



GIC-030-22 Factores que inciden en la recuperación del empleo del sector turístico

18 de Julio 2022

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La pandemia por el Covid-19 trajo consigo un efecto negativo en el empleo. Con datos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el empleo del tercer trimestre de 2020 fue 4.4 por ciento inferior al corte de febrero del mismo año. En los sectores económicos este efecto se vivió diferenciadamente, el sector terciario era 5.3 por ciento menor, mientras que en el sector secundario cayó 2.8 por ciento respecto a la misma fecha de referencia.

En una visión más focalizada, el subsector de hospedaje y preparación de bebidas y alimentos registró un descenso en el empleo de 21.4 por ciento entre febrero y el tercer trimestre de 2020. Es decir, la caída del empleo en un sector orientado a la actividad turística fue casi cinco veces más que la caída promedio en el país.

Por otra parte, en este mismo subsector, el empleo al corte de abril de 2022 aún era inferior en 7.5 por ciento que en febrero de 2020, mientras que a nivel nacional fue 1.9 por ciento mayor, es decir, en el conjunto de la economía ya se registra mayor empleo que antes de la pandemia, pero en los subsectores orientados al turismo aún no ha ocurrido tal recuperación.

La evidencia del empleo formal sugiere que el sector turístico ha registrado una recuperación del empleo más lenta que las otras industrias o los otros sectores económicos en el país. Esta situación parece ser contradictoria

Antecedentes

con observaciones casuísticas u opiniones, de acuerdo con las cuales el sector turístico podría tener vacantes que no son ocupadas por trabajadores. Se podría inferir que la lentitud de la recuperación del empleo formal en el sector turístico no se debe a que el sector en sí mismo no se haya reactivado, ni a que no se generan puestos de trabajo, sino a que los puestos vacantes no se ocupan con celeridad.

Para el Consejo de Administración del Infonavit es importante conocer con más detalle el fenómeno de recuperación del empleo en este sector. En particular para identificar si la velocidad de la recuperación está asociada a cambios permanentes en las plazas disponibles en el sector, o a otros factores coyunturales o de política económica que pueden estar evitando una recuperación más acelerada. Con ello será posible, dentro de las atribuciones del Instituto, coadyuvar con dicha recuperación.

Objetivos



General

- Identificar los factores que inciden actualmente en que la población económicamente activa y la población económicamente disponible no ocupen los puestos de trabajo en el sector turístico.

Específicos

- Caracterizar el problema de la ocupación de los puestos de trabajo en los centros turísticos.
- Identificar las ventajas y las desventajas del empleo en el sector turístico, desde la perspectiva del factor trabajo.
- Caracterizar los puestos de trabajo disponibles en términos de salarios, prestaciones sociales y derechos laborales.
- Explorar el efecto de las transferencias económicas de la disposición de la población económicamente activa y económicamente disponible a contratarse en el sector turístico formal.
- Explorar la disposición de las personas que forman parte de la población económicamente activa y económicamente disponible a migrar a los centros turísticos para trabajar en ese sector.

Herramientas y enfoque de la investigación

Para alcanzar los objetivos de la investigación se realizó una ronda de entrevistas a profundidad y grupos de enfoque, entre el 7 y 17 de julio de 2022. Se utilizaron estas herramientas de corte cualitativo para explorar las características del fenómeno y las relaciones que existen entre las condiciones sociales y económicas de la población económicamente activa y disponible, y la demanda de fuerza laboral.

Respecto a la población de estudio, dado que una parte de las observaciones se focalizó en la demanda de fuerza de trabajo, se realizaron entrevistas a profundidad con empleadores, tanto responsables de recursos humanos de hoteles como reclutadores de trabajadores y trabajadoras para el sector turístico. En perfil de este primer grupo de entrevistados fue:

| Herramienta | Población objetivo | Cantidad | Plaza |
|---------------------------|--|----------|------------------|
| Entrevistas a profundidad | Responsable de RRHH/ Hotel mediano | 2 | Cancún |
| | Responsable de RRHH/ Venta de tiempo compartido | | |
| | Encargada de RRHH / Agencia de viajes | 2 | Puerto Vallarta |
| | Encargado de RRHH/ Restaurante La Tosca | | |
| | Responsable de RRHH/ Hotel chico | 2 | Tuxtla Gutiérrez |
| | Responsable de RRHH/ Cadena de hoteles | | |
| | Reclutadora y administradora/ Empresa de outsourcing | 3 | Acapulco |
| | Auxiliar de RRHH/ Agencia reclutadora | | |
| | Coordinador de RRHH/ Agencia de viajes | | |

Herramientas y enfoque de la investigación

Una segunda parte de las observaciones se focalizaron en la oferta de fuerza de trabajo, para lo cual se consideran dos conjuntos de población objetivo: el primero fue con residentes de localidades cercanas a los centros turísticos, no empleados del sector. Estos informantes permitieron saber cómo se dio el cierre o abandono de puestos y cómo perciben la recuperación de la actividad y el empleo en el sector.

