sector turístico, como un agregado de actores locales, también ha hecho lo propio, desde la creación de iniciativas como fue la realización de la Cumbre Mundial de turismo de aventura en San Cristóbal en el año 2011, lo cual atrajo a un número importante de visitantes de todos los países del mundo e incentivó la modernización y mejoramiento urbano (El Economista, 2011). Otro aspecto que obedece a la coyuntura del sistema político y religioso fue la visita del papa en el año 2016, la cual promovió un arribo importante de feligreses y medios de comunicación para cubrir los pormenores del evento. Tan sólo recibir a este personaje religioso, permitió un mejoramiento en la velocidad del internet en el centro de la ciudad y colonias cercanas al centro, asimismo generó una importante derrama económica para la ciudad al cubrir la demanda de servicios de la gran cantidad de turistas que arribaron al lugar. El trabajo cooperativo de actores sociales, empresariales y gubernamentales plantea y desarrolla acciones que inducen al desarrollo turístico en la ciudad con beneficios colectivos y sociales.

Otro actor importante en el desarrollo turístico de la ciudad, ha sido la red de cooperación de las organizaciones de pequeños comerciantes, los cuales han generado una red de cooperación para vender sus productos en la vía pública, y en diferentes puntos estratégicos. Destaca el mercado de dulces y artesanías, el mercado de santo domingo, los vendedores establecidos en el zócalo

(como se puede apreciar en las figuras 1,2,3 y 4). Estas son agrupaciones cuyas acciones les ha permitido ocupar espacios urbanos y sociales cuyos vínculos al interior de la ciudad y fuera de ella, por lo que se les ha empezado a llamar los generadores de la “otra” globalización, es decir, actores estratégicos, que, si bien tienen una cobertura regional limitada, han sabido adaptarse a las dinámicas de la nueva economía urbana en un contexto de economía global.

Figura 1

Fachada del mercado de dulces y artesanías de San Cristóbal



Figura 2

Interior del mercado de dulces y artesanías



Figura 3

Comerciantes de artesanías en Santo Domingo



Figura 4

Vendedores de artesanías en el zócalo de San Cristóbal



1.6 Las estrategias de desarrollo de pequeñas y medianas empresas en el contexto de ciudades coloniales pequeñas

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son parte esencial dentro de la economía mexicana. Así lo demuestran las cifras proporcionadas por la Secretaría de Economía al 2024, las PYMES representan el 52% de los ingresos del país, ofreciendo empleo a 27 millones de personas, lo que es equivalente al 68.4% de la fuerza laboral nacional. No obstante, las PYMES afrontan numerosos retos que ponen en riesgo su permanencia y desarrollo en el mercado que se hace cada vez más competitivo. En el país, alrededor del 95% de las PYMES son negocios familiares. Las empresas familiares poseen fortalezas, por una parte, se encuentran elementos relacionados con un fuerte sentido de identidad y compromiso. Sin embargo, también persisten debilidades que deben transformar para asegurar su permanencia y desarrollo, como son: su falta de profesionalización, fuentes de financiamiento escasas, que las hace vulnerables ante las crisis económicas y a los cambios constantes en los entornos de negocios y la falta de transformación digital (Great place to work, 2024).

Las empresas turísticas pequeñas siguen conservando técnicas de administración tradicionales, apegadas a un sistema familiar y poco especializado. En donde los dueños de las empresas se autoemplean o bien contratan solamente a una o dos personas para realizar múltiples actividades (tareas físicas, enfocadas principalmente en la limpieza), por lo que su especialización es mínima. Por otra parte, los sistemas de administración y de uso de tecnologías aún es escaso, por lo que su grado de desarrollo es limitado.

Las empresas de tamaño mediano en San Cristóbal se caracterizan por un mayor nivel de capitalización en comparación con las pequeñas, además de poseer una mayor especialización por parte de sus trabajadores. A los trabajadores se les solicita mayor dominio y uso de ciertos softwares administrativos, además del manejo de idiomas y experiencia con enfoque en el servicio al cliente.

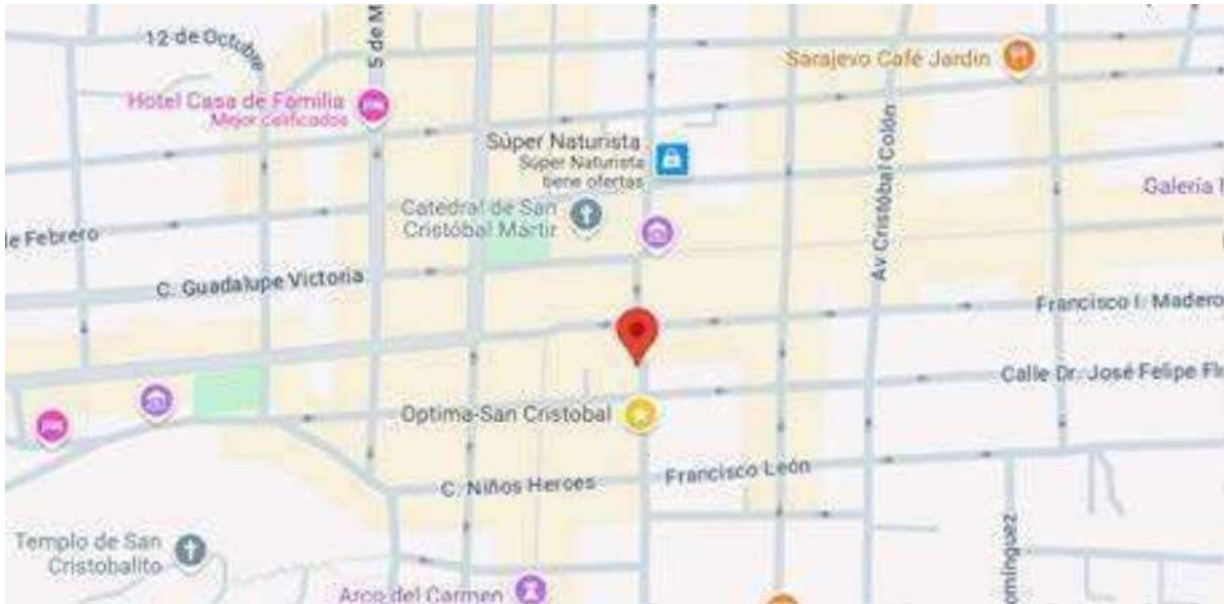
El sector turístico ha demostrado tener amplia disponibilidad en el uso de herramientas digitales como estrategia para aproximarse a sus clientes. A pesar de ello, su utilización se limita aún a lo básico, mayormente se encuentra orientado a la comunicación y publicidad, desaprovechando aún, una amplia gama de posibilidades para la gestión empresarial y el análisis de datos. (Alvarado y Peralta, 2021) recomiendan ampliar el enfoque hacia usos empresariales de las herramientas digitales, estas acciones permitirían liberar tiempo del personal, perfeccionar una planificación en las tareas, facilitar las compras e inventarios, además de beneficiarse de las interacciones hechas con sus clientes para optimizar los servicios y productos, o iniciar un nuevo proceso en la introducción de un nuevo producto o servicio.

1.6.1 La industria del hospedaje como iniciativas familiares

Existen diversos establecimientos que aún conservan un modelo familiar en cuanto a su administración y tipo de servicio. Tal es el caso del Hotel Posada Casa Blanca ubicado en la calle insurgentes número 6, frente al Hotel Santa Clara, en la zona del centro histórico de la ciudad (se puede ver su ubicación por medio de la figura 5). El cual ha adoptado estrategias de competencia para mantenerse con el paso del tiempo y poder competir en el mercado turístico de hospedaje. Además, están enfocados en el servicio a turistas que están de paso y únicamente buscan un lugar donde dormir, otro aspecto importante de su estrategia de permanencia en el mercado turístico de la ciudad es su ubicación privilegiada, muy cercana al centro (véase la figura 6 y 7).

Figura 5

Mapa del Hotel Posada Casa Blanca



Fuente: (Maps, 2025).

Figura 6

Hotel Posada Casa Blanca, fachada en color amarillo



Figura 7

Habitación del Hotel Posada Casa Blanca



Una modalidad más de negocio es la inversión de empresarios fuereños que han realizado una inversión importante en la adquisición de antiguas casonas y comienzan por un sistema de remodelación y adaptación para brindar el servicio de hospedaje, ejemplo de ello es el Hotel Casa Lum, ubicado en el andador de Guadalupe, el cual es un tipo de empresa mediana y del cual se sabe, que su principal inversionista no es local.

Tenemos así dos modelos de desarrollo en las empresas, esto incide en el tipo de trabajadores que contratan, por un lado, negocios familiares con poca especialización y otro tipo de establecimientos con un mayor grado de capitalización, enfocados en una mejor atención y a un tipo de turistas que están dispuestos a pagar tarifas más altas en comparación con el promedio, a cambio de demandar servicios con un mayor grado de especialización y calidad.

1.6.2 La mediana industria hotelera

Este tipo de industria hotelera se caracteriza por una gestión administrativa más desarrollada en comparación con los hoteles pequeños, además de que tiene un papel importante en la generación de empleo. Su tamaño es intermedio en comparación con los negocios familiares, cuentan con sistemas de administración distintos a los de una cadena hotelera o multinacional.

En la mayoría de los casos los trabajadores cuentan con las competencias necesarias para un buen posicionamiento en el mercado hotelero, situación que se refleja en una mejor calidad de sus servicios ofertados al huésped. Sus recursos humanos se componen de un cierto número de personas con suficiente experiencia y formación en áreas afines al turismo, se puede observar una división organizacional más específica en la empresa por tipo de áreas.

Este tipo de industria hotelera se compone regularmente por un mayor número de empleados en comparación con las pequeñas. Comenzando por el nivel jerárquico más bajo de la empresa tenemos a los trabajadores a nivel operativo, conformada por las camaristas, quienes son las encargadas de realizar la limpieza completa de las habitaciones, posteriormente encontramos meseros encargados del servicio de restaurante, siguiendo con la escala jerárquica se encuentran los ayudantes de cocina; uno o dos cocineros dependiendo del tamaño de la empresa, en ocasiones existe un trabajador de mantenimiento.

Posteriormente se encuentran los del área administrativa conformada por recepcionistas (uno para cada turno, matutino, vespertino y nocturno), continua el jefe de recepción, algunas veces existe un gerente de ventas, seguido por el contador de la empresa y por último un gerente general. En este tipo de establecimientos ya existe un mayor nivel de estandarización para los servicios y productos que ofrecen.

Muchas de estas empresas encuentran dificultades y desafíos relacionados con la competencia con empresas más grandes o de tipo cadena, además de que deben adaptar estrategias administrativas y de gestión para lograr su permanencia en el mercado, ya que muchas veces tienen dificultades para acceder a fuentes de financiamiento.

1.6.3 Recursos humanos para los servicios hoteleros

El trabajador empleado en los establecimientos hoteleros es un elemento clave para cualquiera de estos establecimientos. Algunos de ellos tienen contacto directo con el turista porque así lo ameritan sus funciones, mientras que otros no mantienen contacto directo con ellos, regularmente pasan desapercibidos, pero son esenciales para el desarrollo y operación de las organizaciones. Esto depende de los procesos llegada-salida del turista, de las funciones de mantenimiento y administración, así como de los distintos servicios que presta el hotel y la calidad de los mismos.

Es así, que las organizaciones turísticas persiguen cumplir con las exigencias y deseos de los usuarios de servicios turísticos para producir comodidad a sus clientes. De esta forma, la finalidad principal de las empresas será, buscar su permanencia y desarrollo en el mercado. Todo esto dependerá en gran medida de la existencia de ciertas condiciones como: el nivel de innovación en lo relativo al entorno de sus ganancias; un grado de compromiso del equipo de personas que trabajan para lograr sus propósitos trazados; el uso, desarrollo y aplicación de tecnologías; responsabilidad de disminuir sus costos, intentando un uso eficaz de cada recurso utilizado; adaptarse de forma permanente a los requerimientos del mercado cada vez más competitivo. De esta manera, las empresas turísticas deberían de estar comprometidas con proporcionar a sus trabajadores de las herramientas indispensables para desarrollar e incrementar sus capacidades y destrezas, todo ello con el fin de transformarse en mecanismos vitales para la operación de la empresa. Por otra parte, las capacidades competitivas estarán determinadas en su mayoría por una adecuada gestión de su personal (Velázquez y Cruz Coria, 2022). Todo lo anterior lleva a una primera clasificación de los trabajadores: calificados y no calificados.

1.6.4 Trabajadores calificados

En las empresas de hospedaje, predomina la insuficiencia de trabajadores calificados, originando resultados negativos en las organizaciones, además de repercutir en el entorno laboral de los trabajadores que pretenden estabilizarse y adquirir oportunidades de crecimiento por periodos largos. Muchas veces, trabajar en la actividad turística se ha percibido como una opción transitoria y no como un medio permanente. Este tipo de creencias repercute de forma progresiva en el predominio de limitadas destrezas profesionales y prácticas, cuestión que hace que las empresas, principalmente las micro o pequeñas, destinen de forma irregular en el adiestramiento y mejora del desempeño de sus empleados (Velázquez y Cruz Coria, 2022).

Existe una oferta laboral cubierta por trabajadores con ciertas destrezas manuales adquiridas mediante la formación universitaria o mediante la práctica, este grupo de trabajadores se denominarán como *calificados*, ya que poseen un cierto grado de especialización, manejo de conocimientos y habilidades prácticas (OIT, 2004). En la actividad turística se requieren ciertas destrezas y desarrollo de conocimientos como es el dominio de idiomas, así como un adecuado trato con el cliente y manejo de sistemas administrativos y de control. Este tipo de formación es

ofertada por centros de estudios en turismo y administración de la región, los cuales han permitido formar recursos humanos calificados que se agregan como demandantes de trabajo, preferentemente en entornos urbanos.

1.6.5 Trabajadores no calificados

Los trabajadores no calificados suelen realizar tareas sencillas y rutinarias que requieren principalmente de la utilización de herramientas manuales, o en la cuales está de por medio el esfuerzo físico. Las tareas realizadas por estos trabajadores consisten generalmente en limpiar, lavar, planchar, cargar equipajes, recoger basura, brindar servicios de vigilancia y guardia en hoteles (OIT, 2004). Este tipo de trabajadores regularmente cuentan con un nivel de estudios bajo (primaria o secundaria) y se considera que tienen pocas probabilidades de crecimiento y ascenso en la empresa. Por lo que tendrán una larga permanencia en este tipo de puestos de trabajo por sus pocas posibilidades de acceso a otro tipo de trabajo, otra condición a la cual están expuestos es que son fácilmente sustituibles.

La Organización Mundial del Turismo resalta:

Las industrias turísticas utilizan muchas mano de obra y ofrecen trabajo a un gran número de personas. Cuentan con profesionales bien preparados, pero también con numerosos trabajadores que tienen dificultades para encontrar empleo en otro sector, como aquellos recién llegados al mercado laboral (los jóvenes o los inmigrantes), las mujeres con responsabilidades familiares que solo pueden trabajar a tiempo parcial, o trabajadores de baja cualificación en general. Por otra parte, el sector turístico sufre de escasez de trabajadores con las cualificaciones o las destrezas mínimas necesarias. Las condiciones de empleo y de trabajo a menudo no cumplen las expectativas de las personas que trabajan en el sector, por lo que tienden a buscar trabajos mejores en otros ámbitos y es posible que, a la primera oportunidad, se marchen (OMT, s.f.).

1.6.6 Antecedentes del mercado de trabajo precario en la actividad hotelera

En el periodo que va de los años 80's del siglo pasado hasta la segunda década del siglo XXI, la industria hotelera se ha desarrollado en términos cuantitativos y cualitativos. El número de lugares de alojamiento se incrementó, la rama económica se diversificó y los servicios mejoraron en calidad. ¿Cómo respondió la industria hotelera local ante el incremento de la demanda?

A inicios de los años 80's del siglo pasado el número de hoteles no rebasaba una decena. Empresarios locales visionarios, que disponían de casonas viejas las adaptaron y fueron los pioneros. Constituían a la vez una especie de monopolio de la actividad ya que era muy difícil participar en el mercado. La hotelería se sustentaba en los privilegios otorgados por la propiedad de unidades inmobiliarias de tipo colonial heredados por descendientes de los conquistadores, quienes a su vez tenían vínculos estrechos o formaban parte de la clase política. La élite local fue pionera del sector hotelero.

Ya en los años 90's del siglo pasado se observó un tipo de desregulación de los servicios hoteleros, así como de otros servicios como es el transporte. El mercado envió señales de la insuficiencia de oferta de este servicio ante el creciente flujo de visitantes nacionales y extranjeros. Inmuebles propiedad de pequeños empresarios, que, sin haber sido construidos para este fin, empezaron a adaptarse como hoteles. Posteriormente se abrieron posadas con la modalidad de Bed and breakfast con precios bajos y servicios de calidad limitada.

Los hoteles existentes, en San Cristóbal, se han abierto y desarrollado bajo criterios empresariales o como negocios familiares. El primer tipo implica un proyecto económico y organizacional, estudios de factibilidad y análisis de costo-beneficio. Mientras que en el segundo predomina el objetivo de obtener ingresos que permiten la supervivencia económica de familias como unidad de producción. En el trabajo realizado por OIT, 2015 se plantean diversos antecedentes sobre las carencias laborales del sector turístico en San Cristóbal. Primero se centran en la proporción de género en las Mipymes turísticas, encontrando una asimetría importante entre hombres y mujeres, a razón del 60 % y 40 % respectivamente, a pesar de registrarse mayor población femenina que masculina en aquel momento. Las mujeres se encontraban de forma más representativa en la rama de alojamiento y restaurantes, entre tanto que los hombres se empleaban en áreas laborales más diversas. Por consiguiente, las formas de contratación eran muy heterogéneas, con un 17 % sin contrato laboral; al mismo tiempo de que los salarios eran bajos. Por último, con gran relevancia, el trato indigno y explotación laboral hacia los trabajadores.

1.6.7 Cambio en la composición de la producción y el empleo

Previo al boom hotelero, la economía de San Cristóbal se sustentaba en la producción artesanal: herreros, panaderos, productores de velas, tejedores, textiles, productos de cuero y otros.

Aunque a la fecha en San Cristóbal la producción artesanal continúa siendo importante en términos de empleo y producción, actividades como el comercio, el transporte, la economía informal y la construcción han reducido el tamaño relativo de dicha forma de producción. Aquella dejó de ser la predominante, abriéndose paso las pequeñas y medianas empresas. Al abrirse las opciones de empleo en los hoteles, la población de jóvenes abandonó las artesanías e inmigraron a los servicios.

En este contexto histórico, el empleo se puede dividir en *no calificado* y *calificado*. El primero es el denominado operativo el cual realiza actividades manuales como limpieza y arreglo de habitaciones, mientras que el segundo refiere a atención al cliente y labores administrativas. Los trabajadores operativos no han recibido una capacitación formal y puede ser realizado por personas con bajo nivel de escolaridad, mientras que el de orden administrativo y gerencial requiere una formación especializada y profesional.

En cuanto a los recursos humanos de calidad empleados en las actividades turísticas se pueden señalar los siguientes antecedentes: El sistema educativo en su nivel básico se amplió en toda la entidad federativa a partir de 1994 con la presión realizada por el movimiento zapatista. Así, escuelas secundarias y de bachillerato se abrieron en casi todos los 123 municipios de Chiapas. Los jóvenes que egresaron de estos niveles demandaron de empleos urbanos o educación universitaria. Pero, ni la economía creó los empleos suficientes ni las limitadas plazas ofrecidas por las instituciones de educación superior, de manera conjunta, pudieron equilibrar la creciente demanda de ocupación.

Por su parte, algo similar sucedió con la demanda de trabajo universitario. La fama de Chiapas como espacio turístico indujo a la creación de carreras profesionales en el campo del turismo. Varias universidades crearon carreras de administración de empresas turísticas. Asimismo, sitios rurales con algún atractivo natural empezaron a explorar el llamado ecoturismo.

1.6.8 Precariedad laboral

La evolución de este modelo de empleo y ocupación configuró un mercado laboral específico donde la oferta de empleo formal es limitada y donde la demanda de trabajo es abundante y rebasa la oferta. El resultado, un nivel salarial bajo, donde se labora en condiciones de incertidumbre, inestabilidad y falta de protección laboral. Un segmento de trabajadores presta sus servicios sin tener una relación contractual explícita. Este mismo segmento, a su vez, en su

mayoría, no tiene competencias laborales certificadas, lo que no garantiza eficiencia y calidad en su desempeño. Desde la mirada de Farfán, (2020), el concepto de precariedad laboral se entiende como un fenómeno que se presenta de manera multidimensional, y que se encuentra de forma particular, conforme a cada mercado laboral; el cual obedece a diversos factores económicos, pero que además está sujeto a las políticas públicas e iniciativas de los sujetos sociales.

No obstante, en estas condiciones, parece existir un acuerdo implícito entre demandantes y oferentes de trabajo. Los trabajadores no calificados han tenido presencia en la ciudad, desde la década de los 70's, del siglo pasado, empleándose en pequeños comercios y recibiendo salarios que giran alrededor de un salario mínimo. Este salario no es suficiente para mantener a una familia. Sin embargo, una de las estrategias de supervivencia de las familias o grupos domésticos es el ingreso familiar. Se integran los ingresos individuales para alcanzar la manutención del grupo. También, los miembros de las familias pueden tener más de un empleo, combinando el trabajo formal con el informal y el autoempleo.

Por su parte, el empleo en el que se acepta un salario cercano al mínimo, también es un mecanismo empleado preferentemente por trabajadores jóvenes que están realizando estudios en la ciudad, siendo este su principal objetivo, mientras que el nivel de ingresos, tiene una importancia secundaria, aunque ello no signifique que no es importante. Es así, como el objetivo de residir, sobrevivir y adaptarse a la ciudad, por el lado del trabajador, además del aprovechamiento de la vigencia de muy bajos salarios en la ciudad contribuye al desarrollo de las empresas hoteleras en la ciudad.

El sistema económico local tiene dinámica propia y dentro de éste el mercado de trabajo se autoajusta. Ello ocurre también en la actividad hotelera. Sin embargo, este ajuste no es cien por ciento endógeno. La migración regional, nacional e internacional es una válvula de escape para atenuar los desequilibrios del mercado de trabajo local. Por lo anterior la demanda de trabajo en la ciudad proviene de personas arraigadas a la ciudad o de personas que recientemente han llegado a ella.

Los salarios que reciben los trabajadores en el sector hotelero varían según el tamaño de la empresa, el puesto desempeñado y la calificación laboral. Sin embargo, el sector ofrece un salario promedio bajo, debido a la sobredemanda existente y al bajo salario medio en el sector

servicios. Esta condición se une con una relación contractual desventajosa para el trabajador en términos de contratación, temporalidad y prestaciones laborales. Este ambiente está protegido de manera implícita por la ausencia de una legislación en el sector que se aproxima a una desregulación laboral absoluta.

La actividad turística se ha identificado de manera recurrente debido a la baja calidad en el empleo, algunas características que la conforman son los bajos salarios, las largas jornadas de trabajo, flexibilidad en los horarios, abusos por parte de sus empleadores. Además de que las plantillas de trabajadores están conformadas en su mayoría por mujeres, con actividades diferenciadas de acuerdo al género, siempre con la perspectiva de abaratar y flexibilizar la mano de obra. De esta manera la precariedad es vista básicamente como un proceso histórico, en donde las políticas de flexibilización laboral son aplicadas por las empresas, pero en colaboración con apoyo estatal, haciendo que las formas atípicas de empleo se propaguen, así mismo, cuestiones como la temporalidad, la parcialidad o la subcontratación, por medio de las cuales las obligaciones contractuales de los empleadores con sus trabajadores sufren una disminución. Es así que la atenuación de la precariedad laboral propicia efectos importantes como son: pérdida de derechos sociales y agravamiento de los riesgos para la salud (Cañada y Murray, 2019).

