

EMPLEOS ATÍPICOS Y CULTURA LABORAL EN EL MUNDO DEL TURISMO EN CANCÚN, MÉXICO

*ATYPICAL JOBS AND WORK CULTURE
IN THE WORLD OF TOURISM IN CANCUN, MEXICO*

TRABALHOS ATÍPICOS E CULTURA DO TRABALHO
NO MUNDO DO TURISMO EM CANCÚN, MÉXICO

DOSSIE

Cristina Oehmichen Bazán

Investigadora titular del Instituto de Investigaciones
Antropológicas de la UNAM,
cristina.oehmichen@gmail.com

Texto recibido aos 01/05/2023 e aprobado aos 01/06/2023

Resumo

Este artigo tem como objetivo definir esse grupo heterogêneo dos chamados “trabalhadores do turismo” e destacar o caráter “atípico” do trabalho que realizam. A categoria de "touring" é proposta para designar este vasto mundo de trabalhadores ligados ao trabalho emocional e imaterial. Como referência empírica, analisa-se o caso de Cancún, principal destino turístico de sol e praia do México e da América Latina.

Palavras-chave: turismo, trabalho atípico, cultura do trabalho, flexibilidade, direitos trabalhistas

Abstract

This article has the purpose of defining this heterogeneous group of what is known as "tourism workers" and highlighting the "atypical" nature of the work they perform. The category of "touring" is proposed to designate this wide world of workers linked to emotional and immaterial work. As an empirical reference, the case of Cancun, the main sun and beach tourist destination in Mexico and Latin America, is analyzed.



This work is licensed under an Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Keywords: touring, tourism, atypical work, work culture, flexibility, labor rights

Resumen

Este artículo tiene el propósito de definir a ese conjunto heterogéneo de lo que se conoce como “los trabajadores del turismo” y destacar el carácter “atípico” del trabajo que desempeñan. Se propone la categoría de “touring” para designar a ese amplio mundo de trabajadores vinculados al trabajo emocional e inmaterial. Como referente empírico, se analiza el caso Cancún, principal destino turístico de sol y playa de México y América Latina.

Palabras-clave: turismo, trabajo atípico, cultura laboral, flexibilidad, derechos laborales

Introducción

En marzo de 2023, los hoteleros y restauranteros de los destinos turísticos de Cancún y la Riviera Maya, en Quintana Roo, México, se quejaban de la escasez de trabajadores. Ante la falta de personal acudían a poblaciones rurales cada vez más alejadas para reclutar a sus empleados. Decían que había una crisis porque contaban con miles de plazas que no habían podido cubrir y solicitaban al gobierno mexicano otorgar visas de trabajo para contratar a trabajadores centroamericanos.

La escasez de trabajadores ha sido un fenómeno global que se ha venido registrando en las últimas dos décadas. En diferentes países se habla de las dificultades de las empresas para contratar personal, sea porque el mercado laboral no cuenta con suficiente fuerza de trabajo preparada para desempeñar los trabajos tanto especializados como no-calificados, o porque las políticas restrictivas a la migración impiden la contratación de extranjeros, o bien, porque hay trabajadores ya no quieren someterse a la disciplina laboral después de comprobar que podían sobrevivir sin empleo durante toda la pandemia y ahora evalúan la posibilidad de no regresar.

La falta de personal parece haberse acentuado después de la pandemia de Covid-19. En Alemania, por ejemplo, se informaba

de la falta obreros de la construcción; en Reino Unido, se reportaba un déficit de dos millones de trabajadores en el sector alimentario y energético, auspiciado por la salida de extranjeros durante la pandemia, provocado “por un Brexit que impide que otros tomen el lugar de los que decidieron volver a su lugar de origen” (MUÑOZ, 2021a). Igualmente grave fue la crisis ocasionada por la incapacidad de cubrir cien mil vacantes de transportistas, quienes no habían sido reconocidos como trabajadores calificados (MUÑOZ, 2021b). En esas mismas fechas, el gobierno alemán presentaba un proyecto de ley para facilitar la obtención de visas de trabajo para migrantes de fuera de la Unión Europea, debido a una fuerte escasez de mano de obra calificada.

En el continente americano las cosas no han sido muy diferentes. En marzo de 2022, en Estados Unidos se reportaban 11,3 millones de vacantes y que no había suficientes trabajadores para llenarlas. Los hoteles, restaurantes y bares eran los que registraban el mayor descenso de empleados, seguidos por el sector de transporte, los almacenes, los servicios públicos y el gobierno federal (TAPPEN, 2022). En Canadá, el gobierno tuvo que reconocer a los jornaleros agrícolas como “trabajadores esenciales”, pues la escasez de mano de obra los obligaba a abrir la contratación de inmigrantes extranjeros procedentes de

México y otros países a pesar de las fuertes restricciones impuestas por el Covid-19 (LABRECQUE, 2022).

En lo que al turismo se refiere, ha sido evidente la escasez de trabajadores, fenómeno que ha sido identificado como un problema grave en diversos países. Para el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) la falta de trabajadores representa una crisis grave que limita la recuperación del turismo post-pandemia, según lo reportado en el segundo semestre de 2021 y en 2022 (SANTANA, 2022). En España, la hotelería había tenido dificultades para cubrir puestos de trabajo debido a la “fuga de trabajadores” hacia otros sectores productivos (GONZÁLEZ, 2021). Esto se lo atribuyeron a la vulnerabilidad mostrada por el sector durante la pandemia del Covid-19, que arrojó a la calle a miles de trabajadores y ocasionó la desconexión de los empleados fijos y temporales, y su “fuga” hacia otras actividades económicas.

El turismo genera millones de empleos en el mundo. En 2021 el empleo turístico fue de casi 290 millones de puestos de trabajo (STATISTA, 2022). En el último trimestre de 2022, en México, la población ocupada en el sector turismo ascendió a 4 millones 604 mil personas, cifra que representa el 8.8% del empleo nacional (SECTUR, 2023).

A pesar de su importancia económica y numérica, poco se conoce sobre las condiciones laborales del mundo del trabajo en el turismo, sobre sus procesos de trabajo, el tipo de labores que desempeñan y qué los distingue de otros trabajadores del área de servicios. Por algunas investigaciones sabemos de la precariedad laboral de las camareras de piso, cuyo trabajo es cada día más intenso, vulnerable y precarizado, y es realizado generalmente por mujeres inmigrantes en España (CAÑADA, 2015 y 2019). En México, las camareras padecen las mismas condiciones de trabajo, aunque aquí esta labor se desempeña por mujeres que provienen de las comunidades rurales e indígenas (BALBUENA y LÓPEZ, 2022; OLIVER, 2018). Las camareras han sido identificadas como parte del “precaricato”, (palabra que viene de la fusión de las palabras proletariado y precariedad), dadas sus condiciones de trabajo. Otros estudios se han referido a los trabajadores de los cruceros, que son hoteles flotantes, que viven en condiciones de esclavitud durante el tiempo que dura su contrato (TABERGA, 2021).