El segundo conjunto fue población económicamente activa (ocupada y desocupada) y población económicamente disponible, con quienes se exploró su disposición a emplearse en el sector turístico, en las condiciones existentes, y los factores que afectan esta decisión.

El resumen del número de observaciones y la población objetivo se presenta a continuación:

| Herramienta | Población objetivo | Cantidad | Plazas |
|-------------------|--|----------|-----------------------------------|
| Grupos de enfoque | Trabajadores en el sector turístico: hoteles, restaurantes, centros de espectáculos, agencias de viajes, empresas de transporte y otros. | 2 | Cancún |
| | | 2 | Puerto Vallarta |
| | | 2 | Tuxtla Gutiérrez |
| | | 2 | Chimalhuacán, Edomex |
| | PEA ocupada y desocupada, residente de localidades no turísticas. | 2 | Ecatepec de Morelos, Edomex |
| | | 2 | Bahía de Banderas, Nayarit |
| | | 2 | Zona Metropolitana de Guadalajara |
| | | 2 | |

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen ejecutivo

Se encontró que, en efecto, el problema de la ocupación en el sector turístico es multifactorial y que se pueden detectar debilidades y sobre todo, puntos relevantes de desencuentro entre la demanda y la oferta de trabajo.

1. Existencia de oferta de empleo en el sector turístico no ocupada

Se observa la existencia de oferta de empleo en el sector turístico que no es ocupada por los trabajadores. Se trata de un fenómeno heterogéneo y no generalizado, con matices y variaciones. Se identifican desde las dificultades para reclutar, asociadas con la dificultad de acceder al centro de trabajo, en el caso de los hoteles ubicados en la zona más selvática de Tulum, hasta una alta rotación de personal, en el caso del empleo de fuerza de ventas, cuyo ingreso se concibe que se base en las comisiones. También hay casos de establecimientos que no tienen problemas para reclutar ni mantener a sus trabajadores.

2. Condiciones estructurales que determinan la demanda y la oferta de trabajo

Las empresas aún recientes los efectos negativos de la pandemia de COVID-19. El efecto inmediato fue la disminución de la operación de las empresas, tanto por la disminución en la afluencia de turistas como por las restricciones impuestas por las autoridades del país. Esta disminución se compuso de disminución de salarios, recortes en la plantilla laboral y por supuesto, menores ingresos.

En el momento en que se desarrolló el estudio, el sector turístico se encuentra en un proceso de recuperación económica, sin llegar al nivel de actividad prepandemia. Las empresas del sector se encuentran debilitadas, después de un periodo de dos años durante el cual su dinámica económica fue de subsistencia.

Para atraer trabajo, las empresas ofrecen actualmente salarios base bajos, complementados con propinas y comisiones; prestaciones parciales o no ofrecen prestaciones; y contratos temporales y de prueba, o no ofrecen contratos.

Resumen ejecutivo

Los salarios base se encuentran en varios puestos en torno a un salario mínimo. En algunos puestos el salario se complementa con las propinas y las comisiones. Pero no todos ni todas las trabajadoras pueden tener acceso en la misma medida a dichos complementos, porque no todos tienen contacto con el o la turista ni pertenecen a la fuerza de ventas.

En algunos casos las prestaciones laborales son las de Ley, pero en ocasiones son inferiores o inexistentes. La duración del contrato puede ser temporal o por tiempo indefinido, pero suelen manejarse contratos eventuales en temporada alta o renovarse cada cierto tiempo. Los y las trabajadoras interpretan que esta forma de contratar obedece al objetivo de evitar que el trabajador o trabajadora acumulen antigüedad.

Respecto a los horarios de trabajo, la jornada es extensa en temporada alta, situación que se acepta por los ingresos que representa, y porque en temporada baja los ingresos disminuyen significativamente ante la falta de vacacionistas. Algunos hoteles recurren a la estrategia de hacer que sus trabajadores cubran una jornada más extensa, impaga, para compensar la falta de personal, que no pueden contratar, por su situación económica.

Del lado de la oferta de trabajo, muchos y muchas trabajadoras que son originarias de ciudades, entidades y hasta países diferentes de las ciudades turísticas, regresaron a sus lugares de origen ante la pérdida del empleo o el recorte de su salario. Según el testimonio y de los trabajadores del sector turístico, estas y estos migrantes en retorno aún no regresan a los centros turísticos.

En cuanto a la población económicamente activa y disponible, sus aspiraciones de ingreso, prestaciones, estabilidad económica y oportunidades de desarrollo se encuentran por arriba de lo que las empresas pueden pagar o aportar en este momento. Para ocupar

Resumen ejecutivo

los puestos de trabajo disponibles, las personas requieren un camino laboral que le permita salir de su localidad de origen, emplearse, establecerse y disponer de tiempo necesario para capacitarse y adaptarse al ritmo de trabajo. Hay capacitaciones que se pagan, y otras que, además de pagarlas el trabajador, debe buscar el tiempo disponible para instruirse, fuera del horario laboral. Si es imprescindible llevar consigo a su familia, además necesitan encontrar una vivienda, alguna ocupación para su pareja, escuela para los hijos e hijas, etc.