Para este estudio en particular, la precariedad laboral en la rama hotelera se identifica por trabajos que carecen de prestaciones sociales como: seguro social y un fondo para el retiro, además de que el salario que se recibe por parte del trabajador ronda en su mayoría entre un salario mínimo y muy pocas veces roza casi los dos salarios mínimos. Otra característica entorno a la actividad hotelera nacional y local, es la ausencia de sindicatos desde el origen de la actividad turística, debido a ello, los trabajadores no poseen mecanismos de negociación para acceder a mejores condiciones laborales frente a su empleador (Méndez Sosa et al., 2021).

Sin embargo, los puestos que estarán más expuestos a la precariedad laboral serán los que demandan mayor desgaste físico, con actividades rutinarias. La baja preparación académica de las personas que desempeñan este puesto será una determinante, además de que pasarán la mayor parte de su vida laboral en el mismo puesto, sin que puedan aspirar a tener un ascenso con mejores retribuciones económicas.

Otro elemento de la precariedad laboral en el contexto de ciudades coloniales como es San Cristóbal de Las Casas, radica en un exceso de demanda de trabajo, esto debido a la falta de

desarrollo en otros sectores económicos que puedan contribuir a una mayor oferta de empleos en la economía local. La precariedad laboral se agudiza más para las personas jóvenes y que están en edad productiva. También para las personas que se mantienen ocupadas y en edad madura; debido a ello, estarán más expuestos al envejecimiento paulatino y una disminución de sus fuerzas físicas, haciendo que sus posibilidades para acceder a otras fuentes de empleo disminuyan.

La precariedad en la actividad turística también se asociará con trabajos que se encuentran feminizados, entre ellos tenemos principalmente al puesto de camaristas, que es únicamente ocupado por mujeres. La situación general de la precariedad laboral, es un fenómeno que no se presenta únicamente en la escala local, sino que se presenta en todo el mundo, con particularidades para cada sector económico y territorio, independientemente de si es un país desarrollado o no. A partir de lo planteado se formularon los siguientes cuestionamientos para este estudio:

A continuación, se presentan algunos conceptos relacionados con la precariedad laboral, como son la flexibilidad laboral, de la cual el empleador se vale para aumentar o disminuir los puestos de trabajo y en donde la desregulación es la poca o nula intervención del Estado para transformar la situación actual del empleo. Se analiza el enfoque teórico que guía a esta investigación.

Capítulo II. Procesos globales y locales relacionados con la flexibilidad y desregulación laboral

En el análisis de mercado del trabajo la teoría neoclásica es la que más destaca. Ello debido a que fue pionera, y por sustentarse en los principios de la teoría económica convencional. Son las fuerzas del mercado – oferta y demanda – las que definen el salario. Señala específicamente que es la productividad marginal del trabajo el factor que determina el salario del trabajador. Si se incrementa la productividad del trabajo, el nivel del salario se incrementa en la misma dirección. Por su parte, sus fundamentos se hallan en las teorías neoclásica y keynesiana. Ello implica que su aplicabilidad se ubica en los países de alto desarrollo económico.

La teoría neoclásica del empleo no explica cómo se determinan los salarios en países de bajo desarrollo. En estos últimos países existe un desempleo estructural que se expresa en altos niveles de desempleo o de un alto nivel de subempleo o autoempleo con bajos niveles salariales. Asimismo, el mercado de trabajo no es homogéneo en cuanto a niveles de ingresos, por lo que surge el fenómeno del mercado de trabajo fragmentado o segmentado. Es decir, existen pequeños sectores de la masa de trabajadores que obtienen altos ingresos y grandes cantidades de trabajadores que perciben muy bajos niveles de salarios. Por ello han surgido enfoques como el de capital humano y el enfoque del mercado de trabajo segmentado.

El enfoque del empleo basado en el capital humano no se basa exclusivamente en la productividad del trabajo para explicar los niveles salariales sino considera otros factores relacionados con las capacidades humanas. Explica las posibles causas de la segregación salarial y ocupacional, no valora exclusivamente la escolaridad del trabajador, es decir, los años dedicados a la educación formal, sino también toma en cuenta la experiencia, la capacitación y el entrenamiento. Como lo mencionan Méndez Sosa et al., (2013) el capital humano se define como “un conjunto de factores tangibles e intangibles, con capacidad de conservar y elevar la productividad, la innovación y la empleabilidad” (p.708).

Por su parte, el enfoque del mercado de trabajo fragmentado lo divide en un sector de salarios elevados, buenas condiciones de trabajo, posibilidades de ascenso y estabilidad de empleo, mientras que el segundo sector se caracteriza por percepciones salariales bajas, malas condiciones de trabajo, una elevada rotación de trabajadores, inestabilidad en el empleo y disciplina laboral dura.

2.1 Flexibilidad y desregulación laboral

La flexibilidad laboral en términos generales se refiere a condiciones que dispone el empleador en cuanto a aumentar o disminuir los puestos de trabajo, minimizando costos de despido del trabajador y sin enfrentar normatividades laborales. El clásico “estas despedido” refleja este mecanismo. Por su parte, desregulación laboral se refiere a minimizar la intervención de instancias gubernamentales de protección salarial y de prestaciones, así como de organizaciones sindicales o ausencia de ellas. Flexibilidad y desregulación laboral se complementan bajo el argumento de que este tipo de mercado laboral es el que mejor se adapta a las condiciones productivas en el contexto de globalización económica. El cambio institucional fue la base para flexibilizar el mercado de trabajo. Ello llevó a desregular este mercado protegido anteriormente por el Estado y las organizaciones sindicales. Un segundo argumento es que el no flexibilizar llevaría a una caída en el empleo.

La flexibilidad laboral es un reflejo de un cambio en el sistema de producción. Hubo una caída y finalización de la producción y consumo en masa. El sistema económico se caracteriza ahora por una diversidad de formas de producción, la atención de una demanda especializada, modificación frecuente de las características de los productos. La flexibilidad del mercado laboral o flexibilidad del mercado estaría determinada entonces por la legislación laboral de un país o región, siendo su principal objetivo, conceder a las empresas de amplios beneficios en cuanto a la movilidad en las relaciones laborales que genera con los trabajadores. Dentro de este tipo de flexibilidad se pueden encontrar las llamadas flexibilidad interna y flexibilidad externa, las cuales poseen sus propios elementos o subdimensiones.

La flexibilidad interna estaría compuesta por: la flexibilidad salarial, la flexibilidad en los horarios de trabajo, la flexibilidad en la jornada de trabajo y la flexibilidad funcional. La flexibilidad salarial estaría sujeta a que el salario total de la fuerza de trabajo se subordina a los niveles de producción. De esta forma, se intenta conservar una fracción del sueldo fijo mientras que la otra parte sufre una modificación que está subordinada directamente con la productividad que se alcance o bien por horas laboradas. Se intenta, por una parte, estimular a trabajar más y de mejor forma; y, al mismo tiempo a flexibilizar los salarios ante la inseguridad del mercado: de esta manera, si disminuye la demanda disminuye la producción, y en consecuencia los sueldos. Por otra parte, la Flexibilidad externa estaría determinada por la capacidad que otorga

la legislación laboral de un país o región para llevar a cabo una variación en la cantidad de trabajadores de una empresa de forma ágil y sin gastos excesivos asociados, por medio de la contratación de fuerza de trabajo con modalidades de contrato distintas al contrato de duración indefinida. Decae entonces en las empresas el número de empleados permanentes, dándoles continuidad a los contratos de tiempo fijo, estacionales, por obra o faena, a medio tiempo (part time), eventuales, por hora, subcontratados. Permitiéndole a los empleadores hacer un ajuste en las cifras de trabajadores de acuerdo a la disponibilidad, presentando mayor rapidez, costos menores, sujeto a las exigencias de la empresa (Arancibia Fernández, 2011).

2.1.2 El enfoque del mercado de trabajo fragmentado o segmentado

La teoría de segmentación del mercado se caracteriza por incluir múltiples enfoques, su origen se da a mediados de los años sesenta, como otra opción para la explicación que da la teoría neoclásica del mercado de trabajo, la cual generaba dificultades para la explicación de fenómenos tales como la prevalencia de la pobreza, el desempleo, la discriminación, y en mayor medida las desigualdades salariales entre trabajadores similares. A la par de esta teoría surgen otras, pero que no son capaces de explicar las diferencias salariales, de esta forma se genera la necesidad de buscar explicaciones alternativas. Es así como surge una perspectiva de que el mercado de trabajo está compuesto por un grupo de segmentos diferentes, con mecanismos de formación salarial y de asignación diferentes entre sí. A continuación, se presenta el enfoque institucionalista o también llamada teoría del mercado dual de trabajo, en la que se centra la teoría de la segmentación del mercado de trabajo (Fernández y Huerga, 2010).

2.1.3 El Enfoque Institucionalista: La Teoría del Mercado Dual de Trabajo

Estos trabajos coinciden en que la teoría neoclásica:

Parte del individuo o una empresa como unidad de análisis para estudiar la determinación de la oferta y la demanda a nivel microeconómico-macroeconómico, el funcionamiento de los mercados y el proceso a partir del cual se alcanza el equilibrio. En este planteamiento, el mercado es el elemento central que se concibe como el mecanismo de asignación eficiente de recursos (Montaño, 2020).

Y que el concepto central de la teoría del capital humano se encamina en:

Considerar el proceso de adquisición de habilidades y conocimientos por medio de la educación como una forma de inversión. La inversión en la capacitación y habilidades del ser humano no sólo incrementa la productividad individual, sino que al hacerlo sienta la base técnica para el proceso de crecimiento económico (Montaño, 2020).

A partir de estas concepciones principia la concepción de dos tipos de naturalezas en el mercado de trabajo, la cual proponía una mejor explicación a partir de la división en dos grandes grupos, por una parte el mercado primario, el cual incluye a los mejores puestos de trabajo en el mercado, caracterizados por buenos salarios, estabilidad, oportunidades de crecimiento, y el mercado secundario que se distingue por lo opuesto al anterior, tales como puestos de trabajo con salarios más bajos, inestables, mínimas oportunidades de crecimiento por mencionar los aspectos más relevantes. Posteriormente se propondría un ajuste a esta visión, por lo cual se plantea una división más al sector primario, caracterizado por un segmento superior, el cual estaría definido por puestos relacionados con profesionales y puestos directivos, también denominados trabajadores calificados o de cuello blanco, los cuales poseen mejores salarios y una escala jerárquica mayor, además de mayor accesibilidad para alcanzar un puesto con mayor jerarquía, mayores oportunidades para el desarrollo de las capacidades creativas y que permiten mayor iniciativa. Y también, por otro lado, un grupo inferior, asociado a los puestos manuales (Piore, 1970, citado por Fernández y Huerga, 2010).

Para este modelo, los diferentes estratos laborales son fruto de las cadenas de movilidad, que permiten poner en claro, cómo cada puesto de trabajo tiende a ser cubierto por trabajadores con características concretas. De esta manera resulta difícil que los trabajadores de unos y otros segmentos puedan competir entre sí. Mientras que en el sector primario funcionan las cadenas de movilidad y los trabajadores evolucionan hacia mejores puestos, no sucede lo mismo en el sector secundario (Carrasco et al., 2011).

La teoría del mercado dual de trabajo se ajusta al análisis hecho para este estudio, enfocado en la rama hotelera de San Cristóbal de Las Casas; en donde se identifica un segmento de orden primario, que a su vez presenta una división que, está caracterizada por dos conjuntos de trabajadores, uno inferior (trabajadores no calificados) y otro superior, conformado por trabajadores calificados. En el segmento inferior se encuentran los puestos ocupados por: jefes

de área, administrativos, recepcionistas; los cuales tendrían mayores posibilidades de ascenso en el tiempo, salarios relativamente mejores que los del segmento secundario; así como tareas que implican un cierto grado de especialización o trayectorias prácticas enfocados en el turismo, con buena acumulación de experiencia. El siguiente segmento del mercado primario, sería el superior, en el cual se encuentran los puestos con mayor jerarquía, que acceden a mejores salarios, mayores oportunidades de crecimiento, permanencia y estabilidad, que estarían asociados únicamente para los puestos de dirección o en su caso a gerencias generales, que corresponden únicamente a las empresas hoteleras medianas, con categoría de 4 y 5 estrellas, porque para las empresas de tres estrellas, los dueños o sus familiares se autoemplean y llevan una administración de tipo familiar.

Posteriormente, el segmento secundario se identifica a trabajadores que ocupan los puestos de: cocineros, ayudantes de cocina, meseros, camaristas, empleados de mantenimiento. Cabe recalcar que este segmento inferior existe tanto para empresas pequeñas como para las medianas y que albergan bastante similitud, independientemente de su tamaño y tipo de administración. Estarían caracterizados por las actividades de mayor desgaste físico, amplia vulnerabilidad de ser despedidos, al mismo tiempo de poder ser sustituidos con más facilidad y en cualquier momento, así como escasas posibilidades de ascenso.

2.1.4 Transformaciones en el mercado de trabajo en el sector turístico

Al igual que en el resto de la economía, el mercado de trabajo en el sector turístico sufrió una drástica transformación a partir de la última década del siglo pasado, en relación a las existentes en la época de la posguerra hasta inicios del modelo neoliberal. En esta última, los trabajadores dispusieron de una considerable protección laboral asegurada por la protección de la legislación y por su capacidad de negociación con la clase patronal a través de los sindicatos. La reestructuración económica global y nacional, así como la flexibilización de los procesos productivos trajeron cambios desfavorables para los trabajadores, disminuyendo su capacidad de negociación salarial, quedando en una situación de indefensión de las condiciones laborales y salariales.

Varios factores han contribuido al deterioro de las condiciones laborales de los trabajadores en el sector turístico. En primer lugar, la estacionalidad de la actividad. Existiendo periodos de alta demanda laboral y otros de caída de la demanda. Ello no permite que el trabajador mantenga

una relación contractual permanente y en consecuencia no tiene condiciones para organizarse en pro de sus derechos laborales. En segundo lugar, el surgimiento de un sistema legal de subcontratación laboral. Ello se realiza a través del surgimiento de empresas que se especializan en ofertar trabajadores, lo que permite que empresas dispongan de trabajadores sin establecer contratos directos con los trabajadores, y en consecuencia no se comprometen con el pago de prestaciones laborales y sin problemas financieros al ya no requerir los servicios del trabajador. En tercer lugar, la polivalencia o multifuncionalidad del trabajador contratado. Es decir, un trabajador puede y tiene que realizar actividades diversas diferentes por las que fue contratado. Ello disminuye los costos laborales ya que un mismo trabajador puede realizar actividades que en otro contexto tendrían que realizar más de un trabajador. Por último, el empleo en el sector turístico también se ha visto afectado negativamente para el trabajador debido a la introducción y uso de la tecnología, ya que ciertas actividades y procesos se han automatizado o robotizado, amenazando la disponibilidad de plazas laborales.

Por medio de los planteamientos hechos en este apartado, se adopta un posicionamiento teórico afín a la segmentación de mercados, el cual respalda y se adapta a este problema de estudio. Se centra y afirma que la distribución de ingresos (salarios y utilidades) es injusta para los pobres y que para darle solución a esta problemática debe prevalecer un acrecentamiento en la implicación e intermediación por parte del Estado. Se destaca la importancia y protagonismo que las empresas ostentan, así como de las posibilidades que tienen para disponer del recurso de la fuerza de trabajo. De esta forma tenemos que para que los trabajadores puedan emplearse, han de someterse y acostumbrarse a los requerimientos laborales que las empresas decidan, así como las exigencias que demandan los cambios tecnológicos, en relación al conjunto de calificaciones requeridos (Neffa, 2023).

Capítulo III. El trabajo precario en actividades turísticas: experiencias en América Latina, Europa y Chiapas

Por medio de la revisión de distintos estudios realizados tanto en América Latina como en Europa se dan a conocer los elementos de mayor relevancia para la precariedad laboral, se identifican similitudes y concordancias que permitieron tener una perspectiva sobre las variables de estudio.

3.1 El caso de Ciudad de México

En el estudio de Méndez Sosa et al., (2021) se analizaron las condiciones laborales de los trabajadores de hotelería en la zona Chapultepec-Polanco de la Ciudad de México, determinando los niveles de precariedad laboral a partir de tres dimensiones: económica, normativa y seguridad laboral. Por medio de un cuestionario autoadministrado logran observar las condiciones que prevalecen en el sector de la hotelería, y en distintas áreas que van desde las operativas, administrativas y directivas.

Consiguen examinar por medio de un análisis factorial, distinguiendo diferentes niveles de precariedad: alto, medio y bajo. En esta investigación utilizaron la técnica de muestreo por bola de nieve, con el fin de tener acceso a más trabajadores que pudiesen contestar, principiando por medio de un informante que les proporcionó los datos de otros, y así de forma consecutiva. Abarcaron un área de estudio que resulta la segunda con mayor número de empresas hoteleras de la Ciudad de México, las cuales iban desde una hasta cinco estrellas.

Realizan hallazgos importantes, dando a conocer un porcentaje significativo de gente joven empleada (de 19 a 29 años), que posiblemente se encontraba apenas graduada o estaba en la situación de ser su primer empleo. Asimismo, encuentran un alto nivel de representatividad para el personal con el rango de edad de 30 a 59 años desempeñándose en la actividad turística.

Otra variable significativa fue el estado civil de los trabajadores, la cual determina muchas veces la calidad de vida del trabajador, que además se encuentran directamente relacionada con el empleo alcanzado y que posee correspondencia con los gastos que generan. Por último, dan a conocer que la mayoría de los empleados estaban solteros, seguido de trabajadores casados, predominando un nivel medio de precariedad laboral, tanto en casados como en solteros. No obstante, los trabajadores solteros exhibieron mayores niveles de precariedad que la gente casada, consideran que los principales factores para que esta circunstancia prevalezca son: la

edad, la falta de experiencia laboral, y que su actual empleo representa un período transitorio, en lo que consiguen una posible mejor posibilidad laboral.

3.2 El caso de Argentina

En el caso del mercado de trabajo marplatense de Argentina que presenta Gallo (2003), da a conocer los elementos explicativos que considera más relevantes de la precariedad de este aglomerado urbano, durante el período de 1995 al 2000. Utilizaron información de una encuesta permanente de hogares, en donde se examina el contexto socio-ocupacional y el contexto económico local. En donde se propone que existen grupos más desfavorecidos por un desgaste de las relaciones laborales, así como componentes que inciden en la precarización de las mismas.

En un primer momento se describe la composición y calidad del trabajo asalariado, así como la transformación de éstos en el periodo señalado. Posteriormente se elabora un modelo predictivo sobre su posible evolución en el tiempo. En el mismo estudio se indica que la precariedad laboral se presenta como un continuo independientemente de si el mercado laboral es formal o informal, y que su tendencia es creciente.

El análisis se enfoca en dos conjuntos de factores: por una parte, se reflexiona sobre un conjunto de atributos ajustados a cada trabajador y, por otra parte, se presta atención a los vínculos entre precariedad laboral y algunas características referidas al puesto de trabajo. Dentro de sus resultados destacan la importancia del nivel de instrucción y del tamaño del establecimiento, estableciendo diferencias importantes; así como el comportamiento heterogéneo de la precariedad en lo referente a las distintas ramas de actividad y el deterioro de los puestos de trabajo profesionales.

3.3 El caso del mercado de trabajo español

En este artículo Santamaría López, (2012) profundiza sobre las trayectorias laborales de jóvenes adultos de 30 años de edad aproximadamente. Resulta que, después de haber salido de la universidad adquieren la posibilidad de acceder a becas, contratos de prácticas profesionales, contratos temporales o trabajos en donde se carece de contratos laborales. Es así, que por medio de entrevistas a profundidad se dan a conocer parte de sus experiencias, concluyendo en que prevalece un desajuste entre la formación académica y el acceso al empleo. También se abordan aspectos relacionados con la empleabilidad, el papel de las actuales políticas y sus efectos.

Si bien las condiciones laborales del mercado de trabajo español han propiciado un panorama precario en el ámbito sociolaboral, a partir de la crisis sufrida a finales del 2008, el escenario laboral se agudizó aún más, promoviendo mayor desempleo y haciendo que exista una disminución en las oportunidades para acceder al empleo, inclusive al trabajo precario. Las cifras entorno a la destrucción del empleo indican que el sector de las personas jóvenes suele ser el que posee mayor afectación, agravándose para los jóvenes menores de 25 años, el cual es caracterizado por la temporalidad de sus contratos laborales, las condiciones laborales precarias; manteniéndolos en una clara desventaja con respecto al resto de la población trabajadora, a partir de ello se pone de manifiesto el nulo efecto de mecanismos públicos que contribuyan a modificar, o por lo menos a disminuir en parte esta problemática.

Bajo las actuales circunstancias del empleo, además de los mecanismos tradicionales como son: un amplio currículo, un grado de estudios específico, y disposición para el empleo, aún se tienen que agregar muchos más factores de manera continua; principalmente poseer capacidades, habilidades, actitudes y competencias que se adapten al desempeño de las nuevas actividades y al surgimiento de nuevas formas de organización en el mercado laboral.

Es así, que las trayectorias analizadas en este caso, los protagonistas son jóvenes que han concluido su formación en la universidad, han tenido un desarrollo en cuanto a la flexibilidad económica y la temporalidad del empleo. A pesar de su formación universitaria, solamente han tenido acceso a trabajos temporales y precarios, debido a ello se menciona que han estado circulando por los márgenes del empleo, sus contextos laborales transitan por en un *continuum* entre el no empleo y los cuasi empleos.

A pesar de las características de sus trayectorias laborales y de haber completado los requerimientos para acceder a empleos con mayor protección, no logran adherirse, haciendo que se mantengan por los límites del empleo. La preparación y calificación académica debería permitirles posicionarse mejor pero no sucede así para la mayoría, sino que permanecen sujetos a empleos precarios. Otro factor a considerar es el rango de edad en el que se encuentran, alrededor de los 30 años, cuestión que debería indicarles una alerta para dejar atrás el tipo de empleo que es más acorde para una etapa juvenil pero no es así.

Por último, a través de los relatos de las entrevistas a profundidad en jóvenes, se determinan tres tipos trayectorias: flexibles, precarias y precarizadas. En los tres tipos de trayectorias el origen

es estructural, sin embargo, en las trayectorias precarizadas se acentúa aún más, exhibiendo las dificultades en la regulación de los mercados de trabajo, formas injustas por parte del sector empresarial en cuanto a la selección y administración del personal, sin que los trabajadores tengan un mecanismo de protección o negociación para mejores condiciones laborales.

3.4 El caso de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas

Para el caso de la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, se hizo una revisión del trabajo realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015) en conjunto con el programa The Lab. En este trabajo se hace un análisis de la cadena de valor del sector turístico, bajo el enfoque de sistemas de mercados, con el objetivo de identificar las causas sistémicas que impiden un avance en la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) turísticas, partiendo del supuesto de que, una mayor productividad y competitividad de las Mipymes en la cadena, produciría un aumento en la creación y mejoramiento en los empleos.

Además, identifican a la Secretaría de Turismo (SECTUR) como un actor clave del sector turístico, dan a conocer el interés de la secretaría por profundizar en los efectos que ha tenido el programa de pueblos mágicos en el ámbito turístico y en los distintos territorios en los que se ha aplicado. Hacen una delimitación de niveles y variables de estudio, incluyendo el análisis del destino turístico de SCLC como Pueblo Mágico y el programa implementado en este marco; la cadena de valor turística. Plantean a la demanda y a la oferta turística desde el punto de vista territorial, considerando de suma importancia en el sector, los atractivos-recursos turísticos, así como los servicios suministrados por las Mipymes; el empleo que generan en la actividad y el sistema de mercado en el que la cadena de valor está compuesta e influida en su rendimiento.

A pesar de que la cadena de valor bajo el enfoque de sistemas de mercados no forma parte de esta investigación, nos ha proporcionado un panorama amplio sobre la estructura empresarial que persiste en San Cristóbal, la cual presenta insuficiencias en diversas situaciones. Un tema sensible es la proporción de género en el empleo de las Mipymes, presentando un menor acceso para la mujer. Al mismo tiempo denotan formas muy variadas en el sistema de contratación, con una cifra importante de población trabajadora sin contrato. Otra cuestión que destaca en las condiciones laborales de la actividad turística están el trato indigno y la explotación laboral, se plantea como una forma de comprender más a fondo la poca fidelidad del trabajador para

permanecer en su lugar de trabajo, un bajo rendimiento y que existen muy pocos incentivos para continuar laborando.