No obstante estas aportaciones, hasta hoy poco se sabe de las condiciones que distinguen a los trabajadores del turismo, cómo se estructura el trabajo en la hotelería y otros servicios como el que se desempeña por las agencias de viajes y qué es lo que

distingue a los trabajadores del turismo (los *touring*) de otros trabajadores del área de los servicios.

Este artículo tiene el propósito de definir a ese conjunto variopinto y heterogéneo de lo que se conoce como “trabajadores del turismo” y destacar algunas de sus características más importantes desde una perspectiva antropológica. Para ello, recupero el planteamiento de Pacheco, De la Garza y Reygadas (2011), quienes plantean la distinción entre trabajo atípico y trabajo precario. Para estos autores, el trabajo atípico no es necesariamente trabajo precario: se trata de dos categorías diferentes que aquí sirven como herramientas para el análisis y la caracterización sobre quiénes son los trabajadores del turismo, cuáles sus condiciones de conformación como segmentos de la clase trabajadora y cuáles son las particularidades específicas que se derivan de sus procesos de trabajo. Para el análisis empírico analizo el caso de Cancún, principal destino turístico de sol y playa de México y América Latina.

La metodología utilizada para esta investigación es de carácter cualitativo, a partir de la selección de casos paradigmáticos que sirven para plantear una perspectiva de lo que podría estar ocurriendo en otros casos. Fueron realizadas una gran cantidad de charlas informales con meseros, cocineros, chefs, tripulantes de cruceros, guías de

turistas, promotores de viajes, recepcionistas de hotel, barman o cantineros, stewards, recamareras y otros, en las que se destacan aspectos relacionados con la inserción laboral en el mundo del turismo en diferentes temporadas entre 2018 y 2023. Este trabajo se complementó con la observación sobre terreno y la realización de 20 entrevistas a profundidad entre diciembre de 2022 y abril de 2023, gracias al apoyo del Programa de Apoyos para la Superación del Personal Académico (PASPA) de la Dirección General de Apoyo al Personal Académico de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Adicional a ello aproveché una membresía de tiempo compartido en una cadena hotelera que adquirí con mi esposo cuando mis hijos eran pequeños y que veinte años después no pudimos cancelar sin tener que pagar una penalización excesiva. Nos quedamos con la membresía y gracias a ello, he tenido la oportunidad de acudir dos veces al año a los hoteles de la cadena Grand Park (pseudónimo) de Cancún, Cozumel y la Riviera Maya, lo que me ha permitido observar las múltiples relaciones que se dan en el espacio del “hotel-fábrica” y poder tener una gran cantidad de conversaciones informales con los trabajadores y trabajadoras.

La primera parte de este artículo presenta el contexto de la investigación: la

ciudad de Cancún, en Quintana Roo, México. Esta ciudad puede ser entendida como una parte del “bunker playa-sol” (BLÁZQUEZ, CAÑADA Y MURRAY, 2011) que resulta de la expansión del capital turístico balear que recalca en el Caribe y Centroamérica. Con ello, quiero dimensionar el carácter global del emprendimiento turístico y sus características de enclave para comprender la alta vulnerabilidad tanto de los trabajadores como de la población local. En una segunda parte me enfoco en el trabajo turístico, retomando diferentes aportaciones teóricas que nos permiten caracterizarlo como un empleo “atípico”. En una tercera parte, propongo el concepto de “touring” para definir al trabajador atípico cuyas características son: el trabajo inmaterial, simbólico, globalizado, políglota y con una fuerte carga de trabajo emocional entre sus características. En esta parte propongo la existencia de una cultura laboral que les es propia.

Propongo que la escasez de trabajadores en el turismo no solo se debe al crecimiento desmedido de la industria hotelera, el cual avanza más rápidamente que la inmigración interna, sino también al efecto combinado del carácter atípico y precario del trabajo en el turismo y la fuga hacia otros sectores productivos como una forma de resistencia. Pero antes de avanzar en la explicación, hay que ver quienes son los

trabajadores del turismo y cuál es la naturaleza del trabajo turístico.

1. Cancún: un “búnker” de sol y playa

Los grandes emprendimientos turísticos contemporáneos vinculados al turismo de masas se han venido desarrollando a manera de enclave. Más que obedecer a un desarrollo regional endógeno, los emprendimientos turísticos han surgido de la capacidad del capital multinacional para expandirse e invertir en aquellas regiones que le permitan una tasa de ganancia adecuada y el retorno de la inversión a muy corto plazo. En América Latina y el Caribe, los emprendimientos turísticos pasaron de un periodo de conformación e integración a partir de la década de 1970, a su consolidación y expansión de la década de los ochenta en adelante. Una característica que comparten los diferentes tipos de enclave turístico es la gran dependencia que adquieren del mercado internacional por un lado y, por otro, el escaso desarrollo del entorno local. Otra es la necesidad de contar con abundante mano de obra, lo que propicia la migración debido a que las poblaciones locales no son suficientes para abastecer la demanda. Esa inmigración se da sin que las empresas inviertan en seguridad social. Son los trabajadores quienes tienen que costear su propia migración y la edificación de sus precarias viviendas de autoconstrucción.

Pantojas (2022) explica que en el Caribe la economía ha pasado de la plantación al resort. Alrededor de los años setenta, los emprendimientos turísticos comenzaron a desplazar a la economía de las plantaciones.

La creación de Cancún, que forma parte del Caribe mexicano, ha sido explicada de diversas maneras. Una de ellas es la de los empresarios, funcionarios gubernamentales y banqueros, quienes atribuyen la creación de este destino turístico como resultado de la acción de grandes visionarios y hombres de negocios, entre ellos: Ernesto Fernández Hurtado, banquero y economista de carrera y Antonio Enríquez Savignac, joven banquero egresado de Harvard, quien después de trabajar en el Banco Interamericano de Desarrollo y en Wall Street, ingresó a colaborar con Fernández Hurtado en el Banco de México. Allí, le confirieron “una tarea envidiable: viajar a los principales centros turísticos del país y el extranjero, por cuenta del gobierno, a fin de elaborar un diagnóstico de la actividad y explorar las posibilidades de México en tal terreno” (MARTÍ, 2017, pp. 16).