Las personas residentes de ciudades diferentes de los centros turísticos desconocen la existencia de demanda de trabajo en las ciudades turísticas, pero sí establecen sus necesidades económicas, personales y familiares. La comparación entre éstas y la disposición y capacidad de las empresas para atraer trabajadores se observa una gran distancia.

3. Otros factores que inciden en la no ocupación de las plazas disponibles en el sector turístico

Se identifican otros factores que dificultan la ocupación de los puestos de trabajo disponibles.

- **Programas sociales como desincentivadores del deseo de trabajar**

Existen dos percepciones en torno a este factor: Algunos opinan que la ayuda constituye un apoyo para el gasto familiar, pero de ninguna manera son suficientes para el sostenimiento económico de la familia; además, las reglas de operación de los programas sociales establecen que solo se entreguen a cierto perfil socioeconómico o a las personas que cumplen ciertos requisitos, como la edad para madres solteras. Otras personas sí dan testimonio de que en algunas familias que reciben transferencias por programas sociales, deciden no participar en el mercado laboral.

Resumen ejecutivo

- **Falta de dominio del idioma inglés**

El dominio del idioma inglés es fundamental; si no se domina, al menos debe entenderlo y formular oraciones simples para responder a las y los vacacionistas extranjeros. Hay establecimientos que ofrecen capacitación en el idioma, pero no siempre son aprovechados por las y los trabajadores, en ocasiones porque los horarios se empalman con sus tareas familiares o personales.

La falta de dominio del inglés tiene dos vertientes: puede ser una limitante para acceder a mejores oportunidades laborales (situación que padecen más las personas de mayor edad), o puede ser un motivador para decidirse a aprenderlo y aprovecharlo en el desarrollo profesional (sobre todo para las personas más jóvenes).

- **Falta de disposición de la juventud para ocupar las plazas vacantes**

Pese a que no siempre la edad es un criterio para decidir contratar o no a una persona, hay coincidencia en que las nuevas generaciones no muestran la misma disposición a comprometerse con su vida laboral: se sabe de casos de jóvenes que no acuden a las entrevistas, no siempre muestran interés por capacitarse, tienen una mala actitud de servicio, no aceptan los puestos de menor rango o renuncian con frecuencia a su empleo ante la facilidad que puede resultar emplearse en otro.

- **Labores del hogar y del cuidado de los hijos**

La necesidad de cuidar de los hijos o hijas, o de atender actividades del hogar son dos factores que han obligado a algunas mujeres a no emplearse, a no retornar a sus antiguos empleos o a buscar lugares donde el horario sea flexible, de tal manera que puedan atender sus deberes familiares o personales, aunque las condiciones de contratación no sean las mejores. Esta situación se hizo más evidente durante la pandemia.

Resumen ejecutivo

Sin que sea una condicionante de contratación, las mujeres solteras son preferidas por algunos empleadores porque no tienen estos compromisos familiares ni la necesidad de cubrir gastos extenuantes.

Como una forma de contrarrestar esta situación, se ubican lugares en donde les permiten a las mujeres acudir a sus trabajos con sus hijos o hijas, después de salir de la escuela.

- **Inseguridad pública**

La inseguridad pública afecta de manera colateral al sector en la medida en que el crimen organizado comienza a tener presencia en ciertas plazas turísticas, intimidando a empleadores con el cobro por el derecho de piso. Esta misma condición inhibe a las y los candidatos a aceptar alguna plaza vacante, particularmente a las mujeres, por las jornadas laborales que se extienden hasta altas horas de la madrugada. Sobre este último punto comienza a implementarse la restricción de horarios nocturnos para mujeres.

En cuanto a las y los turistas, la difusión de noticias sobre secuestros, levantones o balaceras en zonas turísticas afecta su deseo de conocer o regresar a estos lugares, lo que afecta la recuperación y la estabilidad económica del sector.

EXISTENCIA DE VACANTES Y ALTA ROTACIÓN

Existencia de oferta de empleo en el sector turístico no ocupada

Se detecta la existencia de oferta de empleo en el sector turístico que no es ocupada por los trabajadores; sin embargo, no se observa como un fenómeno generalizado, sino con matices y variaciones.

Además, se trata no solo de un problema de reclutamiento, sino también de una alta rotación de empleados en ciertos puestos y empresas.

¿Dónde se detectan problemas de reclutamiento?

En hoteles chicos que no ofrecen prestaciones, que están aislados de la mano de obra y de las zonas hoteleras principales.

En empresas de transporte turístico que buscan choferes o promotores turísticos y han bajado sus estándares de escolaridad y dominio de inglés porque la población local no lo domina.

En hoteles locales de cadenas medianas (con 4-5 hoteles) que actualmente no contratan por falta de presupuesto.

En ciudades donde los trabajadores locales han migrado hacia otros destinos turísticos nacionales, o emprendido negocios personales.