Por otra parte, la OIT, (2015) señala que la categoría de Mipyme es la que posee mayor presencia en la ciudad, las cuales tuvieron la oportunidad de exponer las principales problemáticas y efectos que les impiden mejorar en sus procedimientos, operaciones y por lo tanto ser competitivas. Entre estas dificultades encontramos: Personal poco capacitado y/o motivado, numerosos trabajadores sin educación primaria, mínima preparación en atención al cliente, falta de personal especializado, estudiantes de licenciatura que no se requieren, bajo dominio del idioma inglés.

Por último, consideran que para comprender las causas de las dificultades por las que atraviesan las Mipymes turísticas, se requiere llevar a cabo un diagnóstico de las organizaciones, instituciones o empresas (es decir, actores del mercado) que son imprescindibles para el sostén en el funcionamiento de las empresas. Plantean una amplia gama de actores, los cuales ejercen múltiples funciones de apoyo, y que sin la colaboración y participación de estos agentes difícilmente se conseguirán cambios sustanciosos en la oferta laboral.

Todos estos estudios identifican distintos niveles de precariedad, los cuales están asociados directamente a múltiples elementos. Se mencionan a continuación los de mayor importancia y coincidencia:

1- Conjuntos de trabajadores que están más desfavorecidos por pertenecer a un rango de edad. Gente joven (de 19 a 29 años de edad) que se encuentra en situación de su primer empleo y que además están son solteros. También destacan trabajadores maduros casados (de 30 a 59 años de edad). De igual manera, se exponen escasas oportunidades de acceso al empleo por parte de las mujeres.

2- Asimismo, el grado de precariedad está asociado con el tamaño de los establecimientos estudiados, presentando diferencias importantes. Para el presente estudio se encontraron ciertas diferencias asociadas al tamaño de las empresas hoteleras, y el grado de estudios de los trabajadores, persiste bastante similitud en cuanto al nivel salarial.

3- Por último, la falta de mecanismos de negociación, es resultado de la ausencia de sindicatos en la rama hotelera. Evidenciando nula protección para los trabajadores, impidiéndoles exigir

mejores condiciones laborales en el sector. Todas estas experiencias presentadas en América Latina, Europa y en el territorio local de San Cristóbal, reflejan que el fenómeno de la precariedad laboral persiste en distintos entornos, en distintas escalas y que guardan ciertas similitudes.

Capítulo IV. Metodología

Por medio de la revisión bibliográfica y los primeros acercamientos que se realizaron en campo, se determinó que lo más idóneo para tener acceso a las empresas hoteleras de San Cristóbal de Las Casas sería por medio de cuestionarios dirigidos a trabajadores de hoteles de clasificación de tres, cuatro y cinco estrellas. Nuestro objetivo era explicar cómo se manifiesta el trabajo precario en empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas.

En un principio se aplicaron siete cuestionarios a trabajadores del hotel mansión de los espíritus, con el consentimiento de la gerente y de los trabajadores, los cuales fueron suministrados por medio de la herramienta de google cuestionarios. Se les hizo llegar a través de correo electrónico, se consideró la manera más conveniente, debido a una charla previa con la gerente, indicándonos que era necesario no interrumpir las actividades de los trabajadores mientras se recababa la información.

El cuestionario aplicado a trabajadores de empresas hoteleras estuvo compuesto por preguntas cerradas enfocadas en datos sociodemográficos, puesto desempeñado, aspectos salariales, jornadas, prestaciones y perspectivas laborales; permitiéndonos recopilar información de manera ágil y sencilla. También se hicieron entrevistas a funcionarios públicos, a la exsecretaria técnica de la Secretaría de Turismo a nivel estatal Tatiana López Coello y al Dr. Morales que permaneció en el área de dirección municipal de turismo de San Cristóbal.

Se eligió la herramienta de cuestionarios por la facilidad para acceder a la información de nuestras variables de interés, las cuales estuvieron enfocadas en las dimensiones que caracterizan a la precariedad laboral: inseguridad en el empleo, desigualdad de ingresos y falta de derechos para medir la precariedad laboral (Méndez, 2021). Los cuestionarios se diseñaron con preguntas redactadas de forma cerrada, además de estar organizadas y estructuradas de tal manera que su aplicación y llenado fuera ágil y sencillo, y evitar así interrumpir por mucho tiempo las actividades laborales de los trabajadores durante el llenado, a su vez, recabar datos y cifras cuantitativas.

Con el objetivo de darle mayor validez al estudio, y contrastar los datos y las cifras obtenidas por medio de los cuestionarios, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a trabajadores de empresas hoteleras que presentaron mayor disposición y apertura para ampliar su testimonio en relación a los elementos más relevantes de la precariedad laboral.

El procesamiento de datos cuantitativos se realizó por medio del software estadístico SPSS, con el objetivo de realizar estadística descriptiva básica y algunas correlaciones entre las variables más representativas. Para el procesamiento de datos cualitativos, se realizó una clasificación en base a un conjunto de testimonios, aquellos que representaron mayor relevancia, de un total de nueve entrevistas a profundidad llevadas a cabo. A partir de ello se construyó un discurso que se relacionó con el grado de precariedad laboral por tipo de puesto desempeñado, actividades que realizan los trabajadores, rango de ingresos, condiciones laborales y rangos de edad.

Se reconocen dos dimensiones generales que le caracterizan: temporalidad y condiciones de trabajo. La primera se refiere al tiempo o duración de contratación del trabajador, y la segunda a mecanismos de protección del trabajador mientras realiza las actividades para las que fue contratado, y a la ausencia de prestaciones sociales y de protección para el retiro.

Investigaciones recientes, ante las múltiples modalidades de trabajo precario, han propuesto realizar una tipología respectiva: trabajo precario flexible, trabajo precario y precariedad. (López, 2012). El primero se refiere a personas calificadas, con fuerte iniciativa, que realizan empleos por periodos de tiempo cortos, pero que tienen la capacidad y oportunidad de incorporarse de manera rápida a un empleo nuevo; el segundo se refiere a los trabajadores que tienen más dificultad para encontrar un nuevo empleo y recuperarse de experiencias de despido laboral pero finalmente lo logran; mientras que el último se refiere a un grupo de trabajadores que logra incorporarse al mercado de trabajo con muchas complicaciones, ya sea por falta de iniciativa personal o por vivir en un contexto económico de limitada actividad económica.

Durante esta investigación se analizó a un subconjunto de la población de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de San Cristóbal de Las Casas. Fue así que, por medio del muestreo denominado deliberado o crítico, se hizo una selección con base a la experiencia y conocimientos previos sobre el entorno hotelero que existe en la ciudad (Muguira, S/F). Este muestreo incluyó solamente a empresas hoteleras pequeñas y medianas, las cuales cumplieron con este criterio para realizar la investigación. Es importante mencionar que, al haber seleccionado este método no podemos comprometernos a realizar generalizaciones sobre las condiciones laborales que predominan en la rama hotelera de la ciudad.

4.1 Técnicas de investigación

Las unidades de registro definidas en el trabajo fueron hoteles de cinco estrellas (1), de cuatro estrellas (8) y de tres estrellas (12). Los informantes fueron los trabajadores empleados en los hoteles seleccionados, administradores o propietarios de los mismos y funcionarios de dependencias de gobierno vinculados con la actividad turística. Los trabajadores se clasificaron en gerenciales y operativos, mientras que los funcionarios seleccionados correspondieron a los niveles municipal y estatal. Los instrumentos de investigación utilizados fueron cuestionarios (101 en total); entrevistas semiestructuradas (9). La información obtenida vía cuestionarios se procesó utilizando el programa SPSS.

Capítulo V. Caracterización de los servicios hoteleros de San Cristóbal de Las Casas: Perfil de los trabajadores precarios

En este estudio se encontraron diversas características de los establecimientos estudiados, se dan a conocer por el tipo de categoría de estrellas hecha por SECTUR, demostrando poca uniformidad en el servicio que ofrecen. Se continúa presentando las características de los trabajadores. Por una parte, los operativos, así como a los gerenciales. Se hace considerando las actividades que realizan, su edad, formación académica y las expectativas que albergaron. Es importante señalar que los nombres de las empresas fueron cambiados y adaptados como parte de este estudio, debido a la protección de los datos proporcionados por las empresas hoteleras, y el acuerdo de confidencialidad que se estableció con ellos desde un principio. Debido a esto se optó por asignar nombres imaginarios.

5.1 Características de los establecimientos

Las características que presentan los hoteles en donde se realizó el estudio se clasificó con el siguiente orden:

1. De acuerdo al tipo de clasificación por categoría de estrellas hecha por secretaría de turismo, se inicia con 12 empresas con categoría de tres estrellas. En cuanto al tipo de servicio que ofrecen estos hoteles, se distinguen por tener un concepto de calidad básica. Se encontró poca semejanza en los servicios que ofertan al cliente, a pesar de poseer la misma categoría de estrellas. Esto se debe a que los propietarios o gerentes deciden el tipo de servicios que pueden y quieren ofrecer en base a múltiples factores. Algunos de los criterios con mayor relevancia para determinar el tipo de servicio que ofrecen estos hoteles son: el sitio en el que están ubicados, el tipo de inmueble (si con el paso del tiempo se adaptó para ser hotel, o si fue construido con este fin desde un principio), sus fuentes de financiamiento, la perspectiva empresarial con la que cuentan, el tipo de tarifas que establecen para sus clientes objetivo. En base a ello, estaría determinada la manera en cómo satisfacen las necesidades de sus consumidores.

Por otra parte, el número de trabajadores que albergó cada una de estas empresas fue muy variable, y estuvo determinado por el tamaño del establecimiento (incluyendo el número de habitaciones que tiene cada una de ellas). A continuación, se muestra por medio de la tabla 1, la clasificación de empresas hoteleras estudiadas de categoría de tres estrellas, haciendo un total de 12 empresas.

Tabla 1 Clasificación de empresas hoteleras estudiadas de tres estrellas por tipo de servicios y número de trabajadores

Nombre del Hotel	Tipo de servicio complementario	Número de trabajadores
1.- Barrio Viejo	Restaurante-bar, estacionamiento, lavandería, transportación, wifi	4
2.- Mansión de los Espíritus	Restaurante, lavandería, transportación, calefacción, caja fuerte, wifi	18
3.- Casa de Santi	Wifi, biblioteca	7
4.- Real de la Cuenca	Caja fuerte, wifi	8
5.- La Casa del Jaguar	Restaurante-bar, estacionamiento, lavandería, transportación, caja fuerte, wifi, biblioteca	10
6.- La Tozita	Lavandería, transportación, wifi, alquiler de coches	5
7.- Santa Martina	Lavandería, wifi, cambio de divisas	3
8.- Posada del Infierno	Restaurante, transportación, caja fuerte, wifi.	4
9.- San Pepe	Estacionamiento, lavandería, transportación, wifi, alquiler de coches, spa	3
10.- Casa Violeta	Restaurante-bar, estacionamiento, transportación, caja de seguridad, wifi	10
11.-Arcos de Carmelita	Caja de seguridad, wifi	3
12.- Caroline	Estacionamiento, clases de yoga, wifi	4

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo, 2024.

Por medio de la tabla 1, se puede apreciar que, a pesar de que son empresas con la misma categoría de tres estrellas, existe una amplia heterogeneidad en el servicio que prestan. La designación de categoría por número estrellas es una autodenominación que se deja a criterio de cada empresa; a pesar de que esta reglamentación es hecha por la secretaría de turismo, permite a los establecimientos de hospedaje dar a conocer la situación referente a su

infraestructura hotelera y servicios complementarios; así como los servicios con los que cuentan y que ponen a disposición de los huéspedes, por lo que no es rigurosa (SECTUR, 2023).

Por otra parte, se encontraron amplias diferencias en el número de trabajadores, a pesar de contar con la misma categoría de estrellas. Es así que, prevalece una alta disparidad entre una empresa hotelera y otra. La secretaría de economía hace una estratificación para el tamaño de las empresas en el 2002, tomando en cuenta al número de empleados y al sector al que pertenece (INEGI, 2009). Se presenta a continuación.

Tabla 2 Tamaño de empresas según número de empleados en el sector servicios

Tamaño	Número de empleados en el sector servicios
Micro	De 0 a 10
Pequeña	De 11 a 50
Mediana A	De 51 a 100

Fuente: (INEGI, 2009).

Tomando en cuenta los datos presentados en la tabla 2, se puede establecer otro criterio de clasificación para cualquier empresa que pertenezca al sector de servicios. De acuerdo al número de empleados que poseen las 12 empresas hoteleras de tres estrellas mencionadas anteriormente, es posible agruparlas de la siguiente manera:

1. En base al siguiente criterio presentado, hay únicamente una empresa de tamaño pequeña, y once microempresas. Sin embargo, por cuestiones de operatividad para este trabajo, se identificaron como empresas pequeñas en conjunto; así de manera uniforme para las doce empresas. Y también para poder referirse a todas ellas en forma agrupada, englobando sus similitudes y diferencias.

Continuando con la caracterización de las empresas hoteleras de cuatro estrellas, se presenta la tabla 3, la cual incluye en la parte final, al único hotel de cinco estrellas. Como se puede observar, no se pudieron obtener las cifras referentes al número de trabajadores de cuatro empresas hoteleras (entre ellas tenemos a Rocamar, Uv Art, Bu y Plaza galería). La razón principal por la que no se pudo acceder a esta información es que, a pesar de haber tenido

contacto con gerentes o administrativos de estas empresas, así como con los trabajadores de distintas áreas, todos ellos se rehusaron a facilitar este tipo de información.

Las empresas hoteleras de cuatro y cinco estrellas también presentaron diferencias importantes en cuanto al tipo de servicio. Si bien resultaron ser más sofisticados y con mayor lujo en comparación a las de tres estrellas; cada empresa determina los servicios complementarios que ofrece a sus clientes, los criterios que tienen para la oferta de servicios estuvieron determinados por:

El manejo de la administración de cada hotel, la clase de concepto que cada uno maneja en relación al tipo de cliente objetivo. En cuanto al sistema de clasificación hecho por la secretaría de economía en el 2002, y que se dio a conocer anteriormente; se aprecia la existencia de cuatro empresas de tamaño mediano y tan solo una pequeña. Cuestión que plantea que a pesar de tener una clasificación de cuatro o cinco estrellas continúan siendo en su mayoría, empresas de tamaño mediano. De igual manera, se decidió continuar designando a estas nueve empresas como de tamaño mediano; para así poder englobar las diferencias entre el conjunto de estas y las de tamaño pequeño o las denominadas de tres estrellas; buscando un grado de operatividad para este estudio y evitar complejizar en más estratos la clasificación de las empresas hoteleras de San Cristóbal.

Tabla 3 Clasificación de empresas hoteleras estudiadas de cuatro y cinco estrellas por tipo de servicios y número de trabajadores

Nombre del Hotel	Tipo de servicio complementario	Número de trabajadores
Hoteles de 4 estrellas		
1.- Rocamar	Wifi, gimnasio, restaurant, sala de reuniones, aceptan mascotas, lavandería, transportación, calefacción, aparcamiento.	Es incierto
2.- Villa Mechita	Wifi, restaurant, sala de reuniones, lavandería, transportación, calefacción, aparcamiento, caja fuerte, bar/salón,	52
3.- Sombra del Jaguar	Wifi, gimnasio, restaurante, sala de reuniones, aparcamiento, caja fuerte, bar/salón, spa.	Son de 74 a 80 incluyendo a casa del alma y sereno arte.

4.- Uv Art	Wifi, restaurant, lavandería, aparcamiento, masajes, bodas y eventos, tours.	Es incierto
5.- Bu	Wifi, gimnasio, restaurant, sala de reuniones, aparcamiento, caja fuerte, bar/salón, spa, peluquería.	Es incierto
6.- Plaza Galería	Wifi, restaurante, aparcamiento, sala de reuniones, spa, caja fuerte, peluquería, bar/salón, calefacción.	Es incierto
7.- Ciudad Española	Wifi, tres restaurantes, espacio de reunión, aparcamiento,	52 trabajadores.
8.- Casa México	Wifi, restaurant, lavandería, caja fuerte, bar/salón, sala de reuniones, calefacción, spa, sauna.	42 trabajadores: 35 operativos, 7 administrativos.
Hoteles de 5 estrellas		
9.- Casa del Espectro	Wifi, restaurant, gimnasio, sala de reuniones, spa-balneario, caja fuerte, peluquería, caja fuerte, ascensor, aparcamiento, bar/salón, lavandería, calefacción, aire acondicionado.	Son de 74 a 80, incluyendo a sombra del agua y sereno arte.

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo, 2024.

5.2 Características de los trabajadores

En este apartado se dan a conocer las características que presentaron los trabajadores, tanto operativos como gerenciales, se enfocaron en cuanto a: tipo de actividades que realizan, edad, formación académica y las expectativas que albergaron para este estudio. Cabe mencionar que se puso mayor atención en los puestos de recepcionistas y camaristas, debido a que tuvieron una alta representatividad dentro de la población de estudio a la que se tuvo acceso; con un porcentaje de 31.68 para el puesto de recepcionistas, y de 16.83 para el puesto de camaristas (lo que corresponde a 32 recepcionistas y 17 camaristas), tomando como base un total de 101 trabajadores.

Los puestos operativos se caracterizaron por realizar actividades que requieren de habilidades manuales, esfuerzo físico y aceptación de rutinas. Su función principal es garantizar la calidad en la atención al cliente, en función del precio/calidad. Resulta así que están conformados por los siguientes tipos de trabajadores: recepcionistas, camaristas, meseros, cocineros, ayudantes de cocina y empleados de mantenimiento. Cabe señalar que estos trabajadores a pesar de ser

denominados de forma general como “operativos”, no presentaron homogeneidad en cuanto a las actividades que realizan.

En seguida, se especifican las actividades realizadas por los recepcionistas: tareas enfocadas en las reservas hechas por los huéspedes, ventas telefónicas o de forma personal, trato con el huésped durante el arribo, estancia y salida. Es uno de los puestos que mantiene mayor contacto con el huésped en distintos procesos, desde la entrega de llaves, hasta la realización y verificación de cobros.

Por consiguiente, las actividades que realizan las camaristas se encuentran relacionadas con todo lo concerniente a la limpieza y acomodo de cada una de las habitaciones del hotel, implica un amplio desgaste físico con todo lo relacionado en “hacer la habitación”. Este concepto se refiere al proceso de “recomponer” una recámara después de haber sido utilizada y ocupada por un huésped para su próxima asignación; como parte de la dinámica de “asignar la habitación” en un hotel. Sus actividades resultan esenciales para que el hotel pueda “operar” (se refiere a los requerimientos básicos para que un huésped pueda pasar una noche, haciendo uso de una habitación durante su estancia).

Las actividades que lleva a cabo el puesto de meseros están claramente interconectadas con el área de restaurante y bar de los hoteles. Sus actividades se enfocan en el servicio y montaje de mesas, la asistencia en el consumo de alimentos y bebidas por parte del huésped, así como de llevar el control de todo lo que se sirve y es consumido por el cliente. Luego entonces, el puesto de cocinero se ocupa de todo lo relativo a la preparación de los alimentos y bebidas del área de restaurante o cocina, salidas y entradas de alimentos e insumos, así como de mantener limpias todas las áreas de cocina. Por su parte, los ayudantes de cocina serán los auxiliares en la preparación de alimentos y bebidas, además de lavar, secar y acomodar las vajillas y todos los utensilios de cocina. El puesto de mantenimiento está encargado de instalar, monitorear y reparar cualquier falla en los sistemas de todas las áreas del hotel: eléctrico, agua, calderas, calefacción, gas. También se emplea en la renovación y restitución de accesorios del hotel; así como en múltiples funciones manuales cuando así se requiera.

Edad de los trabajadores operativos

Se continua con las características enfocadas en la edad de los trabajadores operativos. Por medio de la tabla 4 se puede advertir que el 53 por ciento del total de los recepcionistas, se encontraban en un rango de edad denominado como *adultos jóvenes*. Así también, se aprecia que un 22 por ciento del total de los recepcionistas, estaban en un rango de edad considerado como *adultos maduros*. Las personas que se ubican en la fase de *adultos jóvenes* y de *adultos maduros* están atravesando por un período en el que, en base a la concentración de la actividad laboral y que forman parte de la actividad económica, tienen un aumento en las oportunidades y en el desarrollo en su ámbito laboral, además de afianzar el patrimonio familiar. Toda la población estudiada de recepcionistas, principia a trabajar estando aún jóvenes, significando su primer oportunidad para acceder al campo laboral. A su vez, se muestra un 25 por ciento del total de recepcionistas que corresponden al grupo de edad denominado como *jóvenes*. Por lo regular en esta etapa atraviesan por una serie de transformaciones que traen consigo resoluciones de su historia personal, erigiendo su identidad individual y colectiva. Es por ello, que, en los siguientes años, el avance y desarrollo del país estará determinado en buena parte por el conjunto de oportunidades que se le ofrezcan a este segmento de la sociedad (CONAPO, 2000).

Por consiguiente, tenemos el puesto de camaristas con distintos grupos de edades; el 41 por ciento de ellas se encontraba en el rango de *adultos maduros*. A su vez, el 29 por ciento de camaristas pertenecían al denominado rango de *adultos jóvenes*, ambos grupos están en auge de su edad productiva. Seguido por el 23 por ciento, que pertenece al rango de *jóvenes*. Únicamente el 6 por ciento estaba en una transición de adultos maduros a adultos mayores. Este último grupo forma parte del conjunto de población que tendrá un incremento en las últimas décadas en el país, es por esto que resulta primordial que el Estado pueda propiciar las circunstancias económicas, sociales y culturales que garanticen a la población poder acceder a una mejor calidad de vida en la vejez, ya que estarán más expuestos en cuanto a la disminución de sus fuerzas físicas y por tanto, también en sus ingresos, convirtiéndolos en un grupo de personas de alta vulnerabilidad y desigualdad social (CONAPO, 2000).

Los hoteles de San Cristóbal a los que se tuvo acceso, utilizan a la población joven cuando apenas están iniciando a laborar. Por otra parte, la gente que en ese momento era mayor, es

porque inician a trabajar estando aun jóvenes, y permanecen por períodos largos dentro del sector turístico, buscando cierta estabilidad y también generar antigüedad.

En cuanto al puesto de meseros, el 58 por ciento del total de ellos se hallaba en el rango de adultos jóvenes. Por consiguiente, el 25 por ciento de ellos eran adultos maduros; ambos grupos están en pleno potencial productivo, lo que representa una oportunidad para las empresas. Por último, el 17 por ciento de los meseros a los que se accedió estaban en el grupo de jóvenes. Los trabajadores que ocupan el puesto de meseros, inician estando aún jóvenes. La flexibilidad de horarios y la poca especialización requerida para dar el servicio les permitirá estudiar y trabajar al mismo tiempo en algunos casos. Por lo que irán acumulando experiencia con el paso del tiempo, la empresa los irá capacitando de acuerdo a sus requerimientos. Los adultos maduros que permanecen durante varios años en este puesto, es porque no pueden acceder a mejores opciones laborales.

Tabla 4 Características de los trabajadores operativos

PUESTO	ACTIVIDADES	EDAD	FORMACIÓN	EXPECTATIVAS
Recepcionista	Hacer Check in-check out, verificar cobros de clientes, entregar y recibir llaves, asignar habitaciones, reservaciones, ventas en línea, llamadas telefónicas.	17 trabajadores con rango de edad de 25 a 34 años 8 trabajadores con rango de edad de 18-24 años 7 trabajadores con rango de edad de 35-54 años	2 con posgrado, 19 con licenciatura, 8 con preparatoria, 2 con secundaria, 1 con primaria.	<i>“Continuar con mis estudios, sería como mi meta” ...</i>
Camarista	Limpieza profunda de las habitaciones, reportar desperfectos en la misma.	7 trabajadores de 35-54 años. 5 trabajadores de 25-34 años 4 trabajadores de 18-24 años 1 de 55-64 años	1 con Licenciatura, 8 con preparatoria, 4 con secundaria, 3 con primaria, 1 sin estudios.	
Mesero	Organizar, montar, checar mesas de servicio (desinfección y limpieza), servicio.	7 trabajadores de 25-34 años 3 trabajadores de 35-54 años 2 trabajadores de 18-24 años	4 con licenciatura, 4 con prepa, 3 con secundaria, 1 con primaria.	