Los banqueros tuvieron el acierto de promover la creación de los centros integralmente planeados ante la necesidad de obtener divisas, y lo lograron. En su libro “Fantasía de banqueros”, Fernando Martí narra las dificultades que en un inicio tuvo el

proyecto de creación de Cancún y la manera en que los banqueros tuvieron que actuar para convencer a los funcionarios del gobierno, considerando que habían elegido el territorio de Quintana Roo, “...el más alejado y el peor comunicado de toda la República, a dos mil km. de la Ciudad de México y sin un solo aeropuerto internacional”.

La perspectiva de los banqueros puede ser acertada si se le mira desde el centro de México, pero incompleta no si se contempla desde el Caribe. Cancún surge de una concatenación de intereses tanto nacionales como internacionales que recalcan en determinadas áreas del Caribe susceptibles de otorgar las mejores condiciones para la inversión turística. La relativa cercanía de los principales centros emisores de turistas; la oferta de sol, playa y arena en lugares que podrían sustituir a Cuba como destino turístico; incentivos fiscales y, una abundante y muy barata mano de obra regional forman parte de esas condiciones. Para la década de 1960, el dominio de las plantaciones y la producción agrícola del Caribe había dado paso a procesos de industrialización orientada a la exportación mediante maquiladoras en Puerto Rico y Jamaica, y después en otros países de la región. Para los años setenta, se impulsa el turismo de cruceros, con la entrada de las compañías noruegas Royal Caribbean y Norwegian Caribbean Lines, así como la

compañía norteamericana Carnival Cruises (PANTOJAS, 2022). En este contexto que Cancún surge como parte del giro hacia el turismo que vive el Gran Caribe. Y si bien el “Plan Maestro” concebido en los setenta para crear a Cancún estuvo orientado hacia un destino turístico de lujo para un mercado muy selecto de consumidores de alto poder adquisitivo, en la década de 1980 la oferta de sol, arena y playa a precios populares atrajo a las masas de clases medias norteamericanas y europeas. Para ello, los cruceros jugaban un papel destacado en lo que sería el Caribe en la economía global (PANTOJAS, 2022). A ello se sumaron los vuelos a bajo costo y la conformación de una oferta de paquetes turísticos “todo incluido” como estrategia para abaratar los costos de producción y masificar la oferta.

Como bien habían observado los banqueros, Cancún se localiza a más de dos mil kilómetros de la capital del país, en un lugar muy alejado e inaccesible si se le mira desde el centro, pero no cuando se le ve desde los centros emisores de turistas, particularmente desde la costa Este de Estados Unidos. Llegar al Caribe mexicano no requiere de carreteras, pues basta con un aeropuerto o, mejor aún, con algunos muelles para la llegada de cruceros. Así antes se podía llegar por barco a Cozumel, Tulum e Isla Mujeres, antes de 1970, con un turismo incipiente previo de la creación de Cancún.

Ahora, este destino es un bunker de sol y playa como plantean Blázquez, Cañada y Murray (2011), readecuado a partir de la expansión del capital (sobre todo de origen balear) conformado por cadenas hoteleras que avanzan, con la complicidad de los estados nacionales, en un proceso de acumulación por desposesión en el Caribe y Centroamérica. Cancún también tiene características de un enclave, pues es altamente dependiente de los recursos del exterior, procedentes tanto de las inversiones de los banqueros como del consumo de los visitantes extranjeros. O mas aún, dependiente también de la llegada de miles de trabajadores provenientes de las zonas rurales empobrecidas del sur y sureste de México, quienes conforman la base de la pirámide ocupacional del turismo.

En 1974 se declara formalmente la fundación de Cancún y, desde entonces, vive un crecimiento inusitado. Para la década de los ochenta, los hoteles y resorts se expanden a lo largo de la franja costera de 131 kilómetros entre Cancún y Tulum, hacia el sur. En los noventa se crea la “Riviera Maya”, sobre territorios que habían sido parte del patrimonio nacional y que pronto quedó privatizado. Sobre el territorio costero se construyeron los “desarrollos” hoteleros e inmobiliarios, que además obstruyen el acceso a la playa, lo que excluye a la sociedad local y muestra la exclusividad que

los turistas tienen en el acceso a ese recurso (JIMÉNEZ y SOSA, 2008).

Cancún y, por extensión, la Riviera Maya comparten con otros destinos del Caribe un conjunto de características que se asemejan a una producción de enclave, entre ellas, su interconexión global con los centros metropolitanos y los escasos vínculos económicos y comerciales con los entornos regionales y locales. Al igual que en otros enclaves, el funcionamiento de la industria turística requiere de una abundante mano de obra. Una gran cantidad de trabajadores que llegaron primero a la construcción y después a los servicios en las cadenas hoteleras provienen de las comunidades mayas de Yucatán y de Quintana Roo, así como de las zonas rurales de Tabasco, Veracruz, Chiapas y del Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

La configuración del enclave turístico estructura las relaciones capital – trabajo. Aunque la estacionalidad del empleo turístico se ha venido reduciendo, hay periodos de desempleo. Esto hace que la población trabajadora sea inestable y los puestos de trabajo sean precarios, oscilando entre temporadas de auge y de reflujo.

La estructuración del espacio se define en torno a las playas: los hoteles y resorts están construidos sobre las dunas, a pesar de todas las recomendaciones adversas a esta decisión. En la costa se encuentran los

terrenos más cotizados y es en donde se asientan los hoteles y las construcciones faraónicas de las grandes cadenas hoteleras. En Cancún es clara la distinción entre la zona hotelera con sus 28 kilómetros de playa, donde solamente existen hoteles y condominios de lujo, y la parte donde habitan los trabajadores, fuera de la vista de los turistas y alejados de las playas.

Cancún y la Riviera Maya forman parte del Caribe y, desde esa perspectiva, es más fácil comprender la manera en que se estructuran las relaciones capital – trabajo, así como los procesos de creación de urbanizaciones sin ciudad (OEHMICHEN, 2019). Analizar el turismo en Cancún y la Riviera Maya como una economía de enclave ayuda a comprender que estos destinos turísticos están articulados con los lugares de emisión de turistas. También permite analizar la relación entre capital y trabajo, y las formas que adquiere el empleo, el cual también se encuentra articulado globalmente.