“Es difícil personal que quiera trabajar en estas zonas.” (Hombre, Empleador, Cancún)

“Pedimos preparatoria, pero la gente llega con primaria y la mayoría no habla nada de inglés.” (Hombre, Empleador, Acapulco)

“Los hoteles están a gatas, no tienen dinero para contratar más personal.” (Hombre, Empleador, Tuxtla)

“Se fueron a Puerto Vallarta o Cancún a ganar más dinero, aquí hay poca gente dispuesta a trabajar.” (Hombre, Empleador, Acapulco)

CONDICIONES ESTRUCTURALES DE LA DEMANDA DE TRABAJO

Recuperación y expectativas en el sector turístico

Afectaciones del COVID19 a la actividad en el sector y a las empresas



En la actualidad, después de más de dos años de pandemia en el país, las empresas del sector turístico se encuentran débiles económicamente. Como demandantes de trabajo, su capacidad adquisitiva es relativamente pequeña.

1

- Restricciones normativas o legales al funcionamiento de los establecimientos.
- Disminución “natural” del flujo de visitantes por temor al contagio.
- Los establecimientos se quedaron sin clientela.
- La actividad de los establecimientos se redujo notablemente: llevaron su plantilla de trabajadores hasta el 25%.

*“La pandemia nos pegó muy duro y todavía seguimos en números rojos.”
(Hombre, Empleador, Acapulco)*

2

- En la actualidad las circunstancias económicas de las empresas son difíciles.
- Algunas cuentan con la plantilla mínima de trabajadores para resolver sus necesidades laborales.
- Otras sólo se ofrecen trabajo los fines de semana, estrictamente para atender el pequeño flujo adicional de clientes.

*“No terminamos de recuperarnos al 100% y si le sumamos la inseguridad y que viene de nuevo el Covid, pues menos nos vamos a recuperar.”
(Mujer, Empleada sector turístico, Cancún)*

Estabilidad de la recuperación en el sector turístico

Durante los últimos meses la actividad del sector ha estado en un proceso de estabilización; sin embargo, la recuperación es parcial y aún no se puede detectar una tendencia que permita prever en el muy corto plazo la recuperación total.

Ritmo

- El proceso de recuperación ha sido pausado y lento.
- Las reservaciones de hotel, la compra de paquetes turísticos y de *All Inclusive* siguen siendo inferiores al primer trimestre del 2019.

“La actividad comienza a crecer, los vuelos ya vienen más llenos, pero todavía no estamos al 100% como antes de la pandemia.” (Mujer, Empleadora, Vallarta)

Reminiscencias del COVID y crisis

- La pandemia aún no termina
- El turismo puede tener reservas respecto a la posibilidad de contagiarse
- La situación de la economía mundial también puede estar pesando en contra de la recuperación

“No terminamos de recuperarnos al 100% y si le sumamos la inseguridad y que viene de nuevo el COVID, pues menos nos vamos a recuperar.” (Mujer, Empleada sector turístico, Cancún)

Inseguridad

- En Acapulco se señala que la inseguridad pública ha alejado al turismo, de manera que su efecto negativo se suma a la crisis económica y el temor de contagio que puede tener el turismo.

“Si no hubiera inseguridad, habría más turismo, generarías más dinero, más entradas.” (Mujer, Empleadora, Acapulco)

Salarios, comisiones, propinas y condiciones laborales

Escaso atractivo económico del empleo

En el contexto de una recuperación económica parcial e incierta y en una situación económica y financiera subóptima, tras dos años de pandemia, las empresas empleadoras cuentan con pocos recursos para atraer a la mano de obra. Además en este momento requieren del trabajo más que en situación de normalidad.

Salarios

- Los salarios base son bajos
- Es frecuente el manejo del salario mínimo
- Las propinas y comisiones son un complemento necesario, pero no generalizado.

Prestaciones

- Los trabajos con las prestaciones de Ley no son una generalidad
- Algunas prestaciones son informales y dependen de la discrecionalidad del o de la empleadora.

Contratos

- Los contratos indefinidos son la excepción
- Hay una diversidad de vigencias de contratos (tres meses, seis meses y un año)
- Puede haber omisión de regular la relación empleador/empleado a través de un contrato.

Jornadas extensas

- Se detecta el fenómeno conocido como “doblar turno”
- El exceso de la jornada laboral es impago.

Prestaciones y contratos



Las modalidades de contratos de empleo que se mencionan con mayor frecuencia son las siguientes:

Contratos de prueba de 3 y 6 meses: Las y los empleadores los consideran necesarios como período de prueba para detectar habilidades, actitudes y potencial de las y los trabajadores, éstos así lo aceptan, pero señalan que no tienen las prestaciones debidas desde el principio, como seguro médico y continuidad de cotización en el Seguro Social.

“Desde el principio no te dan de alta ni tienes servicio médico.” (Hombre, Empleado sector turístico, Tuxtla)

Contratos eventuales: Se ofrecen especialmente en temporada alta. Los y las trabajadoras no reciben ninguno de los beneficios que corresponden a los empleados fijos. Esta modalidad de contratación genera inestabilidad emocional porque puede interrumpirse en cualquier momento, sin previo aviso. Incluso puede ocasionar situaciones económicas difíciles, si no se han tomado las debidas previsiones.