Cocinero	Elaborar los alimentos, limpiar las áreas de cocina, reportar faltantes de insumos.	3 trabajadores de 25-34 años 2 trabajadores de 35-54 años	1 con licenciatura, 3 con secundaria, 1 con primaria	<i>“En todos los lugares, siempre estoy como a la perspectiva de encontrar algo, si encuentro algo mejor, que me genere mejores condiciones” ...</i>
Ayudante de cocina	Auxiliar en la elaboración de alimentos, limpiar áreas de cocina, montaje de platos, lavar y secar vajillas.	1 trabajador de 35-54 años	1 con secundaria	
Mantenimiento	Atender fallas en el suministro eléctrico, calderas, sistema de agua, drenajes, reparaciones de cualquier área.	2 trabajadores de 25-34 años 1 trabajador de 18-24 años 1 trabajador de 35-54 años 1 trabajador de 55-64 años	3 con preparatoria, 2 con secundaria	

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo, 2024.

Nivel de estudios de los trabajadores operativos

Recepcionistas: el 59 por ciento poseía un título universitario, seguido por el 25 por ciento con el grado de estudios de preparatoria. El 6 por ciento contaba con un nivel de posgrado, además el 6.25 por ciento con secundaria. Por último, el 3 por ciento tenía grado de primaria. Un dato importante es que los recepcionistas de hoteles con categoría de 4 y 5 estrellas, poseían un mayor grado de estudios en comparación con los de 3 estrellas. Por otra parte, a pesar de que los recepcionistas contaban con universidad o posgrado no les permite acceder a un mejor salario. La diferencia con los que no tienen una formación académica estará determinada directamente con sus posibilidades de acceso a mejores condiciones laborales y crecimiento en la empresa. Tendrán probabilidad de ocupar un puesto con mejor salario, de mayor jerarquía y adquirir cierta antigüedad en la empresa.

Camaristas: principalmente contaban con grado de preparatoria, equivalente al 47 por ciento del total. Seguido por el grado de estudios de secundaria, con un porcentaje del 24 por ciento; a su

vez el 18 por ciento tenía primaria. Únicamente el 6 por ciento tenían licenciatura; asimismo el 6 por ciento no poseía estudios. Para ocupar el puesto de camaristas no hace falta tener un grado académico que esté por encima de la educación media superior, más bien se requiere únicamente estar joven cuando se inicia y tener una rápida adaptación hacia las actividades manuales de limpieza.

Nivel de estudios para meseros: el 33 por ciento del total de meseros contaban con estudios de licenciatura, el 33 por ciento con prepa. Por consiguiente, el 25 por ciento tenía grado de secundaria y tan solo el 8 por ciento poseía primaria. Los meseros que contaban con licenciaturas son recién egresados, con poca experiencia laboral, que buscaban la oportunidad de integrarse por medio de este puesto e ir ascendiendo a otros de mayor jerarquía. También estaban a la espera de hallar alguna otra oferta laboral que represente mejores ingresos. El resto de los meseros, con educación básica y media superior permanecerán por largos periodos, e incluso buscarán opciones de retiro en este rubro.

Nivel de estudios para cocineros: la mayoría poseían el grado de secundaria, el cual está representado por el 60 por ciento. Seguido por el grado de estudios de licenciatura, que constituye el 20 por ciento. Por último, el 20 por ciento contaba con primaria. La importancia de tener un grado académico para ocupar el puesto de cocinero no es importante, más bien se requiere cierta experiencia enfocada en el área de cocina. Aquellas personas que tenían el grado académico de licenciatura y que se desempeñaban en este cargo, es debido a que, saliendo de la universidad no cuentan con la experiencia suficiente para acceder a un puesto más alto o bien porque requieren tener un ingreso inmediato. Buscan que sea únicamente algo temporal, mientras reúnen experiencia, para posteriormente buscar mejores oportunidades.

Nivel de estudios para ayudantes de cocina: El 100 por ciento de ellos tenía secundaria. Es uno de los empleos con jerarquía más baja, por lo tanto, no se requiere tener un grado mínimo de estudios, basta con tener una noción mínima para ayudar en cocina y desarrollar actividades manuales.

Nivel de estudios para el puesto de mantenimiento: Un 60 por ciento de ellos albergaba el grado preparatoria, y el 40 por ciento el grado de secundaria. Para desempeñar este empleo es suficiente con tener educación básica o media superior, solamente se requiere de habilidades técnicas y poseer experiencia en la reparación.

Expectativas de los trabajadores operativos

En cuanto a las expectativas que dio a conocer uno de los recepcionistas, por medio de la entrevista realizada el 19 de marzo del 2024, es que, su meta a corto plazo es continuar estudiando. Por otra parte, uno de los cocineros a los que se entrevistó el 14 de marzo del 2024, manifestó que siempre está a la espera de encontrar una opción laboral diferente y que le genere mejores condiciones. La flexibilidad laboral que persiste en la actividad turística de San Cristóbal, le permite a un grupo de jóvenes tener su primer acercamiento con el campo laboral. Además de que les brinda el acceso para poder continuar con su formación académica, igualmente les concede la posibilidad de ir generando experiencia laboral, para posteriormente tener la posibilidad de integrarse a un sector económico que les retribuya de mejor manera, o por lo menos aspiran a que así sea.

Actividades realizadas por puestos administrativos

Para la siguiente división de puestos tenemos a los puestos “administrativos”, que se presentan por medio de la tabla 5. Se enfoca en las actividades que realizaban, rango de edad, grado de estudios y expectativas que albergaban. Los cuales se distinguieron por poseer competencias administrativas y de toma de decisiones, además de tener capacidad para manejo de personal, organizar eventos, resolver problemas de gestión. También se encargaban del buen funcionamiento, y de promover la competitividad en la empresa. Estaban conformados por los siguiente cargos: Gerentes generales, gerentes de área y administrativos.

El gerente general realizaba actividades de dirección y toma de decisiones, esforzándose por una adecuada gestión de elementos materiales, humanos y financieros. Desarrollará estrategias para la maximización de ganancias y permanencia en el mercado. Por su parte, las actividades que realizaban los gerentes de área fueron de supervisión, asesoramiento y coordinación de personal de cada área en específico del hotel. Están enfocados en los procesos de atención, seguimiento, control y solución de problemas encaminados en las exigencias de los clientes. Por otra parte, las actividades que realizaba el personal administrativo estarán directamente relacionadas con la administración de recursos financieros, reportes, balances y control de gastos de la empresa.

Edad y nivel de estudios de los trabajadores administrativos

Rangos de edad correspondientes a los gerentes generales a los que se tuvo acceso: El 60 por ciento de los gerentes se encontraban en un rango de edad denominado *como adultos maduros*. Seguido por el rango de edad denominado como *adultos jóvenes* con el 20 por ciento. Por último, el grupo de edad denominado *jóvenes*, con un 20 por ciento. Este grupo se caracteriza por tener una trayectoria sólida afín al área turística, por lo regular inician laborando en áreas de enfoque administrativo o de atención al cliente. Conforme van acumulando experiencia, dominio y antigüedad, podrán ir escalando a puestos con mayor jerarquía, es por ello que la mayoría de su población son maduros, ya que comienzan jóvenes. El 100 por ciento disponía de licenciatura, cuestión que confirma el requerimiento de una formación afín al turismo, económico o administrativo.

Para los gerentes de área: El 80 por ciento estuvo representado por el grupo de edad denominado como *jóvenes maduros*. El 20 por ciento estaba conformado por el grupo de edad denominado *adultos maduros*. De acuerdo a las cifras presentadas, se confirma que de todos los trabajadores a los que se tuvo acceso; los del nivel gerencial albergan un nivel más alto de estudios y que pueden tener acceso a un mejor salario.

Expectativas

En cuanto a las expectativas que dieron a conocer los trabajadores administrativos, únicamente uno de los gerentes de área manifestó por medio de la entrevista realizada el 15 de marzo del 2024; que tenía el deseo de continuar con su formación académica, o de irse fuera del país. Razón por el cual está directamente relacionada con el rango de edad al que pertenece, las posibilidades a las que tiene acceso, tanto a su trayectoria laboral enfocada al turismo, así como a su recorrido académico afín a la administración.

Tabla 5 Características de los trabajadores administrativos

PUESTO	ACTIVIDADES	EDAD	FORMACIÓN	EXPECTATIVAS
Gerente general	Dirigir las operaciones del hotel, procurar la optimización de recursos financieros, materiales y humanos.	3 trabajadores de 35 a 54 años. 1 trabajador de 25 a 34 años. 1 trabajador de 18 a 24 años.	5 con Licenciatura	
Gerente de área	Dirigir las actividades del área, supervisión de personal, checar cobros, facturación, rol de turnos.	4 trabajadores en el rango de 25 a 34 años. 1 trabajador en el rango de 35 a 54 años.	5 con Licenciatura	<i>“Tengo algunas otras aspiraciones, bien puede ser otra especialidad, otra carrera, o inclusive tal vez, alguna posibilidad de irse al extranjero” ...</i>
Administrativos	Llevar parte de la administración del hotel, verificar cobros y pagos a proveedores, pago de obligaciones, hacer balances.	4 trabajadores en el rango de 25 a 34 años.	4 con Licenciatura	

Fuente: Elaboración propia en base a datos de campo, 2024.

5.3 Niveles de ingreso

Con base al trabajo que realiza o lleva a cabo un trabajador, ya sea mediante un contrato de trabajo, escrito o verbal y convenido con su empleador, su salario representará una remuneración. Independientemente de la manera en que se haga, de acuerdo a su denominación o la forma en que se calcule, siempre que alcance a valorarse en efectivo, puede contemplarse por disposición o mediante acuerdos en la ley nacional (OIT, 2003).

Como parte de las dimensiones que caracterizan a la precariedad laboral de este estudio, se analizaron los salarios que reciben los trabajadores de empresas hoteleras de San Cristóbal de Las Casas. La importancia del salario deriva de la necesidad de proteger a los trabajadores en contra del pago de remuneraciones bajas, es así que el salario mínimo se ha establecido como un parámetro que el empleador está obligado a pagar a sus asalariados por el trabajo que ellos hayan realizado a un determinado periodo. También contribuye a garantizar que la clase

trabajadora pueda superar la pobreza y la desigualdad, además de tener en cuenta las disparidades que existen entre hombres y mujeres (OIT, 2024).

Por medio de la tabla 6, se aprecia que el ingreso de la mayoría de los trabajadores es de tan solo un salario mínimo, lo que representa el 63 por ciento de la población de nuestro estudio. OXFAM México, (2022) señala que un salario mínimo no es suficiente para satisfacer las necesidades de un jefe de familia; ya que normalmente una persona trabajadora tiene dependientes económicos. Por consiguiente, el 34 por ciento de los trabajadores poseen un rango de ingresos que va desde uno, pero menos de dos salarios mínimos. Por último, un porcentaje insignificante se encuentra en el rango de más de tres salarios mínimos, con tan solo un 2 por ciento de la población total encuestada.

A partir de los datos presentados, se puede establecer el siguiente cuestionamiento, ¿el salario mínimo que reciben estos trabajadores es suficiente para que puedan acceder a la canasta alimentaria en Chiapas?

En el segundo trimestre de 2024, el porcentaje de población que no pudo conseguir la canasta alimentaria despojándose de todo su ingreso laboral en el hogar (pobreza laboral) en Chiapas fue del 62.5 por ciento. Ocupando el primer sitio a nivel nacional por registrar el mayor porcentaje de población con ingreso laboral inferior al costo de la canasta alimentaria, estableciéndose una diferencia de 27.5 puntos porcentuales a diferencia del promedio nacional con el 35 por ciento. El valor monetario de la canasta alimentaria urbana mensual para Chiapas (entiéndase por el grupo de alimentos cuya importancia sirve para lograr una línea de bienestar mínimo y que es determinada en referencia al estándar de consumo por un grupo de personas que solucionan con ello sus exigencias de energía y nutrimentos) para el mes de julio del 2024 era de 2,352.34 pesos. A su vez, el valor mensual por persona de la línea de bienestar en Chiapas (definida como el valor monetario de una canasta de alimentos, bienes y servicios básicos como transporte público, limpieza y cuidados de casa, cuidados personales, educación, cultura y recreación, prendas de vestir, etc.) fue de 4,554.12 pesos mensuales para el mes de julio del 2024 (CEIEG, 2024). El salario mínimo para Chiapas en el 2024 fue de 7467.9 pesos mensuales, con base a los datos presentados se aprecia que una persona puede cubrir solamente sus necesidades básicas, y eso sin tomar en cuenta que podría tener dependientes económicos,

además de que bien puede requerir pagar la renta mensual de una vivienda y otros gastos. Los datos expuestos reflejan cifras alarmantes para el entorno laboral en Chiapas.

Sin embargo, a pesar de que la mayoría de los trabajadores de este estudio recibe un salario mínimo, algunos de ellos resuelven esta limitación por medio de distintas estrategias. En seguida, se presentan parte de sus testimonios. Uno de ellos, con el siguiente perfil: En un rango de edad de 25 a 34 años de edad, soltero y que ocupaba el puesto de mesero. Al preguntarle por medio de la entrevista efectuada el día 14 de marzo del 2024, en relación a si el ingreso que recibía era suficiente para cubrir sus necesidades básicas, respondió lo siguiente: *“Sí, en lo personal no tengo hijos, no vivo en un plan así, estoy soltero, pago una renta, tampoco pago muchos servicios, como un coche o por la misma casa, el mantenimiento ¿no?; son gastos que podría decir, esenciales. Pero es algo mínimo, claro que para algo mínimo estable si está bien, como soy solo yo, pues me alcanza. Tampoco lujo, pero algo para la ropa, que es algo básico, la alimentación, todo eso ha salido. Pero considero que también porque soy solo yo, pues si en otra condición estuviera, que tuviera alguien que mantener o que una familia tuviera; si yo fuera quien suministraré, entonces ahí sí, fuera como muy muy distinto”* ...

Por consiguiente, se presentan fragmentos de la entrevista hecha a otra trabajadora el día 15 de marzo del 2024 con el siguiente perfil: En un rango de edad de 35 a 54 años de edad, siendo madre soltera, con un solo hijo y ocupando el puesto de recepcionista. Al preguntarle si el ingreso que recibía era suficiente para satisfacer sus necesidades contestó lo siguiente: *“Las básicas sí, acá aparte del salario tienes comisiones, pero si vendes tours, o sea, es la única entrada adicional; pero no siempre hay ventas, o sea, solo cuando hay turismo, pero, igual el turismo ya no es como antes, viene mucho turismo que busca cosas muy baratas”* ...

Al preguntarle a esta misma trabajadora sobre algunas de las estrategias que utilizaba para compensar el ingreso que recibía respondió lo siguiente: *“Sí, bueno formal no. Porque me dedico a venta de productos de catálogo. Esa es mi otra fuente”* ...

A continuación, se presenta parte de la entrevista realizada el día 15 de marzo del 2024, a una trabajadora con el siguiente perfil: En un rango de edad de 25 a 34 años de edad, casada y con 3 hijos, ocupando el puesto de camarista. Al preguntarle si el salario que recibía era suficiente: *“Para como está ahorita la vida y la situación no. Porque usted sabe que todo ya subió, o sea,*

de años anteriores, pues todavía veníamos comiendo con dos mil pesos. Pero ahorita ya no nos alcanza para nada, bueno la situación de las mujeres, pues es un poquito más diferente, o sea, como que pensamos un poquito más en nuestra economía, o sea, no malgastar en lo que no ocupamos y no necesitamos, pues, que nos alcance más que nada”. Al preguntarle si tenía alguna otra fuente de ingreso, aparte de su trabajo, comentó lo siguiente: “Pues sería la ayuda de mi esposo”.

Por último, con base a la entrevista realizada a un trabajador con el siguiente perfil: En un rango de edad de 18 a 24 años de edad, soltero y que ocupaba el puesto de cubre turnos de recepción. Al preguntarle si el ingreso que recibía era suficiente para satisfacer sus necesidades comentó lo siguiente: *“Se podría decir que sí”*. Al indagar si tenía alguna otra fuente de ingreso dijo lo siguiente: *“Sí, tengo otra fuente de ingresos. Trabajo en otra empresa, de construcciones, así que, pues ahí también me va bien. En esa empresa trabajo en las mañanas, hasta las tardes y ya. Es de lunes a sábado, así que me da justamente el tiempo, para pues, venir aquí también los fines de semana y el miércoles por la noche que trabajo aquí en el Hotel”*.

A partir de los testimonios proporcionados por estos trabajadores mediante entrevistas, se encontraron algunas determinantes que tienen similitud para algunos de ellos. Primero, los trabajadores que se encuentran aún solteros y sin hijos, tienen cierto margen de acción con el salario que reciben. Uno de ellos confirmó que aprovecha la flexibilidad en los horarios que le proporcionaba la empresa, integrándose por lo menos un día entre semana y también los fines de semana; para dedicarse el resto de los días laborales a otro empleo. Otra de estas trabajadoras comentó que dependía directamente de las comisiones generadas por la venta de servicios complementarios que realizaba en el hotel, además de complementar su ingreso a través de las ventas que hacía por su cuenta. Es así como varios de los trabajadores tienen más de un empleo y amplían sus ingresos por medio de alguna otra actividad.

Por consiguiente, dos de ellos consideran que su salario les alcanza únicamente para cubrir sus necesidades vitales (entre ellas: renta, ropa y alimentación), varios de ellos minimizaban su nivel de consumo para administrar mejor sus ingresos. Por último, una trabajadora más manifestó que, su salario no era suficiente, ya que era evidente un incremento general de los precios para los bienes y servicios, haciendo que su salario cada vez le alcance para menos, y que reunía diversos ingresos a través de su esposo.

Tabla 6 Nivel de ingresos mensuales según salario mínimo de trabajadores que laboran en hoteles estudiados (Absolutos y relativos) en pesos, Salario mínimo. \$7,468.00 pesos mexicanos. Total de trabajadores: 101, Enero-Marzo 2024

Rangos de ingresos	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
(Un salario Mínimo) 7,468	63	63.0
(Entre uno y menos de dos SM) 7,500-14,900	34	34.0
(Entre dos y menos de tres SM) (15,000-22,400)	1	1.0
(Más de tres SM) 22,500	2	2.0

Fuente: Trabajo de campo, 2024

Como parte de la lucha por combatir la pobreza y la desigualdad en la clase trabajadora, los salarios bajos podrían representar un reto o una oportunidad para que los propietarios de los hoteles de San Cristóbal de Las Casas pudiesen ofrecer mejores condiciones laborales para sus trabajadores, y que al mismo tiempo consiguieran un beneficio al hacerlo. Para ello deberían coordinarse estrategias en materia de política pública. Por una parte, a través del acceso a capacitación y mejoramiento de la competitividad en las empresas. En el estudio realizado por la OIT (2015), se sugiere la mejora en la productividad del sector turístico en San Cristóbal, a través de una adecuada vinculación de distintas instituciones públicas, asociaciones empresariales y también de centros universitarios. La Secretaría de Turismo estatal en conjunto con instancias públicas, privadas y académicas, propusieron la necesidad de acciones que incentiven el avance y mejoramiento de las competencias laborales de los trabajadores, enfocándose en el cuidado y atención al cliente, la manipulación higiénica de los alimentos, por mencionar algunas. Esta preparación sería por medio de certificaciones básicas.

Igualmente se detalla como una de las principales exigencias, la necesidad de incrementar el valor de San Cristóbal de Las Casas como destino turístico para poder propiciar una mejor estancia para los visitantes y que se vea reflejado en un aumento del gasto de los turistas.

Continuando con otras de las recomendaciones se señala la importancia de reforzar a la Asociación de Hoteles y Moteles, y algunas otras asociaciones encaminadas en el fortalecimiento y atención de empresarios, propietarios y miembros. Aprovechando los recursos públicos con los que cuentan, reservándolos al fortalecimiento de las funciones de las asociaciones, y principalmente en la sensibilización de la clase empresarial en cuanto a la magnitud de concertación y agrupación para gestionar líneas de adiestramiento para los trabajadores, así también, para estimular la mejora en las técnicas de administración, promoción y adecuada gestión de recursos humanos en un mercado turístico cambiante. Por último, si se intensifica el poder de coordinación entre las empresas, se tendrían repercusiones para poder contribuir en la transformación de planes de estudio de las instituciones universitarias y de bachillerato, para que los egresados tengan las capacidades y requerimientos que la industria turística demanda. Por otra parte, si la industria hotelera no existiera habría menor oferta laboral en la ciudad, propiciando una situación de mayor rezago y pobreza. Ya que la única industria de transformación es la refresquera de la coca cola, la cual genera polémica por su extracción de agua. Por lo tanto, la actividad turística podría impulsarse por medio de la participación y coordinación de distintos actores.

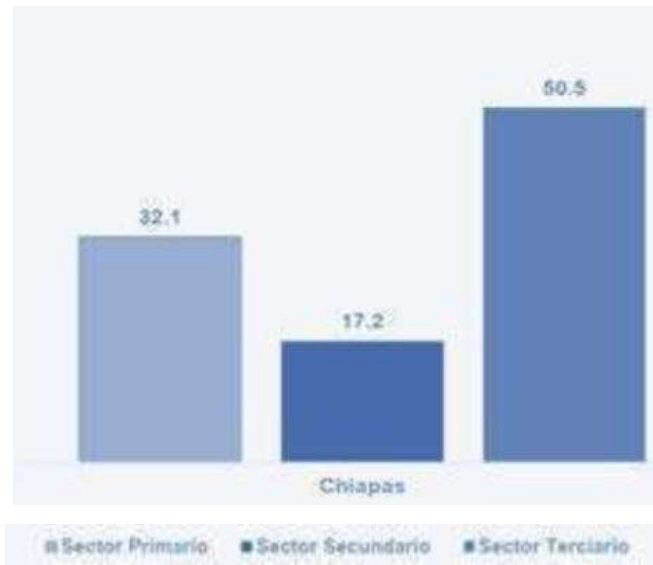
Es así que, a través de las entrevistas hechas a funcionarios con experiencia en la materia turística de Chiapas a nivel estatal y municipal, se presentan fragmentos de sus opiniones emitidas. Se comienza por la realizada el día 13 de abril del 2024 a la exsecretaria técnica de la Secretaría de Turismo a nivel estatal Tatiana López Coello. Al consultarle si hay continuidad en las políticas públicas estatales con cada cambio de administración, para el mejoramiento de servicios hoteleros. Manifestó lo siguiente: *“Sí y no, porque cada que llega una administración, quiere dejar su propio sello, creo que ha sido la diferencia que ha marcado en el tema turístico. Los empresarios si traen ese tema de seguirle dando esa continuidad a lo que ellos mismos han invertido; como por ejemplo marca Chiapas, el Distintivo H, el distintivo M, que son cuestiones federales que se han replicado a nivel estatal. Entonces eso ha permitido la continuidad. Pero en el tema de capacitación, de promoción, del desarrollo; siempre va a hacer falta más. Siempre va a ser necesaria más la participación, que nos involucremos más todos, no solo los prestadores de servicio, los que fuimos funcionarios, los que somos funcionarios, o los tres niveles de gobierno” ...*

Así también se accedió mediante entrevista al Dr. Morales, quien permaneció en el área de dirección municipal de turismo de San Cristóbal. Al preguntarle de qué forma se vincula la Secretaría de Turismo Municipal con el sector hotelero, respondió lo siguiente: *“Como no hay un instituto de Planeación Municipal no hay un seguimiento en todos los rubros, llámese obras, proyectos. No hay un seguimiento formal, sino más bien depende de la sensibilidad que lleve el mandatario, en ese momento el presidente municipal, de eso depende el apoyo que se les brinda a las empresas. La Dirección Municipal de Turismo solamente sirve para dar información turística, para apoyar en algunos casos a los empresarios turísticos con planos de ubicación de hoteles” ...*

Al preguntarle si existe algún apoyo de parte de la Secretaría de Turismo Municipal con las empresas hoteleras, contestó lo siguiente: *“Hay varios programas que van enfocados a los empresarios, por ejemplo, la capacitación. Entonces hay un programa de la Secretaría de Turismo del estado para que la capacitación sea en varios municipios. Y ahí se invita a los empresarios, si quieren participar con su personal para que se capaciten. Entonces hay un seguimiento de esa capacitación porque esos sí son programas continuos, y lo mismo que hay capacitación para los empleados, hay capacitación para los empresarios, para los dueños de hoteles, gerentes. Para que se alcance un estándar de nivel de calidad que es lo que se pretende al final de cuentas, para igualarnos a cualquier otro destino del país”.*

Después de las opiniones emitidas, se pueden apreciar similitudes en cuanto a que hace falta dar continuidad a las políticas públicas en cada cambio de administración, tanto a nivel municipal como estatal. Ya que, al parecer, ha dependido de la clase empresarial dar continuidad a distintivos otorgados por Secretaría de Turismo, en donde se requeriría la participación e involucramiento de los tres niveles de gobierno. Asimismo, se menciona una limitación importante por parte de la dirección municipal turística, la cual se enfoca solamente en proporcionar información turística referente a cómo llegar a los hoteles de la ciudad. Hay intervención a nivel estatal por parte de la Secretaría de Turismo para la capacitación de algunos municipios de Chiapas, aunque se ha promovido la participación con empresarios y su personal, buscando la estandarización de los servicios en referencia con otros destinos. Se da una falta de concertación de los distintos actores públicos para que pueda haber un mayor alcance de las políticas públicas.