En el enclave turístico los hoteles y resorts constituyen la columna vertebral y se integran las cadenas globales de valor. En ellas se concentran las redes de producción que semejan una telaraña de empresas independientes, pero interconectadas, que articulan a diferentes regiones económicas. En estas cadenas participan empresas de distinto tamaño, y determinan la manera en que fluyen y se distribuyen en el mundo los

recursos humanos, materiales y financieros (GEREFFI, 2001). Los enclaves permiten analizar las articulaciones económicas y sociales que se generan con la globalización, y una manera de comprender la relación de lo global y lo local. También permiten analizar la relación entre capital y trabajo, y las formas que adquiere el empleo racializado, que está articulado globalmente.

2.- EL TRABAJO EN EL MUNDO DEL TURISMO

a) Trabajo inmaterial y empleos atípicos

Mucho se ha mencionado que el turismo efectivamente genera empleos, pero estos son precarios y de mala calidad (DUTERME, 2006). El turismo, como una industria que ofrece el disfrute de la naturaleza, la cultura, de actividades al aire libre y del descanso de unos, es posible gracias al trabajo de miles de personas incorporadas a una estructura laboral heterogénea: por un lado, están los trabajadores altamente calificados que hablan más de un idioma, cuentan con una alta movilidad, acumulan experiencias de viaje, lo que contrasta con una base de trabajadores no calificados integrada por migrantes, mujeres y jóvenes cuyo empleo es precario, flexible y, muchas veces, racializado.

No obstante, se suele meter en el mismo casillero a todos los trabajadores del turismo y sin más se piensa que dada la estacionalidad, temporalidad y bajos salarios, se trata de trabajos precarios, lo que no permite profundizar en el análisis y hacer una caracterización sobre quienes son los trabajadores del turismo, más allá de la precariedad laboral y explotación a la que están sujetos.

Entre los aspectos menos estudiados del turismo tal vez se encuentre la naturaleza del trabajo turístico. En 1964, Forster retomó el planteamiento dramaturgico de Goffman desarrollado en La presentación de la persona en la vida cotidiana en 1959, para referirse a la naturaleza del turismo. Distinguió entre la parte frontal (*front stage*) que es lo que se presenta ante los ojos del turista y la parte trasera (*back stage*), que es la parte oculta, lo que no se ve. Para Forster, el empleo turístico directo involucra la relación de los empleados con el turista, en una comunicación cara a cara, se da en la parte frontal. En cambio, los que se relacionan con los turistas de manera indirecta son los que no aparecen en el escenario: los cocineros, jardineros, personal de lavandería, las camaristas de piso, entre otros. Todos ellos se desempeñan en el la parte trasera.

Castellanos y Pedreño (2011) distinguen entre trabajadores de contacto,

que son los que sonrían, que son los que mantienen una relación cara a cara con los clientes, y los trabajadores de no contacto, correspondiendo estas categorías a la parte trasera del escenario, y que son los que en su rutina laboral no requieren la interacción con los turistas. Entre ellos se encuentran los cocineros, jardineros, personal de lavandería, las camareras de piso, entre otros.

La característica particular de los empleos de la parte frontal, o trabajadores de contacto, es la primacía de la inmaterialidad del trabajo. La relación entre el trabajador y la empresa, está mediada por la atención al cliente, donde la “mercancía” inmaterial es el servicio, que es producida y consumida en un mismo tiempo y lugar (HARDT, 1999, en OLIVIER, 2018). No se trata de que el trabajo material desaparezca en el turismo: hay infinidad de tareas como las que realizan las camareras de piso, los cocineros, los trabajadores de mantenimiento, entre otros, sino la centralidad que adquiere el trabajo simbólico como elemento clave en la promoción, oferta y operatividad del turismo. En *Multitud*, Hardt y Negri se refieren a la primacía del trabajo inmaterial, definido como aquél “...que produce bienes inmateriales tales como información, conocimientos, ideas, imágenes, relaciones y afectos” (HARDT y NEGRI, 2001, pp. 92-93). No es que el trabajo material haya desaparecido, sino que lo inmaterial se

convierte en un elemento central de la productividad.

No obstante, señalar la relación entre materialidad/inmaterialidad en el trabajo turístico no es suficiente, porque siguen siendo categorías muy amplias. Una manera más precisa de definir el empleo turístico, es considerarlo como “trabajo atípico”, para plantear con mayor certeza la naturaleza del trabajo turístico y distinguirlo del trabajo precario, tal como lo plantean Pacheco, De la Garza y Reygadas (2011). Estos autores utilizan el concepto de trabajo atípico, para distinguirlo del trabajo típico característico de la industria, en donde el taylorismo (estructurado en torno a la organización científica del trabajo) y el fordismo (modo de producción en serie que tiene a la cadena de montaje como elemento estructurante) han perdido su funcionalidad debido a la flexibilización de los procesos productivos. En el trabajo atípico (propio del área de los servicios) la relación diádica capital – trabajo es desplazada para dar cabida a un vínculo triádico integrado por la relación capital - cliente o consumidor – y trabajador. Esta relación triádica en los procesos de trabajo se intensifica a partir de la década de los ochenta con el giro hacia el área de servicios, facilitado por el cambio tecnológico y el debilitamiento de la industria.

En la relación capital – trabajo típico que operaba en el fordismo-taylorismo los derechos de los trabajadores se negociaban de manera colectiva con el patrón o empleador. Este modelo suponía la existencia de organizaciones sindicales con capacidad para representar al conjunto de los trabajadores y una normatividad laboral que se asociaba al Estado del Bienestar. El Estado aparecía (al menos en teoría) como un regulador o mediador de los conflictos entre el capital y el trabajo, asegurando el cumplimiento de una legislación laboral conquistada por los trabajadores en sus luchas, sobre todo después de la Segunda Guerra Mundial. La contratación colectiva definía un conjunto de derechos y obligaciones de trabajadores y patrones, entre las que se encontraba la duración de la jornada de trabajo, así como un conjunto de prestaciones relacionadas con la seguridad social tales como la definitividad en la contratación del trabajador, el pago de vacaciones, aguinaldo, reparto de utilidades, creación de fondos para la vivienda, entre otras. Todo esto parece haberse desvanecido en el aire. Ahora, el trabajo en la posmodernidad o post-fordista, o neoliberal, la intervención mediadora del Estado desaparece, así como la aplicación de la normatividad laboral. El capital termina por ganar más poder y espacio en detrimento del poder de las y los trabajadores.