“Es una oportunidad por la temporada y te contratas con quien te pague más, pero al final sabes que te quedas sin trabajo.” (Mujer, Empleada sector turístico, Vallarta)

Prestaciones y contratos

Las modalidades de contratos de empleo que se mencionan con mayor frecuencia son las siguientes:

Contratos anuales: Es la modalidad más común entre empleados fijos. Los y las trabajadoras los aceptan, pero perciben que sus posibilidades de crecimiento profesional y estabilidad económica son muy limitadas. Incluso, en Cancún se menciona que cada año también se firma al mismo tiempo la renuncia “voluntaria”. La inseguridad desmotiva a las y los trabajadores para dar su mejor esfuerzo.

*“Según tienes contrato fijo, pero cada año se acaba el contrato y firmas de nuevo junto con tu renuncia en un papel en blanco.”
(Hombre, Empleado sector turístico, Cancún)*

Contratos informales “de palabra”: Modalidad detectada en Puerto Vallarta, sobre todo en empleos como promotores de ventas, casas en renta y edecanes. Las prestaciones son mínimas, ya que normalmente se paga en efectivo y no hay garantías de empleo continuo. En Tulum también se detectó esta modalidad en hoteles boutique que emplean poco personal, al cual se le brinda prestaciones a discreción (despensa, artículos electrónicos que se descuentan de a poco, apoyo en medicamentos, etc.)

*“Aquí no hay nada de prestaciones de ley, ni contrato.”
(Mujer, Empleada sector turístico, Vallarta)*

Migración en retorno y nueva migración potencial

Migración en retorno y nueva migración

Migración en retorno

Las y los trabajadores foráneos de otras ciudades del país y del extranjero sufrieron una **reducción significativa de sus ingresos, por pérdida del empleo, reducción de salarios o de propinas y comisiones**. Dejaron de ser capaces de subsistir en los destino turístico, que son particularmente costosos. Por lo anterior, optaron por **regresar a sus lugares de origen**.



“Había muchos trabajadores centroamericanos y de pueblos que están a 45 km de aquí como San Juan, San Pedro o Tres Reyes, pero se fueron y no han regresado.” (Hombre, Dueño de hotel, Tulum)

“Tenía trabajadores de Tabasco, Mérida, Veracruz y Chiapas, pero se regresaron a su ciudad de origen a apoyar a sus familias. No ha regresado ni el 10% de los que se fueron.” (Hombre, Empleador Cancún)

Migración en retorno y nueva migración

Las y los trabajadores no han regresado a los centros turísticos ante la inseguridad que les genera el clima de incertidumbre que atraviesa el sector.

¿Por qué no han regresado las y los trabajadores originarios de otros lugares, a los centros turísticos?

Por el contexto de recuperación parcial del sector turístico

- La sensación de estos trabajadores es que la economía del sector sigue rezagada porque **el flujo de vacacionistas no ha llegado a los niveles que tenía** antes de la pandemia.
- Los **sueldos ofertados están por debajo de lo esperado**. Esta **percepción se acentúa en puestos operativos o de menor de menor rango**, los cuales se han visto **más afectados por la reducción de salarios** y los que **más recorte de personal han experimentado**. El nivel de recuperación se considera estancado.
- Esta situación **no los motiva** a regresar en estos momentos a los destinos turísticos que dejaron.

“Las empresas todavía no pueden ofrecer mejores condiciones de trabajo, aunque quieran nos se han recuperado totalmente de la crisis que dejó la pandemia” (Hombre, Empleado sector turístico, Tuxtla).

Migración en retorno y nueva migración

Porque no perciben estabilidad ni seguridad de empleo

- Para las y los trabajadores migrantes los efectos de la pandemia continúan y esto genera incertidumbre sobre la estabilidad del sector en materia económica y laboral:
 - **No hay suficiente oferta de trabajo** como antes de la pandemia; el número de plazas se redujo.
 - **Las condiciones que se ofrecen en puestos similares a los que tenían, son inferiores:** ahora la duración máxima de los contratos es de seis meses, los días de descanso se otorgan sin goce de sueldo y los sueldos, comisiones y propinas son notablemente menores.
- La **sensación de no encontrar trabajo es latente** y por ello **se inclinan a permanecer en sus lugares de origen** donde alcanzan a cubrir sus necesidades básicas de subsistencia.

“El trabajo no es seguro todavía, puede haber, pero de repente te puedes quedar sin trabajo o pueden descansar unos días sin sueldo.” (Hombre, Empleado sector turístico, Cancún)

Porque sienten que los salarios siguen reducidos

- Las y los trabajadores evitan **sentirse presionados por los inconvenientes que los bajos salarios les representan:** dificultades para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vivienda y educación, entre otros.
- Los salarios reducidos **no representa beneficios inmediatos** a las y los trabajadores migrantes; por el contrario, los limita en sus deseos de aspirar a un futuro con mejores condiciones de vida o similares a las que tenían antes de la pandemia.