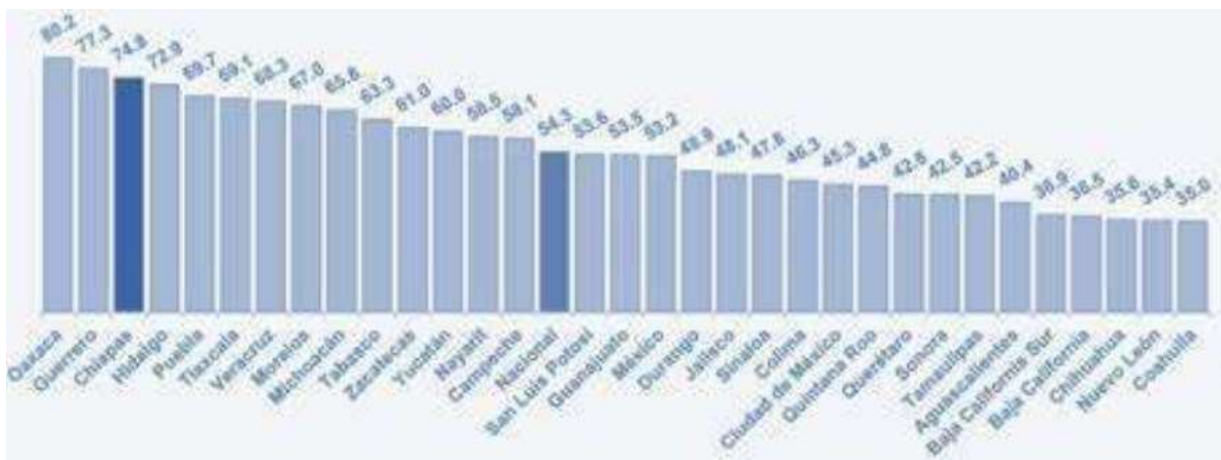
Gráfica 1 Distribución porcentual de la PEAO en Chiapas por sector económico



Fuente: (CEIEG, 2024).

Las cifras de Población Económicamente Activa Ocupada para Chiapas (PEAO), la cual es aquella población que tiene un empleo, ya sea remunerada o no. Para el 2do. Trimestre del 2024, son las siguientes: El 32.1 por ciento se desempeña en el sector primario, el 17.2 por ciento en el sector secundario y el 50.5 por ciento en el sector terciario. Cuestión que evidencia que más de la mitad de la población económicamente activa ocupada se encuentra en el sector terciario o de servicios (CEIEG, 2024).

Gráfica 2 Tasa de informalidad laboral por entidad federativa



Fuente: (CEIEG, 2024).

Asimismo, la tasa de informalidad laboral (TIL) a nivel nacional se situó en 54.3 por ciento lo que equivale a 32,190,692 personas. Para el caso de Chiapas la TIL fue de 74.8 por ciento en relación a la PEAO, equivalente a 1, 644,900 personas. A nivel nacional, Chiapas ocupa el tercer lugar con la TIL más alta, solamente después de los estados de Guerrero y Oaxaca (CEIEG, 2024).

Es de vital importancia mencionar, que, mientras no sea representativa la masa de trabajadores formales no se puede combatir la informalidad. Así lo plantea la OIT, (2014), una estrategia eficiente para afrontar la problemática del empleo informal es observar por lo menos dos rubros de acción que se complementan. Primero, la urgencia de creación de empleos formales; en segundo, el requerimiento de plantear estímulos que propicien la transición hacia la formalidad. El impulso hacia el crecimiento a través de la creación de empleo establece una necesidad, además de alcanzar una categoría de alto valor para la mejora exportadora y en los procesos productivos, así como en las actividades económicas encaminadas al gasto interno, situación en la que participan gran parte de las compañías más pequeñas.

5.4 Condiciones laborales

A continuación, se señalan las prestaciones mínimas que establece la Ley Federal del Trabajo, cabe señalar que pueden establecerse mayores o menores prestaciones, dependiendo de los contratos individuales, o de las condiciones generales de trabajo, ya sean: Aguinaldo, vacaciones y prima vacacional, prima dominical, días de descanso, licencia de maternidad, licencia por adopción, periodo de lactancia, licencias de paternidad y adopción, prima de antigüedad, prestaciones derivadas por renuncia, prestaciones que se generan por despido injustificado, participación de utilidades (PROFEDET, 2018).

Resulta así que las prestaciones laborales mencionadas anteriormente son un derecho por ley, luego entonces, ¿por qué no se otorgan o no se cumplen en su cabalidad? Resulta que la clase empresarial establece las condiciones laborales vigentes en San Cristóbal de Las Casas; se considera que este tipo de escenarios están plenamente asociados con la baja competitividad e insuficiente desarrollo de las empresas hoteleras a las que se tuvo acceso. Por una parte, las empresas hoteleras pequeñas no pueden otorgar estas prestaciones porque sus ingresos son insuficientes para poder permanecer en el mercado local, en donde cada vez predomina una

mayor oferta de establecimientos enfocados en el servicio de hospedaje, al mismo tiempo de que sus fuentes de financiación son limitadas, a diferencia de las empresas medianas.

El papel que poseen los trabajadores para aceptar estas condiciones, y de no poder exigir por entornos laborales más justos, está directamente relacionado con la ausencia de mecanismos de negociación de la clase trabajadora. Impidiéndoles interpelar por sus derechos laborales mínimos. En la actividad turística, existe esta particularidad desde el origen de la actividad misma, por lo tanto, no existen sindicatos de trabajadores que contribuyan a su defensa. Es así que el término sindicato expresa lo siguiente:

Es una forma específica de asociación, una libertad política fundamental en todas las constituciones democráticas cuya característica definitoria es la unión y organización de los trabajadores; también es un derecho en los tratados internacionales y en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Los medios de los que se dota para la defensa de los intereses de sus agremiados son muchos, pero los más importantes son la negociación colectiva y la huelga. La negociación colectiva para conseguir mejores condiciones salariales y prestaciones para todos los trabajadores. La huelga, como instrumento de presión para que el empresario acepte negociar colectivamente las condiciones salariales y de empleo de los trabajadores de una empresa o de un sector de la producción. El sindicato se confronta a un opositor fuerte: el *empresario*, quien manifiesta su poder en los lugares de producción fundamentalmente, donde él impone la organización del trabajo y las condiciones de prestación del mismo (Lastra, 2013, p. 1208).

En el trabajo de Méndez Sosa et al., (2021) se menciona que el pertenecer a un sindicato es esencial para asegurar el beneficio de la clase trabajadora, además de que les otorga una posición más favorable ante ciertas desavenencias antes sus empleadores, facilitando el proceso de diálogo y el establecimiento de acuerdos. Es así que un bajo nivel de representatividad, tiene consecuencias directas con el grado de precariedad laboral.

Seguro Social

El principal objetivo de la seguridad social es asegurar el derecho universal a la salud, proporcionar asistencia médica, así como de brindar defensa a los medios de sustento y los medios sociales vitales para el mejoramiento personal y en colectivo. Así como de asegurar el acceso a una pensión, que estará protegida por parte del Estado (Ley del seguro social, 2024).

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 7, se puede observar que una parte importante de trabajadores cuentan con seguro social, sin embargo, no es suficiente. Ya que existe un 34.7 por ciento de trabajadores que no cuenta con este servicio. Para ACNUDH, (2024), el derecho a la seguridad social es de gran relevancia y debe avalar a todas las personas cuando se enfrentan ante situaciones que merman de su capacidad. Esta situación de indefensión para el grupo de trabajadores sin seguro social, sucede debido a que no hay una estricta regulación por parte del Estado, además de que es tolerado por el trabajador. Esta condición laboral favorece el funcionamiento de las empresas, las cuales se enfrentan a la estacionalidad en la actividad turística, además de que presentan serias dificultades y desafíos para solventar sus costos fijos y de operación. No obstante, tiene un efecto sobresaliente sobre las condiciones de vida de los trabajadores, encontrándose ampliamente expuestos y en forma permanente ante posibles riesgos de salud y también de sus dependientes económicos. Una afectación más para los trabajadores es la de no generar semanas de cotización o laboradas, y que puedan contribuir a su acceso a una pensión o retiro.

Tabla 7 Porcentaje de trabajadores que cuentan con seguro social de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 101

Respuesta	Seguro Social
Si	65.3
No	34.7
No respondió	-----

Fuente: Trabajo de campo, 2024

Aguinaldo

El aguinaldo es el monto que debe ser pagado por el patrón a cada trabajador, los aspectos a considerar para su pago son los siguientes: Se paga en el mes de diciembre, todo trabajador que se encuentre con el status de activo tiene derecho a recibirlo; todo aquel extrabajador a pesar de no haber laborado el año completo. La cifra mínima que les corresponde percibir a los trabajadores será equivalente a 15 días de su salario. Si no ha laborado el año completo tendrá derecho a recibir una fracción equivalente, conforme al tiempo que hubiese trabajado en el transcurso del año. Será pagado antes del 20 de diciembre para el trabajador que esté activo, en dado caso que fuese extrabajador, le corresponderá el pago en la fecha de la conclusión de su relación laboral (PROFEDET, 2018). A través de la siguiente tabla se puede observar que un alto porcentaje de trabajadores reciben aguinaldo, solamente el 2 por ciento no cuenta con esta prestación. A su vez, el 2 por ciento no respondió a esta pregunta.

Tabla 8 Porcentaje de trabajadores que reciben aguinaldo de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 101

Respuesta	Aguinaldo
Si	96.0
No	2.0
No respondió	2.0

Fuente: Trabajo de campo, 2024

Vacaciones

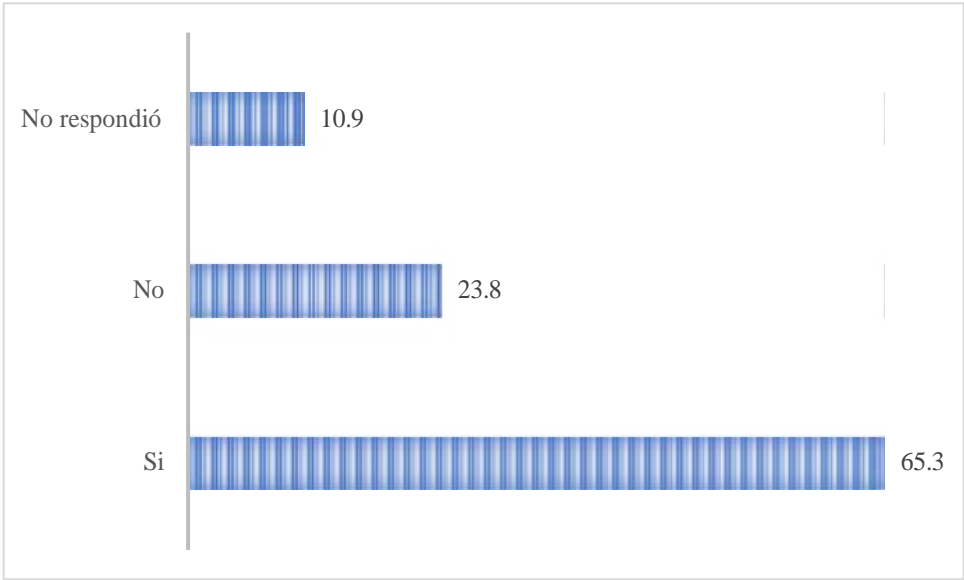
Como parte de las prestaciones laborales a las que tienen derecho los trabajadores, les corresponde disfrutar de vacaciones. A continuación, se dan a conocer los detalles de su aplicación: Cuando se complete un año de servicio se tendrá derecho a 6 días de vacaciones mínimamente. Desde el segundo año de servicio y por cada año que transcurra, habrá un incremento de 2 días de vacaciones, llegando hasta los 12 días. Una vez que inicie el quinto año de servicios, el ciclo vacacional tendrá un aumento de 2 días por cada 5 años transcurridos de servicio. En dado caso que se trabaje por temporada, la fase de vacaciones se hará en relación al número de días laborados en el año. El patrón será quien establezca los plazos en los que el trabajador disfrutará de las vacaciones, dentro de los 6 meses consecutivos al cumplir cada año

de servicio. También deberá pagar su salario ordinario, correspondiente a los días del ciclo vacacional recibido. La prima vacacional será del 25 por ciento del monto alcanzado en el periodo de vacaciones (PROFEDET, 2018).

Por medio de la gráfica 3 se puede apreciar que el 65.3 por ciento de los trabajadores tienen acceso a vacaciones, sin embargo, el 23.8 por ciento no tiene acceso a esta prestación a pesar de ser un derecho. En relación a ello se presenta el siguiente fragmento de la entrevista llevada a cabo el día 15 de marzo del 2024. La trabajadora comparte su testimonio, expresando la razón por la que no ha podido acceder a unos días de vacaciones; al cuestionarle si en algún momento se incrementaba su jornada laboral expresó lo siguiente: *“No he tenido descanso, porque no hay cubre turnos, porque las personas muy difícilmente quieren trabajar solo dos veces a la semana. Entonces ahorita nos hemos quedado sin cubre turnos, por lo mismo, no hemos tenido vacaciones. Este año no hemos tenido vacaciones, desde el año pasado, en mayo empezó que nos quedamos sin cubre turno, entonces, ya llevo un año sin descanso” ...*

A través de su testimonio se puede considerar que en la actividad hotelera de San Cristóbal persiste mayor rotación en algunos puestos, bien sea por el incremento o disminución de actividades de acuerdo a la estacionalidad de la actividad turística. También ratifica el fenómeno de la flexibilidad laboral en el sector turístico y que es asociado directamente con la precariedad laboral.

Gráfica 3 Porcentaje de trabajadores que reciben vacaciones de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 101



Fuente: Trabajo de campo, 2024

A través de la tabla 9, se puede apreciar que los trabajadores que están en el rango que va desde los 18 años y hasta los 34 años representan el 72 por ciento del total de trabajadores, cuestión que pone de manifiesto una alta vulnerabilidad para los jóvenes y no tan jóvenes que reciben apenas un salario mínimo. A partir de la investigación titulada: El panorama de las vacantes y la población disponible en México, que fue realizada por la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) y el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), se manifiesta que en el mercado laboral mexicano, persisten una serie de desafíos relacionados con el requerimiento de contribuir en la mejora de la calidad en los puestos de trabajo, comenzando por la disminución de la informalidad laboral, así como en el otorgamiento de mayores gratificaciones para los empleos productivos (Hernández, 2023).

Tabla 9 Distribución por grupos de edad de trabajadores que ganan un salario mínimo de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 63

Nivel de ingreso salarial mensual		
Rango de edad	(Un salario Mínimo) 7,468	Porcentaje de trabajadores
18-24 años	17 trabajadores	27
25- 34 años	28 trabajadores	45
35-54 años	16 trabajadores	25
55-64 años	2 trabajadores	3
Total	63 trabajadores	100

Fuente: Trabajo de campo, 2024

A continuación, se presenta la tabla 10, la cual refleja que el 34 por ciento de un total de 101 trabajadores puede acceder a un salario mínimo, pero que no sobrepasa los dos salarios mínimos. El 62 por ciento de trabajadores que reciben entre uno y menos de dos salarios mínimos están en el rango considerado como jóvenes y jóvenes maduros, lo cual evidencia vulnerabilidad para la población trabajadora con este rango de edad. En el trabajo de Oliveira, (2006) comenta que, en un ambiente en donde predominan altos niveles de pobreza, caracterizado por la falta de seguro de desempleo, un gran porcentaje de población en edad productiva, no tiene más que acceder a un empleo mediante el desempeño sin calificación de actividades en el comercio o en los servicios, o que, acepta trabajos sin contrato laboral, los cuales resultan temporales y faltos de prestaciones sociales.

Tabla 10 Distribución por grupos de edad de trabajadores que ganan uno y menos de dos salarios mínimos de hoteles seleccionados de San Cristóbal de las Casas. Porcentajes. Enero-Marzo 2024 Total de trabajadores: 34

Nivel de ingreso salarial mensual		
Rango de edad	((Entre uno y menos de dos SM) 7,500-14,900	Porcentaje de trabajadores
18-24 años	4 trabajadores	12
25- 34 años	17 trabajadores	50
35-54 años	12 trabajadores	35
55-64 años	1 trabajadores	3
Total	34	100

Fuente: Trabajo de campo, 2024

La situación de fragilidad para personas jóvenes y no tan jóvenes coinciden con lo presentado en otros estudios. Tenemos así que, en el trabajo de López, (2012) se muestra una situación laboral bastante complicada para este grupo de personas, se reconoce que este escenario no es desconocido, y que a pesar de que habían atravesado una crisis económica en España en 2008; la tendencia de las situaciones laborales en los últimos años, persiste una situación de clara desventaja para las personas jóvenes respecto al resto de la población trabajadora. Elementos como la temporalidad en sus contratos de trabajo y la precariedad en sus condiciones laborales se han ido convirtiendo en un patrón.

Capítulo VI Precariedad laboral en la rama hotelera de San Cristóbal de Las Casas: Condiciones laborales y trabajadores precarios

En este apartado se aborda en un primer momento la definición de empresa y su importancia para este estudio, independientemente del sector al que pertenezca, si produce bienes o servicios. Existe una variedad de elementos que van desde su organización, los recursos con los que cuenta, los cuales contribuirán a su permanencia o desaparición del mercado turístico local, que cada vez se hace mayormente competitivo. En este estudio las unidades de análisis fueron las empresas hoteleras, es ahí en donde diariamente los trabajadores desempeñan sus actividades, y que están enfocadas en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Posteriormente, se dan a conocer las estrategias de contratación que utilizan las empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas. Nos planteamos determinar cuál es el proceso que debe seguir un trabajador para ser contratado, saber qué tipo de capacidades son mayormente valoradas por los dueños o gerentes para cada tipo de área.

Se continúa exponiendo los porcentajes de la ocupación hotelera por temporada en San Cristóbal de Las Casas, indicando los períodos del año con mayor y menor afluencia turística. Las cifras presentadas hacen referencia al fenómeno de la estacionalidad en la actividad turística local, dan a conocer los desafíos a los que se enfrentan los empresarios y gerentes para cubrir los costos fijos de operación, a pesar de las variaciones presentadas en la demanda de servicios turísticos de la ciudad. Por último, se analizan las ventajas competitivas que poseen las empresas hoteleras que han establecido alianzas estratégicas o que pertenecen a una asociación gremial, se dan a conocer los beneficios de tenerlas a diferencia de las que no pertenecen a ninguna.

6.1 Empresas y estrategias de contratación laboral

El Ministerio del trabajo y previsión social chileno, (2024), define a la empresa como toda organización de medios personales, materiales e inmateriales que se organizan a través de la dirección de un empleador, en la cual se buscan beneficios económicos, sociales, culturales o benéficos. El concepto de empresa u organización presenta mucha similitud en cuanto a sus distintas definiciones, así lo determina (Chiavenato, 2011, p. 6):

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. Existe una amplia diversidad de organizaciones: empresas industriales, comerciales, de servicios (bancos, hospitales, escuelas, transportes, por mencionar algunas). Las cuales

pueden dedicarse a la producción de bienes o productos, así como a la producción o prestación de servicios. No existen dos iguales, ya que pueden tener diferentes tamaños y estructuras organizacionales.

Partiendo de un concepto general de empresa, se puede caracterizar a una empresa turística de la siguiente forma. Es una organización en la que el empresario decide los recursos relacionados con producción, capital y trabajo. Los bienes y servicios que sean producidos por la empresa turística deberán suceder y coincidir con la demanda del mercado, para ello se utilizarán técnicas e instrumentos por medio de la publicidad (Corchero, S/F). Este tipo de entidad buscará las ganancias económicas por medio del aprovechamiento del recurso humano, financiero, material y técnico. Además de pretender la estabilidad en el mercado, en donde compite con otras empresas por medio de la oferta de servicios turísticos. Dependiendo del tipo de administración y la optimización de cada uno de sus procesos, dependerá su duración y la obtención de ganancias.

Dentro de la actividad turística existen una amplia gama de empresas que poseen distintos giros, entre ellas encontramos a las agencias de viajes, restaurantes, transportadoras turísticas, entre muchas otras. Una empresa hotelera es una organización o establecimiento considerado con al menos 10 habitaciones, en donde se tiene por objeto proporcionar fundamentalmente de alojamiento, alimentación y algunos servicios complementarios solicitados por un cliente o turista (DATATUR, S/F).

Las empresas hoteleras que se analizaron en este estudio fueron pequeñas y medianas, las cuales presentan particularidades específicas. Dentro de estas podemos encontrar que, para las empresas hoteleras pequeñas, existe un tipo de administración familiar, la adaptación de antiguas casonas para el servicio de hospedaje, el número de empleados que van desde los 3 y que no supera los 15 trabajadores.

Las empresas hoteleras medianas se caracterizan por un mayor número de trabajadores, que van desde los 42 y que no supera los 80, además de un servicio más especializado y estandarizado; por lo tanto, es de mayor calidad comparado con empresas hoteleras más pequeñas, debido a que poseen un uso de marca y lo reflejan en la imagen de su personal, además de que sus tarifas son más elevadas. Por lo tanto, el tipo de cliente que atraen posee un gusto más sofisticado.

A partir del estudio realizado en empresas hoteleras pequeñas y medianas de San Cristóbal de Las Casas, se entrevistó a gerentes y trabajadores que dieron a conocer los aspectos de mayor relevancia al momento de la contratación de los empleados. Los datos recabados fueron durante el período: del 14 de febrero al 10 de abril del 2024. Por medio de los testimonios recabados, dieron a conocer los aspectos con mayor importancia para poder ocupar los distintos puestos ofertados; a continuación, se presentan.

Sistemas de contratación de empresas hoteleras pequeñas

Dentro del sistema de contratación que utilizan las empresas hoteleras pequeñas existen diversos elementos, uno de ellos es la clase trabajadora: para este tipo de empresa encontramos que el trabajador que decide postularse para trabajar en este tipo de empresa y que es aceptado, posee muchas veces el deseo de continuar estudiando, además de que este tipo de trabajo se lo permite. Otra cuestión importante es que la mayoría de los trabajadores no cuentan con experiencia previa en el área afín a turismo, por lo regular es su primer contacto con el sector laboral, formará parte de su primer adiestramiento en el campo laboral.