En el trabajo atípico la fragmentación y heterogeneidad del trabajo se acentúa. Además, interviene el cliente o consumidor como tercer actor en el proceso de trabajo (DE LA GARZA, 2011). La presencia del cliente o consumidor como tercer actor es clave para comprender la naturaleza del empleo atípico, pues el trabajador es evaluado no sólo por un supervisor, el jefe o patrón, sino por una gran cantidad de actores con quienes entra en contacto. El cliente se convierte en un supervisor que evalúa el servicio recibido y, por ende, determina de alguna manera los ingresos y estabilidad laboral del trabajador o trabajadora. Este tipo de trabajo se presenta en infinidad de ocupaciones, tales como las que desempeñan los empleados bancarios, los de tiendas departamentales, los que laboran en los *call center*, entre otros. Este carácter se ha venido intensificando debido al uso de las App y de las plataformas en la contratación de servicios, como las que se utilizan para evaluar el trabajo de los choferes de Uber, Cabify, o el de los repartidores. Como propone Radetich (2022), se trata de un *Capitalismo* en el cual los trabajadores de plataforma son evaluados permanentemente por los clientes.

Los trabajadores del turismo son atípicos en ese sentido: deben estar atentos a las demandas de los turistas, atender a sus llamadas y “anticiparse a sus necesidades”

para obtener una buena puntuación. La satisfacción del cliente les permita ser evaluados positivamente y tener un “buen puntaje” en el puesto de trabajo, ser promovidos en la escala ocupacional. Además, habrá que considerar que una buena parte de los ingresos provienen de las propinas que les dejan los clientes. Al menos en México, los salarios en hoteles y restaurantes son tan bajos, que se necesitan las propinas que dejan los consumidores para complementar el ingreso.

Otra de las características del trabajo atípico son los aspectos inmateriales del trabajo (REYGADAS, 2011; DE LA GARZA, 2011). Muchas actividades en el turismo consisten en la manipulación de símbolos que pueden incluir, además del trato amable, el uso de símbolos de distinción cultural étnica – nacional, de “autenticidad” y otros factores que hacen que la experiencia turística sea valorada positivamente.

El trabajo inmaterial está imbuido de una fuerte carga de trabajo emocional: el trato amable, la sonrisa y la expresión corporal son aspectos muy importantes.

Un elemento clave en el trabajo turístico es la sonrisa. Sonreír y tratar bien a los clientes es una situación que emula “el espíritu felicista del capitalismo” donde ser positivo y sonreír es valorado, aunque es posible que dicha práctica puede estar generando un ambiente psicopatógeno al

convertirse en una “fábrica de infelicidad” y de “corrosión del carácter” (CASTELLANOS y PEDREÑO, 2009).

Realizar un trabajo inmaterial significa atender a los clientes, entrar en relación con ellos cara a cara, sobre todo tratándose de los “trabajadores de contacto”, es decir, los que atienden al público, como sucede en los hoteles, restaurantes, tiendas departamentales, choferes y otros, cuyo trabajo lleva implícito el esfuerzo emocional: ser cortés y atento con el cliente, solícito ante sus demandas. O como me comentó el gerente de un hotel: el huésped debe ser atendido sin que el trabajador se haga notar. “¿Cuál es el mejor mesero? Aquel cuya presencia no se nota. Tu no puedes ser mesero y estar interrumpiendo a cada rato preguntándole al cliente si se siente bien atendido”.

La comunicación oral y corporal, - ahora también mediada por Internet, las aplicaciones y las redes sociales- se son elementos claves en la producción y manipulación de emociones, de los cuales depende muchas veces el trabajador para preservar su empleo. Ahora ya no solo es el supervisor, sino el propio cliente quien califica su desempeño.

Así, el trabajo emocional en las relaciones laborales forma parte del proceso de trabajo en una estructura laboral en donde ser trabajador de contacto requiere

desarrollar habilidades como las sonrisas y la amabilidad cuando hay que mantener un trato personal y una relación cara a cara con el huésped (CASTELLANOS y PEDREÑO, *ibid.*).

¿Cómo le hace usted para no enfadarse con el cliente? ¿Qué hay que hacer para no llenarse de enojo con clientes groseros o muy demandantes? Samuel dice que trata de ser empático y ponerse en los zapatos del cliente, comprenderlo para así ayudarle a resolver el problema que le aqueja. Rigoberto dice que se aguanta el enojo, que a veces siente que le “hierva la sangre”, pero trata de no enojarse. Pero hay días en que el enojo no se le quita ni llegando a su casa. “A veces uno se desquita con la familia, con la esposa. Cuando estoy muy enojado llego a la casa y me tomo un vino, una cuba, una cerveza para relajarme”. La violencia emocional, sin embargo, no solo proviene del cliente. Hay trabajadores que expresan su mayor enojo a causa de los malos tratos que les dan sus jefes.

Otro aspecto simbólico que intervienen en el carácter atípico, señala Reygadas (*ibid.*), es la marca, la cadena a la que se pertenece. Un buen currículum vitae tiene en su haber la relación entre el trabajador altamente calificado y el prestigio de la marca o empresas para las que ha trabajado.

Humberto, gerente de alimentos y bebidas abrió las puertas cuando tuvo la oportunidad de trabajar en el hotel Marriot. Haber trabajado en esa cadena, le ha abierto las puertas para ser contratado en otras partes. Laborar en una cadena de prestigio transfiere valor simbólico al empleado, lo cual es de gran utilidad cuando el trabajador busca mejorar su situación o cambiar de empleo. El prestigio de la empresa está ligado al valor de la carrera profesional del trabajador. Diversos aspectos simbólicos, como el prestigio de la marca, constituyen un valor que es transferido al trabajador que se identifica con ella, lo que curricularmente se valora de manera positiva.

b) La hotelería como “fábrica” de bienes inmateriales

Son las nueve de la mañana en el restaurante del hotel Grand Park (pseudónimo). Decenas de turistas se levantan de sus mesas para servirse los alimentos que están en las barras. Desde las cuatro de la mañana llegaron los primeros trabajadores y trabajadoras para preparar diferentes guisos y acomodar platos, vasos, cubiertos y servilletas. Todo en un orden taylorista de control de tiempos y movimientos. Una de las características del trabajo en las cocinas y restaurantes es la velocidad con la que se trabaja. Los meseros

no paran: pasan de una mesa a otra, de la cocina a las mesas, a las barras donde están los alimentos: se agitan, sudan, se estresan. El capitán de meseros también está muy activo, viendo que ninguna mesa quede sin ser atendida, pregunta a los comensales si están bien atendidos o si algo les falta. Una parte del trabajo se aligera cuando hay barras de autoservicio, pues los consumidores se sirven sus alimentos.