“A muchos les bajaron el sueldo y no les alcanzaba para sostenerse.” (Mujer, Empleada sector turístico, Vallarta)

Retorno a tus lugares de origen



El nivel de precios en las ciudades turísticas es alto, por lo que se requiere de una recuperación del ingreso al nivel del anterior, considerando la pérdida del poder adquisitivo del último par de años.



No contar con la certeza de un ingreso económico similar al existente antes de la pandemia, frena de manera notable la intención de retomar los empleos en el sector.



No embargo, se identifica que quienes buscan tomar un empleo en el sector turístico son personas de Colombia y Venezuela que migraron a México.

“Aquí la vida es cara y si no tienes buenos ingresos estás muerto.” (Hombre, Empleado sector turístico, Cancún)

OTROS FACTORES QUE INCIDEN LA OCUPACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Falta de disposición de la juventud para ocupar las plazas vacantes

En principio los jóvenes tienen buena oportunidad de empleo en el sector



Los y las jóvenes, desde los 18 años, poseen atributos valorados por los empleadores, los convierten por tanto en buenos candidatos para ocuparse en el sector turístico. Muchos de los puestos de trabajo de este sector, por su parte, no requieren experiencia para contratar a una persona, por lo que la falta de experiencia no es un obstáculo para la contratación.

Tienen más conocimiento y aptitud para aprender el idioma inglés

Disponibilidad de tiempo

Sin hijo

Solteros

Energía para realizar trabajos pesados

Aptos para ser capacitados y adquirir experiencia

*“Los jóvenes aprovechan para desarrollarse laboralmente por su conocimiento del idioma inglés.”
(Mujer, Empleadora, Vallarta)*

“Yo diría que son 3 factores para aplicar en turismo, solteros, sin hijos, y la edad, por el tiempo que demanda.” (Hombre, Empleado sector turístico, Cancún)

“Estamos enfocados en personas jóvenes, recién egresados y madres solteras, para capacitar y darle experiencia a los que recién egresaron.” (Mujer, Empleadora, Tuxtla)

Incompatibilidades con los requisitos de los empleos

Los empleos en el sector turístico tienen ciertas exigencias actitudinales que no son cubiertas por las y los jóvenes.

Valores y actitudes requeridas por empleadores del sector turístico

- ✓ Laboriosidad
- ✓ Motivación
- ✓ Disposición al aprendizaje
- ✓ Amabilidad
- ✓ Entusiasmo.



Actitudes identificadas en las y los jóvenes

- **Conformismo:** No buscan crecimiento laboral, con lo que ganan les alcanza, a demás implicaría más esfuerzo.
- **Pasividad:** Están en desacuerdo con los horarios, quieren algo que no exija tanto y a su vez ganen bien, no quieren tener jefes.
- **Indisposición:** Quieren ser dueños de su tiempo y aprovecharlo con su familia, viajando o echando la flojera.
- **Sueños de independencia:** su visión del futuro de corto plazo (un año) es un negocio de comida, mascotas, un spa, organizar viajes o cualquier negocio que les permita ser su propio jefe.

“Prefiero un trabajo donde pueda estar 2-3 horas tal vez no voy a ganar \$1,000 como en un trabajo de ocho horas, pero sé que puedo pasar 10 horas con mi familia sin presionarme haciendo lo que me gusta, ya sea un hobby o hasta tirar la hueva.” (Hombre, PEA, Ecatepec)

Labores del hogar y cuidado de los hijos

Necesidades del empleo y de las trabajadoras

Las características de los empleos en el sector turístico suelen no ser compatibles con las necesidades de tiempo de las personas, particularmente mujeres al cuidado de niños y niñas, ni su disponibilidad para ejercer un trabajo. Cabe señalar que el abandono de trabajo de estas mujeres equivale al 15- 20 por ciento de la plantilla.

Características del empleo

- Horarios extendidos más allá de las ocho horas
- Horarios variables
- Días de descanso de lunes a viernes
- Trabajo totalmente presencial



Características del empleo

- Horarios diurnos o medios tiempos, que les permitan estar en las tardes con sus hijos
- Descanso los fines de semana
- Aprovechamiento de los esquemas de trabajo en casa total o parcial

*“No todos manejan horario fijo, normalmente son horarios variados.”
(Mujer, PEA, Bahía de Banderas)*

Programas sociales como desincentivadores del deseo de trabajar

Programas sociales: influencia la decisión sobre el empleo



Desde la perspectiva de los trabajadores: los ingresos personales o familiares provenientes de programas sociales son un complemento del ingreso familiar, pero no son suficientes para el sostenimiento económico de la familiar. La posibilidad de que un jefe de familia decida no trabajar y vivir de esas transferencias no es nula, pero no parece una decisión racional desde el punto de vista económico.

Estos apoyos alcanzan para cubrir gastos eventuales, como citas médicas, gastos escolares o pagar algún gusto personal.



Los apoyos no son tan generalizados: **las y los beneficiarios deben cumplir un perfil socioeconómico y ciertos requisitos**, como la edad que deben tener las madres solteras. Esto limita el acceso al apoyo.

Empleadores de Tuxtla Gutierrez y PEA y PED de zonas no turísticas (Ecatepec, Chimalhuacán y Bahía de Banderas) son quienes coinciden con esta perspectiva.