Un elemento más en el sistema de contratación de las empresas hoteleras pequeñas son los dueños, los cuales generan oportunidades para trabajadores con las características mencionadas anteriormente; se puede decir que la empresa funge como un semillero para la formación de capital humano desde cero. En este sistema, participan otros elementos inherentes al mercado hotelero de la ciudad, como son: la calidad, el precio (aspectos que permiten el funcionamiento de la empresa y su estabilidad en el mercado).

Los empresarios van resolviendo durante la marcha y el funcionamiento de la empresa, la forma en que los trabajadores pueden atender mínimamente al cliente. A partir de ello nos planteamos la siguiente pregunta; ¿por qué los dueños o empresarios de estas empresas, reciben a trabajadores que no tengan una formación afín a la actividad turística o que acrediten una certificación? La respuesta ante esta interrogante es que, van formando a los trabajadores conforme a la trayectoria laboral que van forjando. Es así que, solamente se interesan en que posean las habilidades esenciales y mínimas para poder otorgar el servicio, limitándose únicamente a ello. Este planteamiento podría resolver la interrogante de porqué aceptan salarios que rozan apenas el salario mínimo.

Los clientes de este tipo de empresas, están conscientes de cierta manera que, por las tarifas que están pagando, no pueden aspirar a recibir una mejor atención. Se da una especie de balance entre el costo que pagan y el servicio que obtienen. Así pues, las empresas pequeñas conforman parte de la economía local, generando oferta de empleos. Si hubiese empresas que solamente requirieran de trabajadores calificados, sucedería que aquellos que no reúnan ese tipo de exigencias, no podrían acceder ni a este tipo de oferta laboral.

El sistema de contratación que utilizan las empresas hoteleras pequeñas se adapta al enfoque de administración de tipo familiar. Para el caso del hotel de nombre “La Casa del Jaguar”, se tuvo acceso a una entrevista con el director de esta empresa, el cual dio a conocer que para que contraten a los trabajadores de las áreas de camaristas, ayudantes de cocina, cocineros y recepcionistas; no se requiere de ningún tipo de especialización profesional. Básicamente requieren de personas que tengan conocimiento del uso de herramientas tecnológicas como el whatsapp y de software de tipo hotelero; si no lo manejan no es tan importante, valoran más la capacidad de aprendizaje y disposición del trabajador para adquirir nuevas habilidades y destrezas.

Durante su inicio en la empresa y en forma posterior, moldearán al trabajador de acuerdo a las necesidades del puesto. Cuestión que resulta de suma importancia desde su ingreso y que asegura su permanencia en la empresa. De acuerdo a la entrevista realizada el día 15 de marzo del 2024, al director del hotel “La Casa del Jaguar” comentó lo siguiente: *“Se requiere de una persona, pues más joven, que sepa usar un whatsapp, que sepa usar la computadora, que sepa entrar a la plataforma que tenemos del software hotelero”. “Cualquiera puede aprender a hacer, no sé, un recepcionista y aquí te moldeamos a la forma de recepcionista, que nosotros necesitamos”*.

Otro criterio para las empresas pequeñas o con un sistema de administración familiar, es la recomendación interna, hecha por los mismos empleados. Ellos son los que sugieren al propietario contratar a un trabajador, que desde su criterio sea responsable, a partir de ello acuden a entrevista. Esta determinante es para las vacantes de los puestos operativos; así lo confirma el propietario del hotel “Casa Violeta”, se le entrevistó el día 10 de abril del 2024: *“Yo me encargo de contratarlos o mi hija, y pues depende de que, a veces normalmente, vienen recomendados de otro, por otro compañero, alguien que, que lo conoce. Ya cuando vienen,*

tenemos una carta de recomendación, de dónde fue el último trabajo donde laboraron. Después se les cuestiona o se les pregunta porque motivo salieron, y pues ahí vamos nosotros definiendo, qué perfil tienen ellos, ¿no?, y qué interés tienen en la empresa, así es como los contratamos”

...

Las empresas de tamaño familiar o pequeñas se caracterizan por tener criterios de contratación similares para los trabajadores operativos, no aplican exámenes psicométricos, se enfocan en las habilidades prácticas que demuestran los trabajadores al momento de su contratación y en forma posterior. Otro aspecto importante es que no requieren de personal que posea un tipo de perfil académico afín al puesto, sino más bien, que se adapten a las condiciones laborales que se requieren para el puesto. Los puestos asociados a la administración o dirección de la empresa son ocupados por los dueños o por familiares cercanos a ellos.

Sistemas de contratación de empresas hoteleras medianas

Dentro del análisis de los distintos elementos del sistema de estas empresas hoteleras, adquiere una relevancia importante el poder de elección del consumidor, el cual se caracteriza por la exigencia en la calidad del servicio que recibe, como una lógica del mercado; por tanto, los precios que pagarán resultarán más elevados. Por consiguiente, este tipo de cliente tendrá menor nivel de tolerancia en cuanto al servicio que recibe, y a diferencia de otros usuarios con requerimientos mínimos. Es así que existe un tipo de justificación de que, aquel cliente que está pagando una mayor tarifa, debe recibir una mejor atención y servicio, acorde a la tarifa que está pagando.

Por otra parte, el empresario de este tipo de empresas tiene muy claro cuáles son los criterios para atraer a este tipo de usuario en base a su perfil de consumo, es así que recurre a distintas estrategias de marketing, promoción, uso de medios digitales; todas estas herramientas resultan vitales para impulsar su competitividad en el mercado. En su mayoría, se enfocan también en un tipo de infraestructura acorde a las tendencias del mercado, su localización también juega un papel importante, todos estos atributos resultan determinantes en el posicionamiento y creación de conceptos propios, manejo de marca. Generando distinción y distintos niveles de competencia.

El tipo de cliente que se interesa por un servicio más sofisticado es aquel que valora la atención personalizada, que busca distintas experiencias, así como alojamientos que se apartan del modelo tradicional o que no suelen verse en las cadenas hoteleras. El perfil del turista que se hospeda en un hotel boutique está determinado por las siguientes características: por lo regular es un ciudadano extranjero, su edad oscila entre 25 y 45 años. Posee sensibilidad y afición por el estilo, buen gusto y sofisticación. Usualmente los viajeros interesados en este tipo de hoteles acostumbran examinar por medio de internet las opiniones de otros clientes a través de distintas aplicaciones, estimando las experiencias que han tenido otros viajeros. Aprecian mucho la atención personalizada. Por otra parte, los hoteles boutique pueden llegar a ser puntos de reunión para los lugareños, de manera específica a sus restaurantes, bares o spas, aunque no necesariamente permanezcan alojados en dichos establecimientos (Hoteles Boutique en México, 2024).

El sistema de contratación que utilizan las empresas hoteleras medianas tiene diferencias importantes en comparación con las empresas hoteleras pequeñas. Principalmente se distinguen por seguir procedimientos de reclutamiento enfocados en la trayectoria y experiencia de los trabajadores operativos. Para los que se desempeñan en áreas administrativas y de recepción, se requiere de un perfil académico afín al área turística. De acuerdo a la entrevista realizada al gerente de recursos humanos del hotel “Casa del espectro”, al preguntarle si los distintos trabajadores requieren de alguna calificación o especialización nos comentó lo siguiente: *“Dependerá mucho del puesto, mayormente para puestos administrativos, pues si, ya requerimos alguna licenciatura, para el puesto de recepcionista también, y para los puestos operativos pues, realmente es más únicamente con preparatoria o alguna carrera técnica dependiendo del puesto al que quieran postularse. Nos ha pasado mucho, que vienen a veces ya hasta con licenciaturas y terminan desempeñando funciones en el área de cocina, en el área de barra”*.

En este sentido, identificamos que las empresas medianas tienen un grado mayor de exigencia para los trabajadores que contratan, a diferencia de las empresas pequeñas. No solamente será necesaria la habilidad práctica en la rama turística, sino que se les solicitará de una formación relacionada al turismo, y en algunos casos hasta un tipo de especialización. Sin embargo, los

puestos desempeñados por trabajadores operativos o que se dedican a actividades manuales y rutinarias, podrán acceder al puesto con un grado mínimo de educación media superior.

6.2 La estacionalidad en la actividad hotelera de San Cristóbal y el mecanismo de ajuste de oferta de trabajo

Existen dos temporadas que se consideran las más importantes en cuanto al arribo de visitantes a la ciudad de San Cristóbal de Las Casas; la primera del año se da entre los meses de marzo y abril, los cuales corresponden a la semana santa. Durante este período vacacional, los visitantes que más acuden a la ciudad son de origen nacional, seguido de los de origen extranjero. La otra temporada importante se refleja desde el mes de noviembre, y continua con mayor auge para el mes de diciembre; se distingue por la llegada de visitantes nacionales y en menor porcentaje para visitantes extranjeros. El porcentaje de ocupación hotelera en San Cristóbal de Las Casas, se mide con base a la proporción de ocupación que registran los establecimientos registrados, y se obtiene dividiendo el total de cuartos ocupados entre el total de cuartos disponibles al período de interés (DATATUR, S/F). A continuación, se presenta por medio de la tabla 11, la ocupación mensual de visitantes nacionales y extranjeros para los años 2021 y 2022.

Tabla 11 Porcentaje de ocupación por turistas nacionales y extranjeros del período enero/diciembre 2021. En San Cristóbal de las Casas

Meses del año	Porcentaje Ocupación Nacionales	Porcentaje Ocupación Extranjeros	Porcentaje Ocupación Total
Enero	18.6	0.5	19.1
Febrero	14.9	3.3	18.2
Marzo	24.2	1.1	25.2
Abril	28.3	1.5	29.8
Mayo	24.8	1.0	25.8
Junio	24.6	1.3	25.9
Julio	35.6	2.2	37.8
Agosto	24.9	1.2	26.1

Septiembre	20.4	0.5	20.9
Octubre	29.3	0.8	30.1
Noviembre	35.9	1.5	37.4
Diciembre	42.0	1.9	43.8

Fuente: (DATATUR, 2024).

Por medio del cuadro presentado, se puede apreciar que el mes que concentra una mayor tasa de ocupación es el de diciembre, seguido por el mes de julio (teniendo un repunté en el nivel de ocupación, debido a la temporada vacacional); seguido por el mes noviembre respectivamente. A continuación, se presenta la tabla 12, correspondiente al periodo de enero a diciembre del 2022.

Tabla 12 Porcentaje de ocupación hotelera por turistas nacionales y extranjeros del período enero/ diciembre 2022. En San Cristóbal de las Casas

Meses del año	Porcentaje Ocupación Nacionales	Porcentaje Ocupación Extranjeros	Porcentaje Ocupación Total
Enero	25.5	2.3	27.8
Febrero	24.6	7.6	32.2
Marzo	26.5	4.4	30.9
Abril	35.9	2.8	38.7
Mayo	24.8	1.0	25.8
Junio	23.1	0.8	23.9
Julio	27.3	4.9	32.2
Agosto	26.3	5.0	31.3
Septiembre	22.5	3.3	25.9
Octubre	23.2	4.5	27.7
Noviembre	28.3	6.9	35.2

Diciembre	33.3	5.4	38.7
-----------	------	-----	------

Fuente: (DATATUR, 2024).

A través de la tabla 12, se muestra el nivel de ocupación para el año 2022; se puede observar que los meses de abril y diciembre son los que acumulan mayores tasas de ocupación, seguido por el mes de noviembre. Todos los demás meses presentan tasas de ocupación con diferencias importantes. Tanto para la temporada de semana santa, como para la temporada decembrina, se mantiene una mayor demanda de servicios turísticos. Por lo tanto, prevalece mayor certidumbre para los puestos de trabajo en la rama turística, sin embargo, en lo que resta del año, la demanda de servicios turísticos disminuye de manera abrupta; por lo que surge una incertidumbre generalizada, tanto por el lado de la clase empresarial que tiene costos fijos para poder operar toda clase de establecimientos, como para la clase trabajadora que depende de que persista el arribo de turistas en búsqueda de servicios turísticos, y que esta forma se garantice un ingreso permanente. Una parte importante de trabajadores del sector turístico dependen de las propinas que dejan los visitantes para complementar su ingreso.

Así lo confirma Gutiérrez, (2024), en donde menciona que un gran número de trabajadores de los consorcios hoteleros que existen a lo largo del país, principalmente los destinos de playa o los que reciben a empresarios o al también llamado turismo de negocios, subsisten debido a las propinas, porque el salario es destinado al transporte y a la alimentación. En el mejor de los panoramas, la masa laboral de la actividad turística puede trabajar hasta siete meses al año, pero en la mayoría de los casos del país, el tiempo promedio del empleo será de tan solo cinco meses

Un hotel tiene una plantilla de trabajadores mínima durante la temporada que se denomina baja; en la temporada alta se requiere de trabajadores eventuales para abastecer la demanda de servicios debido a un mayor arribo de clientes. A partir de ello surge el siguiente cuestionamiento, ¿cuáles son los mecanismos de ajuste de oferta de trabajo que realiza el empresario, de acuerdo al cambio de temporada de afluencia turística?

Resulta que el empresario o dueño del hotel, va a exigir trabajar a todos los trabajadores con mayor intensidad durante el período alto, independientemente del puesto que ocupa. Después de darse cuenta de que no se está satisfaciendo el servicio con el mismo estándar de calidad, es entonces que contratan a un trabajador eventual. La estacionalidad en la actividad turística ha provocado que los dueños, busquen mecanismos en base al incremento de la demanda de los

servicios durante el año, una vez que la demanda de servicios turísticos sufre de un declive, los trabajadores eventuales son despedidos y las actividades laborales para los trabajadores permanentes sufre una estabilización; es decir, hay una disminución en la intensidad de trabajo con respecto al periodo alto.

A continuación, se presenta el testimonio del gerente de eventos del hotel Art Uv, al preguntarle si alguna vez se incrementan sus horas laborales, contestando lo siguiente: *“Sí es muy cierto, más que nada por el tipo de departamento en el que estoy, porque básicamente, cuando te dedicas a los eventos y los banquetes, te dedicas al servicio público, más que nada”*.

Por último, es importante recalcar que este fenómeno se presenta de manera generalizada, tanto en empresas pequeñas, como en las medianas; además de que no es una situación exclusiva de México, ya que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) la tiene identificada a nivel mundial, razón por la cual recomienda un conjunto de iniciativas a las que grandes empresas deberían comprometerse con el afán de mejorar el entorno laboral y propiciar la retención del talento humano (Gutiérrez, 2024).

6.2.1 Dominio y control de la rama hotelera, limitada oferta de trabajo en la ciudad (Alianzas Estratégicas)

Una ventaja competitiva de las empresas hoteleras de tamaño mediano a diferencia de las empresas hoteleras pequeñas, es la creación de alianzas estratégicas, las cuales les permiten estandarizar sus procesos. Esto incluye desde la forma en que se proporciona el servicio y también la atención que reciben los huéspedes en un entorno comercial globalizado y competitivo. Otro beneficio de poseer alianzas estratégicas se refleja en la imagen que proyectan ante el mercado turístico, conjuntamente adoptan una gran similitud en la administración y gestión de recursos materiales, financieros y humanos como parte de los cambios constantes y las nuevas tendencias. Por otra parte, les permite poseer un mecanismo de presión frente al entorno turístico, propiciando una fuerte influencia en materia de política turística local y estatal.

Pertenecer a una alianza gremial trae consigo una amplia gama de beneficios, a diferencia de no pertenecer a ninguna. El padrón empresarial público CANACO SERVYTUR de San Cristóbal de Las Casas, (2024), es una herramienta del gobierno federal que se encarga de integrar a todas las empresas del país inscritas, así también, diseñar programas enfocados en la operación, fortalecimiento y permanencia de los establecimientos. Por su parte, a las confederaciones y

cámaras, les concede un contacto más estrecho con sus agremiados, promueve mayores oportunidades de negocio, interviene en la organización de ferias, exposiciones, presentaciones y eventos que fomenten y desarrollen la actividad empresarial del comercio, en los servicios y el turismo.

Durante este estudio se tuvo acceso a información recabada al gerente de recursos humanos de casa del espectro. Mediante una entrevista realizada el día 13 de marzo del 2024, dio a conocer que tanto sombra del jaguar y arte tranquilo, forman parte del mismo corporativo. Así lo mencionó: *“Formamos parte del corporativo de grupo Farrera en la división turismo, pero a nosotros nos identifican como un clúster de tres hoteles de cadena propia, cada hotel tiene su nombre propio, su historia propia. Son empresas que están afianzadas y que las alianzas estratégicas si tienen que ver con la precariedad, establecen una protección gremial y tiene que ver con los salarios que pagan, les permite dirigir la rama económica, tienen un peligro de las empresas transnacionales, no les importa mucho la competencia con las empresas pequeñas debido a que su nicho de mercado es diferente. Les otorga un protagonismo en el sector económico turístico en la ciudad, ya que no existen otras opciones laborales, son conocedores de la demanda excesiva de trabajo que hay, existe un exceso de oferta laboral que viene de entornos rurales y egresados.”*

Durante la realización de este estudio, al menos se identifican tres hoteles boutique que pertenecen al corporativo Farrera, siendo este uno de los grupos empresariales más destacados del sureste mexicano. Desde su fundación en 1935, tiene presencia en los sectores automotriz, turismo e inmobiliario de la región. Dentro de la división turismo de grupo farrera, se incluye la gestión de seis restaurantes de franquicia, cinco hoteles de cadena y cuatro hoteles de marca independiente. Dentro de ellas tenemos a los hoteles sombra del jaguar y tarumba. Este corporativo tiene un nivel de expansión tal, que hasta el momento tiene presencia en siete estados de la república. En el sector automotriz, es distribuidor de marcas automotrices. En turismo, el grupo cuenta con hoteles de franquicia y boutique, restaurantes, y la franquicia de domino's pizza. En el sector inmobiliario, destaca el proyecto las torres ka'an en Chiapas, un centro de negocios con gasolinera que promueve el desarrollo económico regional (El sol de Chiapas, 2024).

Otro de los hoteles a los que se tuvo acceso, de nombre Villa Mechita, con categoría de cuatro estrellas y que tiene presencia en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, Palenque y en la ciudad de Mérida (este último es operado por la cadena Hilton, con un modelo operativo diferente a los otros dos localizados en Chiapas). Durante la entrevista realizada a la gerente de villa mechita el día 13 de marzo del 2024, se obtuvo la siguiente información al preguntarle sobre las fuentes de financiación del hotel: *“Lo que tenemos es un consejo de socios, que son varios socios que integran y que son los dueños de los tres Villa Mercedes, lo que sí es la de esa sociedad, la mayor parte de los socios son italianos” ...*

Otro hotel al que se tuvo acceso con categoría de cinco estrellas, que representa una tradición en la ciudad por su ubicación estratégica en el centro histórico de la ciudad, y pertenece a una de las familias de mayor renombre y tradición, de apellido Pedrero, es el hotel ciudad histórica. A continuación, se presenta un fragmento de la historia de esta familia en el tiempo y desde sus inicios:

Chuma Pedrero o Moctezuma Pedrero Argüello, a quien familiarmente se le sigue recordando en Chiapas como Don Chuma Pedrero. Este personaje sancristobalense que, junto a su hermano Hernán Pedrero, marcaron una época. Terrateniente curtido en las labores del campo, fue conecedor de las entrañas del indio, eficaz explotador de su trabajo, habilidoso en las relaciones establecidas con el Estado y con los gobernantes domingueros. Fue un personaje que, sin dejar la tierra, los baldíos y el ganado, fundó las primeras agroindustrias de Chiapas, sus inaugurales emporios, empresas modernas (Coutiño, 2015).

De acuerdo a esta información, se aprecia la presencia de esta familia en diversos rubros monopólicos durante la historia de Chiapas, como el de la producción de aguardiente durante los años de 1940. De acuerdo al historiador Ulises Gómez Vázquez resalta:

Pedrero ganó el premio mayor de 10 millones de pesos, con lo cual pudo comprar los predios de San Francisco (Pujiltic) y El Palmar e instalar uno de los ingenios azucareros más importantes de Chiapas. Terrenos que siglos antes eran habitados por indígenas tzotziles y que tras la llegada de los españoles se instaló la orden de los dominicos, siendo un importante cacicazgo desde el siglo XVI hasta el XIX (García, 2022, párr. 1).

Es así que se establece un dominio y control sobre las condiciones laborales que imperan en el territorio local. En distintas partes del centro histórico de la ciudad hay una adaptación de monumentos históricos, que dan cuenta del dominio español hasta nuestros días. Son estos grupos empresariales y en conjunto con otros, los que establecen las condiciones laborales en distintos hoteles y restaurantes de este cuadro de la ciudad, ejerciendo una hegemonía local. Por otra parte, tienen la responsabilidad y compromiso de contribuir al desarrollo de la ciudad, y de sus pobladores, para garantizar un desarrollo sostenido en la ciudad. Por lo que, deberían asumir mejores prácticas de gestión, que estén encaminadas en una retribución más justa con los trabajadores, así como el respeto a los derechos humanos, la preservación y cuidado de los recursos naturales. Buscando incrementar la calidad de sus servicios y productos, además de propiciar la creación de valor agregado para con sus clientes, entre otras muchas más responsabilidades como parte de su compromiso social por establecerse durante muchos años en este territorio, y obtener ganancias derivadas de la participación de la masa laboral (Sansores Guerrero y Granados, 2017).

6.3 Análisis de las condiciones de trabajo en la rama hotelera.

A través de los testimonios proporcionados por trabajadores y gerentes de distintos hoteles, se tuvo acceso al lugar de procedencia de los trabajadores. Es así que se analiza la relación entre su grado de estudios y el puesto que ocupan; todo esto entorno a su fragilidad al incorporarse a la ciudad. Así también se dan a conocer los aspectos relacionados a la edad de los trabajadores, exponiendo un grado de vulnerabilidad. Para terminar, se muestran un conjunto de factores relativos al retiro de los trabajadores y sus posibilidades para acceder a una jubilación de acuerdo a las condiciones que persisten en el mercado de trabajo turístico local.

6.3.1 Origen de los trabajadores

Por medio de nueve entrevistas a profundidad se determinó que la mano de obra en el sector turístico de San Cristóbal a la que se tuvo acceso, procede en su mayoría de distintos entornos rurales, las cuales son comunidades indígenas que se encuentran próximas a la ciudad. De las nueve entrevistas hechas a trabajadores de pequeñas y medianas empresas; cuatro de ellos son originarios de los municipios de Pantelhó, Huixtán, Yajalón y Tenejapa. Dos de ellos ocupan el puesto de camarista, seguido del puesto de cubre turnos; y uno solo ocupa el puesto de gerente de eventos. Cuestión que confirma que las personas provenientes de entornos rurales y con nivel

de estudios de preparatoria o secundaria se desempeñan en puestos operativos, por lo tanto, se puede considerar que existe una relación directa entre su origen étnico, su grado de estudios y la imposibilidad de acceder a mejores oportunidades de trabajo.

Una cuestión importante es que, en forma mayoritaria, los trabajadores de origen indígena son los que ocupan los puestos operativos o de menor jerarquía en la empresa. Entre ellos encontramos a un número importante de camaristas que se encargan de la limpieza, preparación y acomodo de las habitaciones, así como a meseros encargados del servicio de restaurante en los hoteles. Así también, encontramos ayudantes de cocina, que sirven de ayuda y apoyo a los cocineros en la preparación de alimentos, que tienen un alto desgaste físico en actividades que resultan rutinarias y repetitivas, y que probablemente no tengan la oportunidad de aspirar a otro puesto durante su paso por la empresa.

Otra determinante es que no cuentan con estudios profesionales, muy probablemente tampoco puedan ser promovidos para ocupar un mejor puesto, ni tampoco albergarán la posibilidad de ser mejor pagados; conforme pase el tiempo de permanencia en la empresa se volverán más viejos, y por lo tanto estarán más expuestos físicamente para no poder cumplir satisfactoriamente con las tareas que requieran su puesto de trabajo.

A continuación, se presenta el testimonio de los gerentes de empresas pequeñas, que da cuenta sobre el origen de los trabajadores; de acuerdo a la información recabada de cada empresa. Así respondió el director del hotel casa del jaguar al preguntarle sobre el origen de los trabajadores en esta empresa hotelera, mencionando lo siguiente: *“La mayoría son locales y otros vienen de algunos pueblos aquí de la zona altos, son pocos los que son de fuera”*.