Al igual que el aseo de los cuartos, en los restaurantes el trabajo no se puede mecanizar pues, si así fuera, desde hace mucho se hubiera hecho. Es por ello que en el turismo y particularmente en la hotelería y en la industria de la restauración, son intensivos en el uso de mano de obra. Dice Josué, un joven trabajador de 22 años: “Sales de trabajar después de 10 o 12 horas de trabajo, agotado. Hay hoteles, como en el que yo estuve, donde te lavan la ropa y al día siguiente ya tienes una nueva muda limpia para comenzar a trabajar. Pero hay otros hoteles donde no dan ese servicio y el trabajador tiene que llegar a su casa para lavar su uniforme”.

Mientras que los turistas están en los restaurantes desayunando o en las áreas comunes del hotel o resort, los minutos corren y aún faltan por asear varias habitaciones. Las camareras de piso deben hacer su trabajo de forma rápida para cubrir con la cuota. A veces piden ayuda para

mover camas y limpiar debajo de ellas. Aquí el trabajo no se supervisa por los tiempos y movimientos, sino por la cantidad de cuartos aseados y, desde luego, por la satisfacción del cliente. Se trata de una explotación laboral donde el rendimiento en el trabajo se mide por el número de cuartos aseados. Es por ello que tener una jornada de ocho horas “...es solo un decir: nunca sales a tu hora, porque siempre hay mucho que hacer. Y es peor si falta alguna empleada, porque entonces su trabajo se lo reparten a las demás”, dice Guadalupe, una camarera de piso. La redistribución de tareas puede abarcar la participación de trabajadores de otras áreas. Como dice Humberto, gerente de alimentos y bebidas:

“Entre todos debemos apoyarnos: si falta la camarista yo voy y ayudo, los meseros colaboran. Si hay mucho trabajo en la cocina, todos debemos ponernos a picar la fruta y la verdura”.

La multifuncionalidad de las tareas es otra característica del trabajo atípico en la hotelería, en los barcos y en los restaurantes.

Astrid, una trabajadora del hogar que tiene 38 años de edad, se considera “vieja” para trabajar como camarera de piso, como hizo hace algunos años. Dice que el trabajo es agotador. “Yo no trabajo en hotel porque no aguanto. Una termina agotada, sin fuerzas, toda adolorida. Tengo una amiguita que tiene 24 años de edad y todos los días termina muy cansada. Yo no aguantaría

trabajar en un hotel, se necesita mucha fuerza y ser joven, y yo ya estoy vieja para eso. Además, para lo poco que pagan...no vale la pena”. Una camarera debe atender en promedio diez habitaciones, aunque suelen ser más debido a que cuando falta alguna trabajadora las demás deben realizar su trabajo.

Un hotel necesita que haya trabajadores las 24 horas del día, los siete días de la semana. Rigoberto trabaja en la recepción del hotel: una semana está en el turno de la mañana, otra semana en el de la tarde y otra por la noche. Los van rotando. ¿Por qué los rotan? le pregunto. “Así le hacen en todos lados para evitar conflictos. Nadie quisiera trabajar de noche y entonces, para evitar problemas con los trabajadores, a todos nos toca rotar turnos”.

Pero no solo se rotan los turnos: también se rotan las actividades para que a todos les toque hacer las partes más desagradables. Estar adentro del edificio es más cómodo porque hay aire acondicionado. Posiblemente una de las tareas más difíciles y pesadas sea atender a los clientes que reposan frente a la playa, bajo una sombrilla o palapa, y a quienes los meseros atienden llevándoles bebidas y alimentos. En el hotel Grand Park esta tarea también es rotativa. Ataviados con gorra y lentes oscuros, con playera blanca de manga larga para protegerse del sol debajo del uniforme, se les

ve subir y bajar escaleras, atravesar por la arena para atender a los huéspedes. Esta tarea dura todo el día, desde las 10 de la mañana hasta las 6 de la tarde. Es subir y bajar escaleras, cargar vasos con bebidas, moverse sin parar...y sonreír, a 32 grados a la sombra. A pesar de que esta labor es físicamente muy agotadora, muchos prefieren este puesto de trabajo porque, según Gabriel, los turistas dejan más propina cuando están alegres (alcoholizados).

El turismo genera empleo cuya cantidad depende de la época del año. El empleo en Cancún y en la Riviera Maya varía por temporadas. Las temporadas altas son: de noviembre a marzo cuando llegan los *snowbirds*; marzo los *spring breaker*; julio, las vacaciones de verano. La Semana Santa y la de Pascua también son de temporada alta. Septiembre, en cambio, es baja y en Cancún se le nombra, no sin apego a la verdad, como septi-hambre y se le asocia junto con octubre, con la llegada de huracanes. Hay trabajo durante las temporadas en que vienen los turistas. Y aunque no todos trabajan directamente en los grandes hoteles y empresas tour-operadoras, es un hecho que en la región las actividades laborales están volcadas a la actividad turística y su constante expansión inmobiliaria. Incluso aquellos que se sitúan en los márgenes hacen depender sus ingresos de la actividad turística: los taxistas, la gran

cantidad de vendedores de artesanías, pequeños puestos de comida, de zapatos, de ropa que venden a los trabajadores asalariados. También los que trabajan por cuenta propia, como los transportistas.

El hecho es que cuando llegan los turistas cambia el ambiente, los trabajadores parecen estar más contentos porque buena parte de sus recursos depende de las propinas. No obstante, el trabajo los aleja mucho de su familia. “Nosotros trabajamos en la Navidad, Año Nuevo, Semana Santa ...cuando todo mundo puede estar con su familia, nosotros estamos trabajando”, dice Gabriel.

c) La precariedad laboral

No solo lo atípico define el trabajo en el turismo. También lo hace la precariedad laboral. En el caso del turismo se depende mucho de las propinas que deja el cliente o consumidor.