“La beca es algo mínimo, por no decir una grosería; lo que reciben es parte de, pero tienes siempre que complementar. Has de cuenta que la beca me da un 20 por ciento y yo tengo que poner el otro 80 por ciento. Uno piensa que con recibir la beca ya con eso vas a vivir, pero no.” (Mujer, PEA, Chimalhuacán)

“Un apoyo no es una cantidad que digamos muy extravagante, estamos hablando de apoyos mensuales, a lo mejor podrían ser de 3 a 5 mil pesos, pero con eso uno no sobrevive. El gobierno no te da tanto dinero.” (Mujer, Empleadora, Cancún)

Falta de dominio del idioma inglés

Ventajas de hablar el idioma inglés

Sobre las ventajas de dominar o comprender el inglés, se cuenta:



Acceso a mejores
oportunidades laborales

“Con el inglés hay acceso a más oportunidades laborales, y mejores. De menos te piden inglés intermedio en los empleos.” (Trabajadores del sector Tuxtla Gutiérrez)

Mayor captación de
propinas y comisiones



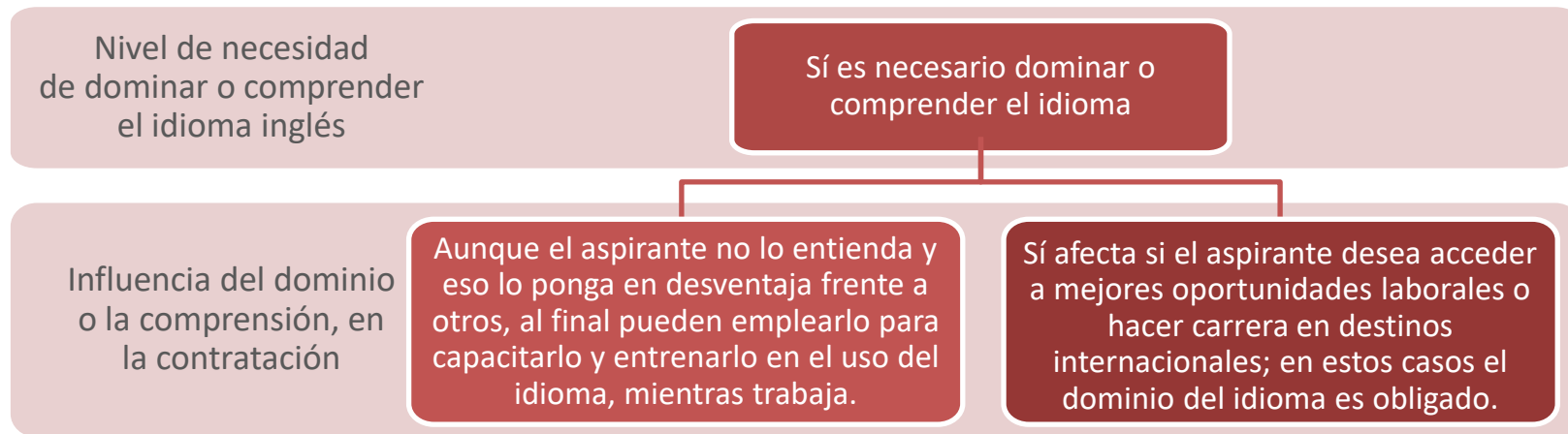
“En idioma sé es muy necesario, no solo por parte de quien te va a contratar, sino para desenvolverte en tu área; soy el que tengo más inglés de mis compañeros y sí se refleja en las propinas, me llevo un poco más que los otros porque tengo un poco más de acercamiento con los clientes.” (trabajadores del sector, Cancún)



Mayores oportunidades
de desarrollo laboral

Influencia del dominio o la comprensión del inglés, en la contratación

Partiendo del hecho de que sí es necesario que quienes trabajen en la actividad turística dominen o comprendan el idioma, la influencia de este requisito en la contratación para ocupar alguna plaza libre en el sector, divide opiniones:



*“En último caso, si el candidato no domina el idioma puede aprenderlo durante la marcha, pero no debe descartarse como candidato.
(Empleador, Hombre, Cancún)*

“Es una ventaja grande domina el inglés para atender o llevar temas gerenciales y administrativos. El dominio dificulta la contratación y por eso hay vacantes.” (Empleador, Hombre, Tuxtla Gutiérrez)

Medidas para contrarrestar la falta de comprensión del idioma inglés



Como medida alterna a la falta de dominio o comprensión del idioma inglés, algunas empresas implementan estrategias para capacitar a sus empleados, pero los resultados son divergentes.

Por un lado, los cursos suelen aprovecharlos sobre todo las personas más jóvenes, quienes ven en esto la oportunidad de crecer laboral y profesionalmente.

Por otro lado, hay trabajadores que no pueden tomar los cursos porque los horarios se empalman con actividades personales o familiares, que no pueden postergarse.

Otra causa de inasistencia es el desinterés por aprender un nuevo idioma, argumentando que no es necesario para las tareas que realizan. Esto se observa principalmente entre personas de mayor edad.