La información recabada para la gerente del hotel Casa México entorno a la procedencia de los trabajadores de la empresa fue el siguiente: *“La mayoría ya radica en San Cristóbal, pero sí, yo he platicado con ellos, y son como de comunidades; más por ejemplo que yo he visto, que son como de Zinacantán, de Oxchuc, más o menos, así como ese tipo de zonas, o hay otros pueblitos que yo desconozco, que son como de Zinacantán, y son de ahí, pero en sí, ellos ya viven casi en San Cristóbal”*. Dando secuencia a su respuesta se le preguntó si los trabajadores de comunidades pertenecían algún puesto en específico y confirmó que correspondía específicamente a los trabajadores que están en *“área operativa, normalmente son bell boys, cocina y camaristas”*.

La gerente del hotel Casa México también confirmó que los trabajadores que pertenecen a las áreas administrativas son locales, o que vienen de alguna otra ciudad de entorno urbano: *“Los administrativos son por ejemplo los del área contable, y ventas son de acá; bueno si son de San Cristóbal, solo tenemos a una contadora que nació en México, pero si, ya se vino a vivir desde muy pequeña para acá; yo soy de acá, y los dueños, ellos no son mexicanos, ya viven hace tiempo acá. La empresa está por dos socios, entonces un socio es mexicano y el otro, la otra persona es suiza”*.

La información recabada para las empresas hoteleras medianas se recabó mediante entrevistas a gerentes de las empresas Casa del Espectro y Villa Mechita. Al preguntarle al gerente de recursos humanos de casa del espectro sobre el origen de los trabajadores comentó lo siguiente: *“Te podría decir que un 50 y 50; 50 % personas son locales y 50 % de personas vienen de pueblos cercanos a San Cristóbal, mayormente de San Juan Chamula, de Tenejapa, y algunos otros pueblos que están muy cercanos a San Cristóbal”*.

A diferencia de los demás hoteles, nos comentó que se les da oportunidad a los trabajadores a pesar de su origen rural a postularse para cualquier puesto que deseen desempeñar, siempre y cuando tengan el conocimiento necesario para ocupar el puesto. Su respuesta fue la siguiente: *“Aquí se les da la oportunidad y, o sea, no depende de ningún rasgo. Eso no, no tiene este, ningún motivo como porqué denigrarlo, al contrario, se les da la oportunidad y cada uno de los proyectos, sobre todo en sombra del agua, pues al pertenecer a estas comunidades pueden como demostrar sus raíces”*.

La gerente del hotel Villa Mechita al preguntarle sobre el origen de los trabajadores, nos comentó que buscan que sea gente residente de San Cristóbal; al parecer no le dan mucha importancia a este aspecto, su respuesta fue la siguiente: *“Varían, sí, es muy variado porque obviamente la gran mayoría es gente de San Cristóbal, pero pues tenemos gente de Veracruz, tenemos gente de Tuxtla, tenemos gente de la ciudad de México, o sobre todo si nos fijamos que ya sean residentes”*.

De acuerdo a los testimonios recabados por medio de entrevistas tanto a trabajadores, como a gerentes de las distintas empresas hoteleras; se puede observar que constatan que predomina la oferta de trabajo operativo para trabajadores con origen indígena y de comunidades cercanas a San Cristóbal. Otro aspecto importante recabado en las notas de campo y mientras se hacían las

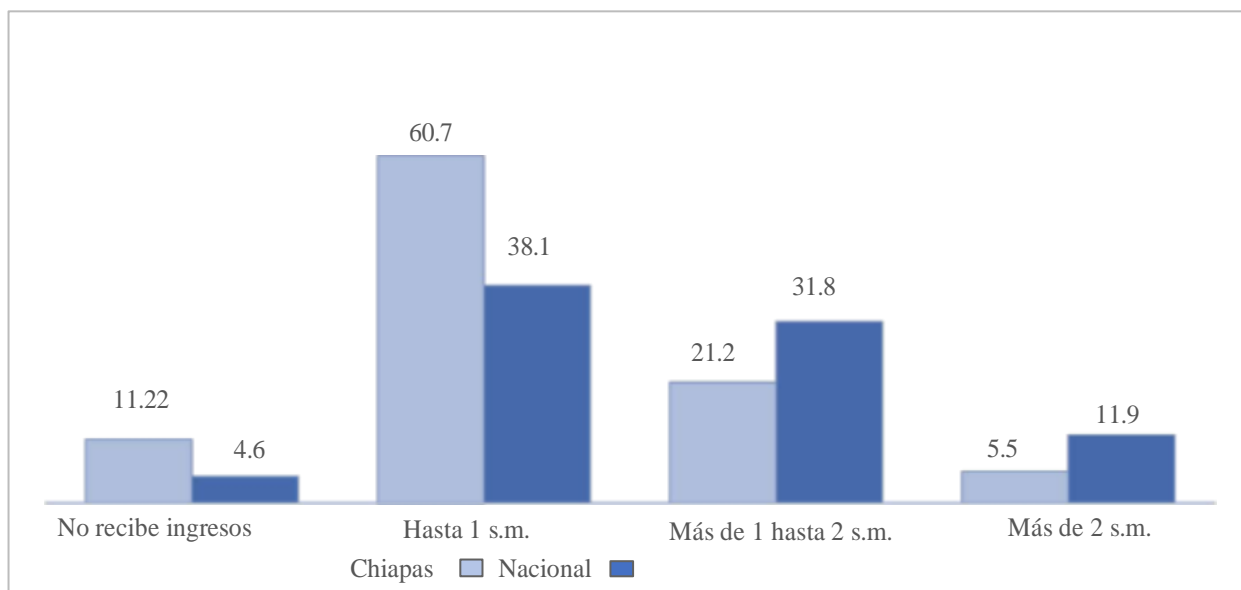
entrevistas a trabajadores; es que existe un arraigo a San Cristóbal después de permanecer trabajando un cierto tiempo en el sitio y llegar a establecerse por algún periodo. Algunos trabajadores confirmaron que sus padres ya llevan ciertos años viviendo en San Cristóbal, a pesar de que eran originarios de alguna comunidad indígena cercana a la ciudad, pero dicen ya ser de aquí.

6.3.2 Trabajadores jóvenes y de edad madura

Durante este trabajo se expuso en el apartado de resultados, a los trabajadores con mayor vulnerabilidad. Los cuales son considerados jóvenes y no tan jóvenes, en un rango de edad entre 18 y 34 años de edad. Además de que reciben únicamente un salario mínimo; lo que corresponde a un 45 por ciento del total de la población estudiada. Según cifras del INEGI, al primer trimestre del 2024, en México el 80 por ciento de los jóvenes en un rango de edad entre 15 y 29 años de edad, y que están en condición de subordinados, ganan entre uno y dos salarios mínimos. Por otra parte, el 46.8 por ciento de los jóvenes gana un salario mensual de hasta un salario mínimo. A su vez, el 33.6 por ciento percibe más de uno y hasta dos salarios mínimos. Lo que equivale a 33.8 pesos por hora trabajada, a razón de 33.5 pesos para hombres y 34.2 pesos para las mujeres (Gascón, 2024).

En el ámbito estatal al segundo trimestre del 2024, para Chiapas, el porcentaje de la población ocupada que no recibe ingresos es de 11.2 por ciento; el 60.7 por ciento recibe hasta un salario mínimo; 21.2 por ciento percibe más de uno y hasta dos salarios mínimos y solamente el 5.5 por ciento recibe más de dos salarios mínimos. Tenemos así para nivel nacional, que el porcentaje de población ocupada que no recibe ingresos es de 4.6 por ciento; a su vez el 38.1 por ciento recibe un ingreso de hasta un salario mínimo; el 31.8 por ciento obtiene más de uno y hasta dos salarios mínimos, por último, el 11.9 por ciento posee ingresos de más de dos salarios mínimos. A continuación, se presenta por medio de la gráfica 4, a la Población Económicamente Activa Ocupada (PEAO), la cual se refiere a toda aquella que posee un empleo, bien sea remunerado o no (CEIEG, 2024).

Gráfica 4 Porcentajes de PEAO por nivel de ingresos 2do. Trimestre 2024, Chiapas y México



Fuente: (CEIEG, 2024).

Las cifras que se presentan en este estudio, representan un alto grado de similitud con la realidad que se muestra en todo el país, ratifica que los jóvenes ganan un salario mensual y que se mantiene al margen del salario mínimo, además de que existe una diferencia importante entre lo que gana un hombre y una mujer. En el informe Tendencias Mundiales del Empleo Juvenil 2024, el organismo internacional ratificó que la situación empeora en el caso de las mujeres, donde dos de cada tres jóvenes sin estudiar ni trabajar, son mujeres. Se destaca que el número de jóvenes de 15 a 24 años no posee empleo, educación o formación, lo cual es sumamente alarmante. Por otra parte, la OIT expone su preocupación por el escenario de los jóvenes que cuentan con un empleo, debido a que muchos de ellos se encuentran en una condición de informalidad. Solamente en países con economías de renta alta y media-alta los trabajadores jóvenes tienen un empleo fijo y seguro en su mayoría. También manifiesta persistencia en las elevadas tasas de jóvenes que no estudian ni trabajan, además de que, el crecimiento de empleos decentes es insuficiente, lo cual está provocando un incremento en la ansiedad entre los jóvenes (Gascón, 2024).

6.3.3 ¿Pueden pensar los trabajadores en prestaciones de retiro?

De acuerdo al entorno laboral que prevalece en el Estado de Chiapas y en el resto del país, resulta muy complejo que un trabajador aspire a tener el acceso a las prestaciones de retiro. Para un trabajador que comenzó a laborar a partir del 1 de julio de 1997, se requiere de al menos 800 semanas cotizadas al año 2023, y se irá incrementando de manera paulatina a 25 semanas cada año hasta llegar a un total de 1,000 semanas a partir del año 2031. Las 800 semanas que se requieren de cotización para alcanzar un retiro, representan 15 años de trabajo ininterrumpido al 2023, y mil semanas de cotización representan 19 años para el año 2031, cuestión que resulta sumamente compleja, si no es que casi imposible, de acuerdo a la inestabilidad que se presenta no solamente en el trabajo turístico, si no en todos los sectores laborales (Forbes, 2023).

En el estudio hecho por Gallo, (2003) reconoce que la inseguridad en el empleo se relaciona directamente con la dificultad sujeta al término de la relación laboral, y que estará dispuesta en forma condicionada y sin riesgos económicos para el empleador. Esta determinante estará asociada por una parte con la ausencia de una relación convenida y legal entre las partes interesadas, pero además establecerá una ausencia de acceso a protección y seguridad para el trabajador, ya sea mediante contribuciones de tipo jubilatorio o por medio de respaldo debido a afectaciones a la salud o por accidente. El empleo precario será aquel que no brinda seguridad con base a la continuidad, sin defensa de la legislación laboral y por falta de aportaciones jubilatorias.

Las prestaciones para retiro están garantizadas para todo trabajador que tenga un empleo formal y que se encuentre dado de alta ante el IMSS, es así por lo menos para trabajadores del sector privado. De acuerdo a lo presentado en este estudio, un porcentaje mínimo de trabajadores permanecerán durante 15 años en una empresa hotelera y si bien llegaran a acumular esta antigüedad, su salario solamente representa un salario mínimo o en algunos casos menos de dos salarios mínimos, por lo que el porcentaje que se destina para su retiro será insuficiente y no le permitirá acceder a una pensión garantizada, a pesar de que está demostrado que una persona al llegar a una edad avanzada de 65 años tendrá un costo de vida mayor y estará más expuesto algún tipo de enfermedad relacionada con la vejez.

CONCLUSIONES

Dentro de los principales hallazgos que se obtuvieron en la presente investigación, se encontró que los trabajadores que se ubican en el rango de edad entre 18 a 34 años, son quienes perciben niveles salariales más bajos, lo que denota una importante vulnerabilidad laboral para los jóvenes y no tan jóvenes. A lo largo de esta investigación se pudo comprobar que los trabajadores jóvenes de las ramas hoteleras, aceptan condiciones de precariedad laboral debido a que paralelamente realizaban actividades complementarias que les generaban ingresos. Asimismo, la rama hotelera no constituía para ellos un horizonte de trabajo definitivo y permanente, sino solo un escalón para trabajos futuros formales o informales. También presentaban menor permanencia debido a que no tenían responsabilidades en el hogar, ni una familia constituida aún, estaban conscientes de que estas opciones de trabajo les permiten integrarse por primera vez al mercado laboral y que, con el paso del tiempo, pueden adquirir experiencia laboral, para posteriormente encontrar mejores propuestas laborales. Los trabajadores maduros, perduran mayor tiempo en un puesto, debido a que contaban con hijos y obligaciones familiares, por lo que requieren tener un salario seguro.

También se descubrió que las mujeres son quienes realizaban actividades laborales que requieren un mayor nivel de esfuerzo físico. El puesto de camarista se encuentra feminizado, únicamente era desempeñado por ellas.

Las condiciones de precariedad a las que se incorporan los trabajadores del sector hotelero se presentan desde el inicio de su contratación, estando sujetos a un periodo de prueba de tres meses y con una remuneración por debajo del salario mínimo. Durante este tiempo permanecerán con incertidumbre de conservar o perder su trabajo. El trabajo precario en la rama hotelera constituye una opción laboral para trabajadores operativos que cuentan con baja calificación laboral, otras veces, poseen títulos universitarios pero muchas veces no son afines al área turística, también están los que son afines y no tienen la experiencia práctica o que es su primer acercamiento al campo laboral, por lo que comienzan desde “abajo” (puestos que no requieren tener una formación profesional).

El ambiente de precariedad laboral se intensifica para el trabajador al no tener o pertenecer a una instancia sindical que defienda sus derechos laborales de manera colectiva y con una base

jurídica. No existe ningún tipo de protección que promueva una mejoría para las condiciones laborales frente a sus empleadores.

La precariedad laboral en la rama hotelera en San Cristóbal de las Casas es una práctica visible, tanto en hoteles pequeños y medianos. La mayoría de los puestos operativos reciben ingresos equivalentes a un salario mínimo. Por consiguiente, existen mínimas diferencias en cuanto a ingresos salariales equivalentes a un salario mínimo y menos de dos; se observó que existe mayor concentración para trabajadores de empresas medianas que reciben este rango salarial. Por su parte, los únicos trabajadores que reciben arriba de tres salarios mínimos, se encontraban laborando tan solo en una empresa mediana, y correspondía al área gerencial, con muy poca representatividad.

Considerando las limitadas condiciones que tienen las empresas hoteleras en San Cristóbal, es recomendable que el Estado incentive y autorice programas que contribuyan a reducir las condiciones actuales de precariedad laboral, además de establecer mecanismos para que los trabajadores accedan a opciones de retiro, contemplando las dificultades en sus trayectorias laborales. Por otra parte, es necesario asegurar que cualquier trabajador esté afiliado al seguro social, no solamente por lo que representa el servicio de salud sino por las semanas de cotización que con ello genera.

El sector empresarial hotelero puede desempeñar un papel importante de manera conjunta con el Estado, desarrollando estrategias orientadas en la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores del sector. Durante este trabajo se dio a conocer la presencia de grupos empresariales con especial protagonismo en el ámbito local y estatal.

Esta investigación arrojó información objetiva y que satisface con la solución a los planteamientos hechos por medio de las preguntas de investigación, sin embargo, no es representativa, permite tener un acercamiento a las condiciones laborales en el ámbito hotelero local. Por último, los objetivos de estudio se cumplieron a cabalidad, dando a conocer las distintas manifestaciones que presenta el trabajo precario local, tanto en empresas pequeñas como en medianas. También se lograron identificar los factores que tienen mayor incidencia en los puestos desempeñados, así como las capacidades que son mejor valoradas para que los trabajadores puedan ser contratados. Se encontraron resultados similares con el estudio

presentado por OIT en el 2015, brindando un panorama similar en aspectos de género y acceso al empleo.

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO DE CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS, CAMPUS III.

Maestría en Desarrollo local

Cuestionario para trabajadores del sector hotelero

La información obtenida por medio de este cuestionario es para fines académicos exclusivamente. Agradecemos anticipadamente las respuestas de este cuestionario.

Número de cuestionario: ____

1.- ¿Cómo se llama la empresa para la que trabajas actualmente? _____

2.- Sexo: Hombre () Mujer () Otro ()

3.- Edad: Menor de 18 años () 18-24 años () 25-34 años () 35-54 años ()

55-64 años () 65 años o más ()

4.- Estado civil: Soltero () Casado () Unión libre () Otro ()

5.- Tiene hijos: Si () No ()

6.- ¿Cuántos? 1 hijo () 2 hijos () 3 hijos () 4 o más hijos ()

7.- Nivel de estudios: Sin estudios escolares () Primaria () Secundaria () Preparatoria ()
Licenciatura () Posgrado ()

8.- Estudias actualmente: Si () No ()

9.- Puesto que desempeña: Mesero(a) () Camarista () Empleado de mantenimiento ()
Ayudante de cocina () Cocinero(a) () Administrador(a) () Chef () Recepcionista ()
Gerente de área () Gerente general () Gerente general () Otro ()

10.- ¿Durante alguna temporada del año desempeñas alguna otra actividad, además de la
indicada en la pregunta anterior? Si () No ()

11.- Con relación a la pregunta anterior, ¿Qué actividad desempeñas? Mesero(a) ()
Camarista () Empleado de mantenimiento () Ayudante de cocina () Cocinero(a) ()
Administrador(a) () Chef () Recepcionista () Gerente de área () Gerente general ()
Gerente general () Otro ()

12.- Años de laborar en el hotel: Menos de un año () Menos de dos años ()

Menos de 4 años () Más de 4 años ()

13.- Forma de pago salarial: Por hora () Diario () Semanal () Quincenal () Mensual ()

14.- Nivel de salario mensual: Menos de 7,500 pesos () Entre 7,500 y 14,900 pesos ()
Entre 15,000 y 22,400 pesos () Más de 22,500 pesos ()

15.- Al iniciar tus actividades en esta empresa, ¿Firmó algún tipo de contrato laboral? Si ()
No ()

16.- Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, ¿Cuál es la duración del contrato que firmó? Menos de 3 meses () 4-6 meses () 7 meses o más ()

17.- ¿Cuenta con algún tipo de seguro social? Si () No ()

18.- ¿La empresa tiene considerado otorgarte vacaciones después de un año de trabajo?
Si () No () No sé ()

19.- Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Con qué tipo de seguro cuenta? IMSS ()
Seguro privado () No sé ()

20.- ¿Recibe aguinaldo? Sí () No ()

21.- ¿Disfrutó de vacaciones en el último año? Sí () No ()

22.- ¿Cuántos días trabaja en la semana? 1-3 días () 4-6 días () 7 días ()

23.- ¿Cuántas horas trabaja al día? 4 horas () 5-7 horas () 8-10 () 11 o más ()

24.- ¿Cómo es su jornada de trabajo? Diurna () Vespertina () Nocturna () Mixta ()

PERSPECTIVAS LABORALES

25.- Este trabajo es: Tu primer trabajo () Segundo trabajo () Tercer trabajo () Cuarto trabajo ()

26.- ¿Cuánto tiempo le gustaría permanecer en esta empresa? Menos de un año ()

De 2 a 3 años () Más de 3 años ()

27.- Previo a este empleo, ¿En qué tipo de actividad se desempeñaba? Comercio ()
Transporte () Turismo () Otro ()

28.- ¿Pertenece a algún sindicato? Si () No ()

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS, CAMPUS III.

Maestría en Desarrollo local

Entrevista para trabajadores del sector hotelero

La información obtenida mediante la presente entrevista es para fines académicos exclusivamente. Agradecemos su valiosa información.

Nombre del entrevistado: _____

Lugar de origen: _____

Nivel estudios: _____

Empresa para la que trabaja (o tipo de empresa): _____

Seguridad en el empleo

- 1.- ¿Cómo fue que decidiste iniciar en este empleo?
- 2.- ¿Tuviste algún período de prueba antes de firmar contrato? (¿qué te ayudó para que firmaras un contrato y cada cuánto tienes que renovarlo?)
- 3.- ¿Qué se necesita para que tu relación laboral sea duradera? (¿cuál sería un motivo o razón para que tu relación laboral se termine?)

Igualdad de ingresos

- 4.- ¿Consideras que el ingreso que recibes te alcanza para cubrir tus necesidades básicas (alimento, vestido, pago de renta)?
- 5.- ¿Cómo complementas tu ingreso? (¿Tienes alguna otra fuente de ingreso?)
- 6.- ¿Tus actividades son realizadas únicamente por mujeres/hombres, hay diferencias de ingreso por ser mujer/hombre o por ser indígena?

Perspectivas laborales

- 7.- ¿Cuáles son los obstáculos que has tenido para crecer profesionalmente en tu trabajo desde que iniciaste, y hasta el momento?

Acceso de derechos

8.- ¿Se ha presentado alguna cuestión de conflicto o problema en tu trabajo? (¿te has sentido indefenso ante alguna situación?).

9.- ¿Cuándo tu jornada laboral se incrementa consideras tener un pago justo por las horas extras que trabajas? (¿hay manera de comprobar tus horas extras?).

10.- ¿Hay alguna prestación que consideras que no se te está pagando conforme a la ley, como es Afore, reparto de utilidades, aguinaldo o salario? (¿por qué crees que no se te paga?).

11.- ¿Cuáles crees que son los principales problemas laborales en el sector?

ANEXO C. GUÍA DE ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES Y GERENTES DEL SECTOR HOTELERO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS,
CAMPUS III.**

Maestría en Desarrollo local

Entrevista para administradores o gerentes del sector hotelero

La información obtenida mediante la presente entrevista es para fines académicos exclusivamente. Agradecemos su valiosa información.

Nombre y función del entrevistado: _____

Nombre de la empresa: _____

Fecha: _____ Número de entrevista: _____

Funciones que desempeña el trabajador

- 1.- ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?
- 2.- ¿Cómo clasifica los puestos de sus trabajadores?
- 3.- ¿Qué actividades realizan estos trabajadores?
- 4.- ¿Qué origen tienen sus trabajadores, son de zonas aledañas?

Calificación Laboral

- 5.- ¿Los distintos puestos que ocupan los trabajadores requieren de alguna calificación o especialización (porqué cree que debe tener alguna preparación específica)?
- 6.- ¿Qué mecanismos o procedimientos utiliza para contratar personal calificado? (¿maneja algún tipo de prueba psicométrica?)
- 7.- ¿Tienen algún programa de formación para sus trabajadores?
- 8.- ¿En los casos que ha proporcionado una capacitación a los trabajadores ha sido en colaboración con alguna dependencia pública?

9.- ¿Cuál es el perfil profesional que tienen sus trabajadores?

10.- ¿Qué criterios se utilizan para la contratación del personal operativo (como camaristas, mantenimiento, meseros)?

Tamaño de la empresa

11.- ¿Cuántas habitaciones tiene el hotel?

12.- Además del servicio de hotel, ¿con qué otros servicios complementarios cuenta el hotel (Alberca, restaurante, cafetería, spa, cancha de tenis, agencia de viajes, etc.)?

13.- ¿Tienen otras sucursales o pertenecen a otra cadena de hoteles?

Modalidad de capitalización

14.- ¿Sabe cuáles fueron las fuentes de financiación para iniciar las operaciones del hotel?

ANEXO D. GUÍA DE ENTREVISTA PARA EMPRESARIOS

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS,
CAMPUS III.**

Maestría en Desarrollo local

Entrevista para empresarios del sector hotelero

La información obtenida mediante la presente entrevista es para fines académicos

exclusivamente. Agradecemos su valiosa información.

Nombre y función del entrevistado: _____

Nombre de la empresa: _____

Fecha: _____ Número de entrevista: _____

Origen y modalidad de capitalización

- 1.- ¿Puede platicarnos un poco de la fundación de su negocio, viene de alguna tradición familiar o compró el hotel? (año de su fundación)
- 2.- ¿Cuáles fueron las fuentes de financiación para iniciar sus operaciones? (¿utilizó algún crédito bancario?)