Los ingresos de los trabajadores son bajos y muestran la enorme desigualdad que existe entre los turistas y la población local; entre las ganancias que reciben grandes cadenas hoteleras y los salarios de los trabajadores; entre los empleados de alto nivel y la gran masa laboral. Hasta septiembre de 2021, 90 mil trabajadores y trabajadoras de Quintana Roo eran subcontratados a través de empresas

pagadoras (*outsourcing*) por medio de las cuales los hoteleros se des-responsabilizan de los compromisos con sus trabajadores, que la Ley Federal del Trabajo establece: jornada de ocho horas, pago de horas extras, vacaciones, seguro social, aguinaldo y pago de vacaciones. Fue hasta el 23 de abril de 2021 cuando en México estas formas de subcontratación fueron prohibidas por la ley salvo aquellos relacionados con la ejecución de obras o servicios especializados ajenos a la naturaleza de la empresa (DOF, 2021). Esta prohibición legal significa para las empresas incorporar a su nómina a los trabajadores y trabajadoras que laboraban para ellos. Según datos del Instituto Mexicano del Seguro Social, antes de la reforma alrededor de cinco millones de trabajadores laboraban en el esquema de subcontratación. El cambio es positivo para las trabajadoras y trabajadores, ya que les aporta beneficios como acceso a la seguridad social, reparto de utilidades, vacaciones y reconocimiento de antigüedad, entre otros. A partir de la promulgación de esta reforma legislativa, alrededor de 90 mil trabajadores de Quintana Roo fueron contratados directamente por las empresas para las que trabajan.

Los salarios en Quintana Roo suelen estar más abajo que el promedio nacional. De acuerdo con la entonces Secretaria del Trabajo, Luisa María Alcalde, el salario

promedio nacional estaba en marzo de 2023 en 15 mil 500 pesos, mientras que en Quintana Roo era de 13 mil 500 pesos (NOTICARIBE, 2023). Los hoteleros han esgrimido que los salarios son bajos porque se complementan con las propinas que reciben de parte de los turistas. El ingreso de los guías de turistas, meseros, cocineros, camareras de piso, los *stuart*, los *bell boys*, dependen de las propinas que dejan los clientes. Incluso los taxistas, que en su mayoría son asalariados, ponen discretos anuncios agradeciendo a los visitantes por las propinas que les dejan. No obstante, el personal administrativo, considerado « personal de confianza » no recibe propinas.

En México entregar propina en los restaurantes es un acto aparentemente voluntario, pero en realidad es una obligación, sobre todo una obligación moral porque no hay nada que obligue a un cliente pagar propina. Se acostumbra dejar entre el 10% y el 15% del consumo, pero sólo un 2% es para el mesero. El resto del dinero debe ser entregado al dueño o gerente del establecimiento, para repartirlo entre todos los empleados. Incluso en los hoteles, los trabajadores dependen de un porcentaje de propinas que se reciben de los turistas. Frecuentemente la CROC (central que integra el sindicalismo blanco o patronal) es acusada de “ordeñar” las propinas que en los hoteles les dejan a los trabajadores. Esta

central obrera les descuenta a los trabajadores el cinco por ciento de las propinas, cantidad que va a parar a las arcas de los líderes sindicales. « Los delegados de los hoteles, tienen la encomienda de entregar la ordeña en efectivo a sus líderes ... un recurso que no pasa por bancos y que no es fiscalizado. El millonario negocio de las propinas que se embolsan los líderes, mediante el mecanismo de “ordeña” y manejo de cuenta, es en gran parte el trasfondo de la “guerra” que la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC) tiene en contra de otros sindicatos que operan hoteles » (FLORES, 2021).

Quienes venden paseos turísticos, tiempos compartidos, excursiones y guías de turistas, los arrendadores de inmuebles, los gestores de Airbnb y otros servicios de hospitalidad de plataforma, tienen muy reducido salario, pero lo complementan con las comisiones. A diferencia de las propinas (que son pagadas por el cliente o consumidor), las comisiones consisten en un porcentaje sobre la venta de un producto. Al igual que en el caso de los que reciben la propina, los meses más importantes son aquellos en los que llegan más turistas.

d) Jornadas, turnos, horarios: hasta el último aliento

En noviembre de 2022 hubo en la Universidad del Caribe una sesión académica en la que el geógrafo Ernest Cañada habló de la importancia del turismo de cercanías, como una manera de fortalecer los vínculos entre la población local, cuidar al medio ambiente y hacer frente a la crisis ocasionada por la pandemia. El conferencista preguntó a los presentes dónde podrían llevar a cabo una actividad de este tipo. La respuesta fue “¿a qué hora?” Lugares los hay, lo que hace falta es tiempo. Con esta anécdota, se busca significar que los trabajadores se quedan sin tiempo para ellos.

En la hotelería, agencias de viajes, tiendas y restaurantes las jornadas suelen ser de 8 a 12 horas diarias y se labora seis días a la semana. El séptimo día es el de descanso, que no necesariamente es un domingo, pues muchas veces en esos días se acumula el trabajo. El día de descanso es el tiempo del que disponen los y las trabajadoras para estar con sus familias, hacer las compras de la semana, asear su ropa y su casa, para estar listos al día siguiente e iniciar una nueva semana de trabajo. A la jornada de trabajo generalmente hay que agregar entre una hora y media y dos horas de transporte para ir a trabajar y otra cantidad de tiempo similar para regresar al hogar, eso es, entre tres y cuatro horas diarias en la transportación. Algunas empresas contratan servicio de transporte para sus empleados, pero el

servicio solamente se les da al centro de Cancún, donde suelen abordar un camión, un taxi o un bicitaxi que los acerque a su casa.

Cuando las empresas proporcionan el transporte a los trabajadores, lo hacen desde el centro de la ciudad. Por la mañana se les recoge llevarlos al hotel donde laboran, según su hora de entrada. En los hoteles suele haber tres turnos: los que entran en la mañana (los que laboran de 6 a 14 horas); los de la tarde (entre las 14 y 22 horas) y los que realizan turno por la noche (de las 22 horas a las 6 de la mañana). Los trabajadores se rotan en estos tres turnos, pues así lo definieron las empresas para evitar conflictos: todos tienen las mismas obligaciones.

Si bien existe un horario de salida, no siempre se cumple porque el trabajador queda sujeto a las necesidades de la empresa. Si un trabajador falta, otro está obligado a doblar turno para realizar las actividades del que está ausente. Esto no representa el pago de horas extra. El no saber la hora de salida es fuente de estrés, sobre todo entre las madres trabajadoras, pues en muchos casos ellas son las únicas personas adultas que están al cuidado de los niños.

Antes de su creación y de que hubiera trabajadores, los hoteles ya contaban con sindicatos. Estas organizaciones, más que defender a los trabajadores operan como

órganos de control y disciplinamiento de la fuerza laboral.