La falta de escuelas certificadas en la enseñanza del idioma sí podría constituir un problema, en Acapulco.

“En pandemia muchos pidieron trabajo y no sabían hablar inglés, entre ellos yo, y se contrató una maestra para dar un curso. A las clases al principio iban todos y después solo dos o tres; como pagábamos por el grupo, se pagaba lo mismo por dos que por 10 personas, y se cancelaron. Nadie quería ir a las clases porque era a la hora de recoger a los hijos de la escuela.” (Mujer, Empleadora, Vallarta).

Inseguridad

Inseguridad

La inseguridad pública y la percepción de inseguridad afecta al sector y a la recuperación del empleo. Representa una sangría para los trabajadores y los establecimientos y un freno a la migración hacia las ciudades turísticas.

Existe una percepción de inseguridad creciente, la cual se considera como otro factor relevante que limita la recuperación y estabilidad económica del sector turístico (Énfasis en Cancún y Acapulco).

La inseguridad se manifiesta de distintas maneras

Intimidación y amenazas a empleadores por el cobro de derecho de piso. Incluso se menciona que este cobro se aplica a los trabajadores para que los dejen trabajar tranquilos.

En cuanto a los turistas, se considera que la difusión de noticias sobre asaltos, secuestros, levantones y balaceras en zonas turísticas afecta su intención de conocer ciertos destinos o de regresar a vacacionar en ellos.

“Es un secreto a voces que todos conocemos, ya también empiezan a cobrarles cuota los albañiles que vienen a trabajar en la construcción de centros turísticos grandes.” (Hombre, Empleado sector turístico, Cancún)

“El gobierno de Estados Unidos ya nos puso en la lista de destinos ‘de mayor riesgo’ eso ha hecho que vengan menos turistas y que haya menos trabajo y flujo de dinero.” (Hombre, Empleado sector turístico, Cancún)

CONCLUSIONES

Conclusiones

El problema de ocupación de los puestos de trabajo generados en el sector turístico no es generalizado, homogéneo, ni es el único que afecta la ocupación de los puestos de trabajo. Un problema complementario al de ocupación de puestos de trabajo es el de la rotación. Las empresas, dependiendo de sus giros, tamaños y situaciones específicas, pueden experimentar una diversidad de combinaciones de vacantes y rotación.

Respecto a la capacidad de las empresas para reclutar trabajadores, se identifican factores estructurales que la afectan negativamente. La situación económica de las empresas es débil, tras de dos años de sobrevivir con un nivel de operación mínimo. El periodo marcado por la pandemia aún no termina del todo, por lo que toca a la confianza de los turistas para viajar hacia los destinos turísticos del país. Esta situación se agrava en la actualidad por los problemas económicos derivados de la guerra en Ucrania, de manera que no se vislumbra en el corto plazo la recuperación de la actividad económica de las empresas del sector.

En estas condiciones y con este contexto, la oferta de las empresas para atraer personal es poco atractiva. Los salarios base que ofrecen son bajos y las prestaciones mínimas o nulas, al igual que los contratos, predominantemente temporales, cuando existen. Puede ser que estas condiciones de empleo hayan existido previamente, pero en las circunstancias actuales no son suficientes para atraer a las y los trabajadores.

Del lado de la oferta de trabajo, durante la pandemia se registró un retorno de trabajadores migrantes nacionales e internacionales a sus lugares de origen. Estas y estos trabajadores, así como población económicamente activa y disponible que reside en ciudades no turísticas, no encuentran incentivos para volver a migrar hacia los centros turísticos. Las empresas en los centros turísticos tienen la necesidad de reclutar trabajadoras y trabajadores para ocupar vacantes, pero para las y los trabajadores que residen en otras ciudades ocupar esas vacantes implica cambiar su vida, de manera que los incentivos que necesitan para hacer el cambio son mucho mayores que los que la industria ofrece actualmente.

Conclusiones

Existen otros factores que también dificultan el reclutamiento, con distintos niveles de relevancia considerada por los empleadores y trabajadores: las personas jóvenes tienden a no querer trabajar al ritmo que exige la industria turística, tener sueños de independencia, no querer jefes, por lo que no tienen mucho interés en contratarse y cuando lo hacen, tienen una alta probabilidad de renunciar en cuanto aparecen conflictos; las personas a cargo de menores no se pueden adaptar a horarios rotativos, la falta de dominio del inglés puede obstaculizar el acceso a ciertos puestos en algunos destinos, la percepción de inseguridad inhibe, sobre todo a las mujeres, para mudarse hacia los centros turísticos y las transferencias económicas a las familias del gobierno federal a través de los programas sociales pueden incidir en la falta de disposición de los jefes de familia o los jóvenes que las reciben para ocupar los puestos de trabajo.

Sin embargo, si el gran desencuentro entre las expectativas y necesidades económicas de las personas que pudieran trabajar en el sector y la oferta de las empresas se

eliminara, se avanzaría mucho en la creación de la condición de posibilidad de encuentro entre la oferta y la demanda de trabajo en el sector.