Tamaño de la empresa

- 3.- ¿Cuántas habitaciones tiene el hotel?
- 4.- Además del servicio de habitaciones, ¿con qué otros servicios complementarios cuenta el hotel (Alberca, restaurante, cafetería, spa, cancha de tenis, agencia de viajes, etc.)?
- 5.- ¿Tienen otras sucursales o pertenecen a otra cadena de hoteles?

Funciones que desempeñan los trabajadores

- 6.- ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?
- 7.- De esos trabajadores, ¿cuántos son operativos, administrativos y gerenciales?

8.- ¿Qué actividades realizan estos trabajadores?

9.- ¿De dónde son sus trabajadores? (municipios vecinos u otras entidades federativas, locales)

Calificación Laboral

10.- ¿Los distintos puestos que ocupan los trabajadores requieren de alguna calificación o especialización? (¿por qué cree que deben tener alguna preparación específica?)

11.- ¿Cómo le hace para contratar a su personal? (¿hay alguna diferencia para el personal operativo, administrativo y gerencial? ¿maneja algún tipo de prueba psicométrica?)

12.- ¿Tienen algún programa de formación para sus trabajadores?

13.- ¿En los casos que ha proporcionado una capacitación a los trabajadores, ha sido en colaboración con alguna dependencia pública? (¿ha recibido ayuda de la SECTUR, ayuntamiento municipal o del gobierno estatal?)

14.- ¿Cuál es el perfil profesional que tienen los trabajadores administrativos y gerenciales?

15.- ¿Qué criterios se utilizan para la contratación del personal operativo (como camaristas, mantenimiento, meseros)?

Papel de las universidades en el desarrollo de las empresas turísticas

16.- ¿Qué opina de la formación que se da en las universidades en las áreas de hotelería y turismo?

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS, CAMPUS III.

Maestría en Desarrollo local

Entrevista para funcionarios públicos

La presente entrevista es parte del trabajo de la investigación de la Maestría en Desarrollo local, la cual tiene como objetivo entender cómo se da la colaboración y supervisión de las empresas hoteleras para el desarrollo turístico en San Cristóbal de Las Casas.

Organización

SOBRE CÓMO SE VINCULA LA SECRETARÍA DE TURISMO MUNICIPAL CON EL SECTOR HOTELERO.

- 1.- ¿Cómo está organizada la Secretaría de desarrollo turístico municipal y con qué personal cuenta?
- 2.- ¿Se les da continuidad a las políticas públicas municipales en cada cambio de administración para el mejoramiento de los servicios hoteleros en San Cristóbal?

II.- Relaciones de la STM con las empresas

- 3.- ¿De qué manera apoya la Secretaría de Turismo municipal a las empresas del sector hotelero?
- 4.- ¿Qué actividades realiza la STM para apoyar a las empresas hoteleras en SCLC?
- 5.- ¿Qué empresas son más receptivas respecto a recomendaciones de desempeño (con qué tipo de empresas se ha trabajado más?) cuáles tienen mayor iniciativa y capacidades de agencia? Una estrella () Dos estrellas () Tres estrellas () Cuatro estrellas () cinco estrellas ()
- 6.- ¿Colabora la Secretaría de Turismo municipal en la capacitación y formación de trabajadores del sector hotelero?
- 7.- ¿Implementó en el pasado algún programa en específico con este objetivo?
- 8.- ¿Existe alguna clasificación para las empresas por parte de la secretaría municipal que no sea por categoría por estrellas?
- 9.- ¿Existe algún tipo de colaboración entre la secretaría municipal hacia las empresas hoteleras de acuerdo al tamaño de las mismas? - Apoyo para la capitalización, - Apoyo para su funcionamiento, - Recepción de tarifas preferenciales en servicios públicos.

III. Papel de la STM como Supervisora de las actividades turísticas

10.- ¿La secretaria de turismo municipal supervisa o exige algún tipo de observación de la calidad de los servicios hoteleros, entre ellos el trato que reciben los trabajadores del sector hotelero?

11.- Cómo evalúa los beneficios que ha tenido el sector turístico en San Cristóbal a partir de la creación del programa Pueblos mágicos, y qué indicadores existen que reflejen los resultados

12.- ¿Quién administra los fondos del programa pueblos mágicos?

13.- ¿Cómo valora la mejoría en la rama hotelera de San Cristóbal?

14.- ¿Cómo valora la contribución de la rama hotelera en la generación de empleos de la ciudad?

15.- ¿Cómo considera que son las condiciones laborales en el sector hotelero?

16.- ¿Qué opinión tiene de los programas universitarios que forman personal calificado para el sector turístico?

17.- ¿Qué opina sobre el futuro del sector turístico de San Cristóbal?

REFERENCIAS

- ACNUDH. (17 de Mayo de 2024). *Naciones Unidas*. Retrieved 2024, from <https://www.ohchr.org/es/social-security/about-right-social-security-and-human-rights>
- Alvarado, J., y Peralta, L. (Abril de 2021). *CEPAL*. Retrieved 06 de Septiembre de 2024, from <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46801-turismo-centroamerica-la-republica-dominicana-tecnologias-digitales-retos>
- Arancibia Fernández, F. (2011). Flexibilidad laboral: Elementos teóricos-conceptuales para su análisis. *Flexibilidad laboral: Elementos teóricos-conceptuales para su análisis*, 16. Retrieved 23 de Agosto de 2024, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70822578003>
- Arredondo, L. E. (Jul/Dic de 2021). La estabilidad en el empleo y la reinstalación obligatoria. Apartado A del artículo 123 constitucional mexicano. (33), 69-101. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2021.33.16324>
- CANACO SERVYTUR de San Cristóbal de Las Casas. (04 de Septiembre de 2024). *CANACO SERVYTUR de San Cristóbal de Las Casas*. Retrieved 04 de Septiembre de 2024, from <https://concanaco.digital/canacosancristobaldelascasas/>
- Cano, L. M. (Octubre-Diciembre de 1997). El turismo étnico en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. (N. ÉPOCA, Ed.) *Revistas INAH*(48), 23-31. Retrieved 02 de Noviembre de 2023.
- Cantú Luna, J. B., y Fenner Sánchez, G. M. (2020). San Cristóbal de Las Casas: las consecuencias ambientales de un crecimiento ambicioso y descontrolado. Parte 1. *DIVERSIDAD*, 75-87. WWW.IDESMAC.ORG.MX
- Cañada, E., y Murray, I. (2019). Trabajo turístico y precariedad. Turistificación global. *Perspectivas críticas en turismo. Trabajo turístico y precariedad. Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo*, 20. Retrieved 06 de Enero de 2024, from https://www.researchgate.net/publication/336408780_Canada_E_2019_Trabajo_turistico_y_precariedad_En_E_Canada_e_I_Murray_Turistificacion_global_Perspectivas_criticas_en_turismo_pp_267-287_Barcelona_Icaria_Editorial

- Carrasco, I., Castaño, M. S., y Pardo, I. (2011). *Diferentes desarrollos del mercado de trabajo*. *Diferentes desarrollos del mercado de trabajo*(858), 14. Retrieved 23 de Junio de 2024, from https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:IN6NN7FyKLEJ:scholar.google.com/+La+Teor%C3%ADa+del+Mercado+Dual+de+Trabajo&hl=es&as_sdt=0,5
- CEIEG. (2024). *POBREZA LABORAL Y CANASTA BÁSICA 2o TRIMESTRE DE 2024*. Dirección de Información Geográfica y Estadística. Retrieved 12 de Enero de 2025, from <https://www.ceieg.chiapas.gob.mx/download/7099>
- CEIEG. (Septiembre de 2024). Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo al Segundo Trimestre de 2024. (D. d. Estadística, Ed.) 1-14. Retrieved 10 de Enero de 2025, from <https://ceieg.chiapas.gob.mx/download/7096>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena edición ed.). Distrito Federal, Distrito Federal, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Retrieved 05 de Septiembre de 2024.
- Ciudades para un Futuro más Sostenible*. (13 de Noviembre de 2008). Retrieved 04 de Noviembre de 2023, from <http://habitat.aq.upm.es/dubai/08/bp1956.html>
- CONAPO. (2000). Retrieved 18 de Mayo de 2024, from <http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/1342/1/images/02introduccion.pdf>
- CONEVAL. (2022). *Medición multidimensional de la pobreza, Chiapas. Porcentaje, número de personas y carencias promedio por indicador de pobreza, 2016-2022*. Retrieved 10 de Noviembre de 2023, from https://www.coneval.org.mx/coordinacion/entidades/PublishingImages/Pobreza_2022/Cuadro_1_Chiapas.png
- CONEVAL. (2022). *Principales hallazgos y rutas de acción*. Ciudad de México. Retrieved 05 de Enero de 2023, from https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Mosaicos/Hallazgos_derecho_trabajo.aspx

- CONEVAL. (2024). *CONEVAL*. Retrieved 10 de Enero de 2025, from https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/ITLP-IS_pobreza_laboral.aspx#:~:text=El%20ingreso%20laboral%20real%20per,personas%20ocupadas%20de%20360.8%20mil.
- Corchero, M. (S/F). La empresa turística: Concepto, clases, y ordenación jurídico-administrativa. *La empresa turística: Concepto, clases, y ordenación jurídico-administrativa*, 34. Retrieved 02 de Septiembre de 2024, from https://dehesa.unex.es:8443/bitstream/10662/2388/1/0212-7237_20_73.pdf
- Coutiño, A. C. (1 de Mayo de 2015). *Chiapas paralelo*. Retrieved 03 de Agosto de 2024, from Chiapas paralelo: <https://www.chiapasparalelo.com/opinion/2015/05/los-pedrerros-y-nuestro-balam/>
- Dasten, J. (2014). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. *Revista Trabajo y Sociedad*. 25. Retrieved 03 de Octubre de 2023, from <https://www.researchgate.net>.
- DATATUR. (2022). *Actividad hotelera: Porcentaje de ocupación en Establecimientos de Hospedaje de Categoría Turística*. Retrieved 29 de Octubre de 2024, from <https://datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>
- DATATUR. (2024). *DATATUR*. Retrieved 15 de Diciembre de 2023, from https://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_CHIS.aspx
- DATATUR. (03 de Septiembre de 2024). *DATATUR*. Retrieved 03 de Septiembre de 2024, from <https://datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>
- DATATUR. (S/F). Retrieved 21 de Enero de 2025, from <https://datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- DATATUR. (S/F). *DATATUR*. Retrieved 23 de Noviembre de 2023, from <https://datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- DATATUR. (S/F). *Secretaría de turismo. Glosario*. Retrieved 28 de Octubre de 2024, from <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#:~:text=hotel%20est%C3>

%A1%20catalogado%20como%20aqu%C3%A9l,complementarios%20demandados%20por%20el%20turista.

El Economista. (05 de Julio de 2011). *El Economista*. Retrieved 02 de Noviembre de 2023, from <https://www.economista.com.mx/estados/Remodelan-San-Cristobal-para-la-Cumbre-de-Turismo-20110704-0015.html>

El sol de Chiapas. (16 de Julio de 2024). *El sol de Chiapas*. Retrieved 04 de Septiembre de 2024, from <https://elsoldechiapas.com/grupo-farrera-celebra-89-anos-revolucionando-la-hospitalidad-del-sureste-mexicano/>

Farfán, C. R. (2020). *La oferta de trabajo es mía, la precariedad de usted. Trabajadores guatemaltecos en la región* (Primera edición ed.). Ciudad de México, México, México: CIESAS. Retrieved 05 de Octubre de 2022.

Fernández, E., y Huerga. (Julio-Septiembre de 2010). La teoría de la segmentación del mercado de trabajo: enfoques, situación actual y perspectivas de futuro. (I. económica, Ed.) *LXIX*, 115-150. Retrieved 07 de Noviembre de 2023.

Forbes. (22 de Noviembre de 2023). *Forbes*. Retrieved 29 de Julio de 2024, from <https://www.forbes.com.mx/cuantas-semanas-de-cotizacion-necesitas-para-jubilarte/>

Gallo, M. E. (Enero/abril de 2003). *Precariedad laboral en el mercado de trabajo marplatense*, 16(9), 109-131. Retrieved 10 de Diciembre de 2024, from <http://nulan.mdp.edu.ar/110/>

Gallo, M. E. (Enero/Abril de 2003). Precariedad laboral en el mercado de trabajo marplatense. (F. d. Unmdp, Ed.) (16), 24. Retrieved 18 de 2023 de Noviembre, from <http://nulan.mdp.edu.ar>

Gallo, M. E. (Enero/abril de 2003). Precariedad laboral en el mercado de trabajo marplatense. *FACES*, 9(16), 109-131. Retrieved 13 de Diciembre de 2024, from <http://nulan.mdp.edu.ar/110/>

García, D. (18 de Abril de 2022). Terrazas de Los Altos, de la soya a ingenios de azúcar. Retrieved 06 de Agosto de 2024, from <https://www.cuartopoder.mx/chiapas/terrazas-de-los-altos-de-la-soya-a-ingenios-de-azucar/402736>

- Gascón, V. (12 de Agosto de 2024). Retrieved 02 de Septiembre de 2024, from <https://www.reforma.com/gana-80-de-jovenes-entre-uno-y-dos-salarios-minimos/ar2855929>
- Gascón, Verónica;. (12 de Agosto de 2024). *Gana 80% de jóvenes entre uno y dos salarios mínimos*. Retrieved 15 de Septiembre de 2024, from <https://www.reforma.com/gana-80-de-jovenes-entre-uno-y-dos-salarios-minimos/ar2855929>
- Great place to work. (2024). *Great place to work*. Retrieved 05 de Septiembre de 2024, from <https://greatplacetowork.com.mx/las-pymes-en-mexico-desafios-criticos-y-estrategias-para-un-futuro-brillante/>
- Guadarrama Olivera, R., Hualde Alfaro, A., y López Estrada, S. (2012). Precariedad laboral y heterogenidad ocupacional; una propuesta teórico-metodológica. *Revista Mexicana de Sociología*, 213-243.
- Gutiérrez, J. (28 de Julio de 2024). Precarias condiciones laborales, constante en el sector turístico. *La Jornada*, p. 1. <https://www.jornada.com.mx/2024/07/28/economia/017n1eco>
- Hernández, G. (08 de Noviembre de 2023). Bajos salarios, el mayor obstáculo para el empleo juvenil en México. Retrieved 08 de Septiembre de 2024, from <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Bajos-salarios-el-mayor-obstaculo-para-el-empleo-juvenil-en-Mexico-20231108-0024.html>
- Hoteles Boutique en México. (07 de Octubre de 2024). *Hoteles Boutique en México*. Retrieved 06 de Septiembre de 2024, from <https://www.hotelboutiquemexico.com/caracteristicas-de-los-hoteles-boutique/>
- INEGI. (2009). *INEGI*. Retrieved 18 de Mayo de 2024, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ce/2009/doc/minimonografias/m_pymes.pdf
- INEGI. (2024). *CUENTA SATÉLITE DEL TURISMO DE MÉXICO (CSTM)*. Retrieved 13 de Marzo de 2024, from <https://www.inegi.org.mx/temas/turismosat/#:~:text=Valores%20corrientes&text=En%>

202022%2C%20el%20PIB%20tur%C3%ADstico,a%208.5%20%25%20del%20PIB%20nacional.

Lastra, J. M. (sep/dic de 2013). Baylos Grau, Antonio, ¿Para qué sirve un sindicato? *Baylos Grau, Antonio, ¿Para qué sirve un sindicato?*, 46(138), 1207-1212. Retrieved 10 de Diciembre de 2024, from https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300016

Ley del seguro social. (2024). *Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995*. Secretaría General. Retrieved 15 de Diciembre de 2024, from https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_del_Seguro_Social.pdf

López, E. S. (2012). Jóvenes y precariedad laboral: trayectorias laborales por los márgenes del empleo. *Revista de servicios sociales*, 52, 129-139.

Maps, G. (17 de Febrero de 2025). Av Insurgentes 6. San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México.

<https://www.google.com/maps/place/Av+Insurgentes+6,+Zona+Centro,+29200+San+Crist%C3%B3bal+de+las+Casas,+Chis./@16.7363582,-92.6371578,17z/data=!3m1!4b1!4m6!3m5!1s0x85ed453e75b94399:0x8ac2f7961fde5488!8m2!3d16.7363582!4d-92.6371578!16s%2Fg%2F11bw43kcfg?ent>

McConell, C. R., Brue, S. L., y Macpherson, D. A. (2007). *Economía laboral*. 585. Retrieved 9 de Noviembre de 2023.

Méndez Sosa, M. D., Rodríguez Pichardo, O. M., Osorio García, M., y Salgado Vega, M. d. (2013). La flexibilidad laboral en el Sector Turístico en México. *Estudios y Perspectiva en Turismo*, 22, 705-728. Retrieved 10 de Octubre de 2023.

Méndez Sosa, M. d., Rodríguez, O. P., Osorio García, M., y Salgado Vega, M. d. (2013). La flexibilidad laboral en el sector turístico en México: Una interpretación teórica. 22(4). Retrieved 15 de Enero de 2023, from https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322013000400005&script=sci_arttext&tlng=en

- Méndez Sosa, M. d., Vargas Martínez, E. E., y Román Sánchez, Y. G. (2021). *PRECARIEDAD LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO: CHAPULTEPEC-POLANCO DE LA CIUDAD DE MÉXICO*, 24(46), 14. Retrieved 20 de Diciembre de 2023, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978002>
- Méndez Sosa, M. d., Vargas Martínez, E. E., y Román Sánchez, Y. G. (2021). Precariedad laboral en el sector hotelero. Caso de estudio: Chapultepec- Polanco de la Ciudad de México. 24(46), 14. Retrieved 12 de Enero de 2024, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978002>
- Ministerio del trabajo y previsión social. (05 de Octubre de 2024). *Dirección del trabajo*. Retrieved 05 de Octubre de 2024, from <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-103979.html>
- Montaño, W. J. (13 de Noviembre de 2020). La formación en la teoría del capital humano: una crítica sobre el problema de agregación. 35(88), 239-265. Retrieved 11 de Febrero de 2025, from https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552020000100239
- Muguirra, A. (S/F). *QuestionPro*. Retrieved 21 de Enero de 2025, from <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales>
- Neffa, J. C. (2023). Teorías de la segmentación del mercado de trabajo. *Teorías de la segmentación del mercado de trabajo*, 5, 48. Retrieved 10 de Noviembre de 2024, from <https://doi.org/10.20396/rbest.v5i00.18343>
- OIT. (2003). *Ámbito material de aplicación: definición del término salario*. Organización Internacional del Trabajo. Retrieved 15 de Noviembre de 2024, from <https://webapps.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/rep-iii-1b-1.pdf>
- OIT. (29 de Septiembre de 2004). *Organización Internacional del Trabajo*. Retrieved 4 de Noviembre de 2023, from <https://webapps.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/isco88/9.htm>
- OIT. (2014). *El empleo informal en México: situación actual, políticas y desafíos*. Programa de Promoción de la Formalización en América Latina y el Caribe. Organización

- Internacional del Trabajo. Retrieved 13 de Enero de 2025, from <https://www.ilo.org/es/media/449406/download>
- OIT. (Noviembre de 2015). Organización Internacional del Trabajo. *PYMES MÁS COMPETITIVAS PARA LA CREACIÓN DE MÁS Y MEJORES EMPLEOS Análisis de la cadena de valor del sector turístico de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México*, 61. Retrieved 18 de Diciembre de 2024, from https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-05/mex_wcms_709383.pdf
- OIT. (2024). *Organización Internacional del Trabajo*. Retrieved 23 de Noviembre de 2024, from <https://www.ilo.org/es/temas/salarios/salario-minimo/que-es-un-salario-minimo>
- Oliveira, O. d. (Julio/Septiembre de 2006). Jóvenes y precariedad laboral en México. 37. Retrieved 15 de Diciembre de 2023.
- OMT. (s.f.). *ONU Turismo*. Retrieved 10 de Octubre de 2024, from <https://www.unwto.org/es/project/empleo-y-trabajo-decente-en-el-sector-turistico-proyecto-conjunto-oit-omt>
- ONU Turismo. (10 de Noviembre de 2023). *ONU Turismo*. Retrieved 12 de Marzo de 2024, from <https://www.unwto.org/es/news/La-importancia-del-turismo-para-el-crecimiento-se-destaca-en-el-informe-Perspectivas-de-la-Econom%C3%ADa-Mundial>
- OXFAM México. (2022). *OXFAM México*. Retrieved 18 de Mayo de 2024, from <https://oxfamMexico.org/el-aumento-al-salario-minimo-es-bueno-pero-no-es-suficiente/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20art%C3%ADculo,educaci%C3%B3n%20obligatoria%20de%20sus%20hijos%E2%80%9D>.
- Permanecer en La Merced. (16 de Febrero de 2016). *Permanecer en La Merced*. Retrieved 13 de Enero de 2024, from <https://permanecerenlamerced.wordpress.com/2016/02/16/el-mercado-castillo-tielemans-en-san-cristobal-de-las-casas/>
- PROFEDET. (13 de Noviembre de 2018). *PROFEDET*. Retrieved 13 de Diciembre de 2024, from https://www.profedet.gob.mx/profedet/transparencia/focalizada/conoce_prestaciones_1abores.html

- Red Iberoamericana de Ciudades Virreinales. (08 de Abril de 2024). *Ciudades coloniales*. Retrieved 05 de Abril de 2024, from <https://ciudadescoloniales.org/>
- Sansores Guerrero, E. A., y Granados, J. S. (2017). Responsabilidad Social Empresarial en México: un Análisis de su Implementación en el Sector Turístico. *19*(3), 431-449. Retrieved 15 de Octubre de 2024, from https://www.researchgate.net/publication/325568727_Responsabilidad_Social_Empresarial_en_Mexico_un_Analisis_de_su_Implementacion_en_el_Sector_Turistico
- Santamaría López, E. (2012). Jóvenes y precariedad laboral: trayectorias laborales por los márgenes del empleo. 11. Retrieved 23 de Julio de 2024.
- Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano. (11 de Abril de 2022). *Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano*. Retrieved 18 de Enero de 2024, from <https://www.gob.mx/sedatu/prensa/llega-por-tercer-ano-consecutivo-programa-de-mejoramiento-urbano-a-chiapas-se-invertiran-mas-de-400-mdp?idiom=en>
- SECTUR. (10 de 2014). *Guía de incorporación y permanencia Pueblos Mágicos*. Retrieved 04 de Noviembre de 2023, from <https://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/10/GUIA-FINAL.pdf>
- SECTUR. (02 de Julio de 2019). *Gobierno de México*. Retrieved 15 de Enero de 2024, from <https://www.gob.mx/sectur/articulos/san-cristobal-de-las-casas-chiapas>
- SECTUR. (24 de JUNIO de 2019). *SECRETARÍA DE TURISMO*. <https://www.sectur.gob.mx/gobmx/pueblos-magicos/san-cristobal-de-las-casas-chiapas/>
- SECTUR. (02 de Mayo de 2023). *Secretaría de Turismo*. Retrieved 23 de Noviembre de 2023, from <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hotelera>
- SECTUR. (02 de Mayo de 2023). *Sistema de clasificación hotelera*. Retrieved 15 de Mayo de 2024, from <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hotelera>

- SECTUR. (Febrero de 2024). *Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico del Edo. de Chiapas Febrero 2024*. Retrieved 30 de Septiembre de 2024, from https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/secciones/informacion-estadistica-2024/1719976749_febrero-2024.pdf
- Tovar, J. R., y Crispín, Á. S. (2015). Estructura territorial del turismo en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México. *Estructura territorial del turismo en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México*(35), 24. <https://doi.org/DOI: 10.6018/turismo.35.221571>
- Valencia Rodríguez, M. (Julio-Diciembre de 2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *I*(2), 20-33. Retrieved 09 de Noviembre de 2023.
- Velázquez, J. C., y Cruz Coria, E. (2022). Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México. *Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México*, 32(83), 15. Retrieved 02 de Septiembre de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/818/81870307009/html/#fn1>