Dos grandes centrales “obreras” operan en la región: la Delegación 35 de la CROC, la Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM) y en mucho menor medida, la Confederación de Trabajadores de México (CTM). La cara más amable de este tipo de sindicalismo es la capacitación de camaristas, cocineros, personal de limpieza, además de que organizan torneos de fútbol, dan asistencia médica en una clínica llamada “Medicroc”. Cuentan bolsas de trabajo. Venden contratos de protección a las cadenas hoteleras, a las que les garantizan el control de los trabajadores. Si el trabajador no está afiliado al sindicato no puede trabajar en las empresas que controlan. El sindicalismo hotelero, particularmente el de la CROC, ha sido acusado de mantener su dominio gracias a prácticas gangsteriles y sembrar el terror entre los trabajadores. En julio de 2021, por ejemplo, en los hoteles Xcaret México y el Xcaret Arte un centenar de camaristas protestaron por explotación laboral, robo de propinas, falta de pago de horas extras, horarios extenuantes, acoso, castigos y un sin número de irregularidades. “La CROC nunca salió en defensa de sus trabajadoras y por el contrario, se alió con los directivos del hotel para despedir el día 15 de julio a no menos 70 camaristas, meseros y cantineros en represalia por haberse

manifestado” (FLORES, 2021). También son conocidas las “listas negras”: quienes se insubordinan son boletinados hacia todos los hoteles donde la CROC tiene contrato, para que en ningún lado les den trabajo.

Esta vía puede que sea para los trabajadores que conforman la base de la pirámide, no así para los “touring”, nombre con el que propongo designar a aquellos trabajadores vinculados directamente con la atención a los turistas.

EL TOURING: CULTURA LABORAL DE UN NUEVO TIPO DE TRABAJADOR

Viajar, conocer gente, hablar más de un idioma: los “touring”

Los hijos de la primera generación de migrantes, generalmente de origen rural, constituyen la joven fuerza de trabajo calificada que habla más de un idioma, dispuesta a viajar y conocer el mundo. Ellos son los “touring”, trabajadores que ingresan directamente a trabajar en las agencias de viajes, en los hoteles, en los cruceros, en los parques temáticos. Son trabajadores que cuentan con estudios de licenciatura. Son « flexibles » en el sentido de que cuentan con habilidades para aprender a desempeñar diferentes puestos de trabajo: un día pueden encontrarse en la recepción del hotel

atendiendo a los turistas que van llegando, al otro día vender excursiones a sitios cercanos, ser animador en el área de la alberca con las señoras, o divertir a los niños. Ser flexibles se considera una cualidad positiva. Estos trabajadores son los hijos de las recamareras, cocineros, jardineros y vigilantes. Son migrantes de segunda generación que nacieron en Cancún y que se integran a la industria turística y comparten una subcultura laboral estrechamente ligada con el viaje, los idiomas y al turismo. No se definen a sí mismos como empleados ni como trabajadores: son colaboradores. A pregunta expresa mía, Horacio me dijo: “¿Qué es lo que distingue a un buen “colaborador”? “Lo que define a un buen colaborador es la vocación de servicio. Puedes haber estudiado mucho, saber de hotelería y hablar muchos idiomas, pero si no tienes vocación de servicio, aquí no duras”.

Muchos “touring” se forman en el trabajo y siendo casi niños, a la edad de 16 años, comienzan a tener sus primeras experiencias laborales. La experiencia es algo que se valora mucho, sobre todo cuando se van rotando por diferentes puestos de trabajo. La diversidad de empleos es vista de manera positiva, “pero no hay que exagerar. Si ven que cambias de trabajo cada dos o tres meses, te ven como inestable. Pero si ellos ven que duras dos o tres años y cambias de trabajo, es algo muy positivo”, dice Josué.

En diversos casos los “touring” quieren seguir estudiando y es cuando se incorporan a la Universidad del Caribe o a la Universidad de Quintana Roo, que son las universidades públicas gratuitas. Otros, los más pudientes, se inscriben en la Universidad Anáhuac, que es una escuela privada y cara. Se han capacitado en turismo sustentable, en hotelería, en gastronomía. Son contratados por cortas temporadas. En el caso de los cruceros, se “suben” al barco por tres, seis u ocho meses, trabajan en los cruceros 12 horas diarias y no tienen día de descanso. Están en el área de cocina, o son animadores. Es un tipo de trabajador especializado en el trato con el público, acostumbrado a las largas jornadas de trabajo y tienen entre sus habilidades el manejo fluido del inglés y de otras lenguas. Es frecuente que desarrollen relaciones de amistad con personas de otros países que conocen en los barcos o con los mismos turistas que, afirman, los invitan a visitarlos.

Hay un imaginario que se forma en torno al viaje y a la multiplicidad de amigos y contactos por el mundo. El hecho de trabajar en alguna cadena hotelera o en los cruceros, brinda la oportunidad (al menos a unos pocos) de viajar y tener experiencias laborales en otros países.

Emilia es venezolana. Llegó a Cancún atraída por la oferta de trabajo porque la invitó una amiga. Labora en ventas de tours

en un hotel. Michel, de treinta años de edad originario de la ciudad de México, ha viajado por los cinco continentes, su dinero lo utiliza para viajar y conocer el mundo. Una respuesta similar me dio Humberto, para quien viajar es mas importante que tener ahorros. En cambio, Fabián, chef que ha trabajado a bordo de cruceros, es más importante tener ahorros para retirarse en algún momento y “bajar” del barco para poner un restaurante, un hostel o contar con un departamento para rentar a través de Airbnb.

Con todo lo anterior quisiera preguntar si estamos ante la conformación de un nuevo proletariado global, políglota, multifuncional, flexible, que comparte una cultura laboral que trasciende el ámbito del hotel, del restaurante o del crucero o parque temático. El “touring” sería el resultado de ese trabajo especializado que demanda la industria del turismo, que ama la libertad por encima de estar “encerrado en una oficina” y mucho menos en una fábrica.

A los trabajadores del turismo, los “touring” consideran que cada quien gana lo justo aunque sus ingresos dependen de trabajar en un “buen lugar”, lo que significa estar en una empresa que forme parte de una cadena internacional. Cuando se hartan de un jefe o de la actividad que realizan se van a trabajar a otra parte. En mis entrevistas sobre el desgaste emocional, les interrogaba sobre

cómo se le hace para no enojarse con los turistas impertinentes, con los clientes demandantes o groseros. Para ellos, eso no era el mayor problema: se aguantaban las ganas de contestar, pues “tienes que tener el control: no se debe notar que te enojas, no solo con las palabras, sino con tus expresiones”.

Durante la pandemia de Covid 19, miles de trabajadores quedaron sin empleo de la noche a la mañana, sufrieron la reducción de sus salarios, alrededor del 40% no recibieron ningún ingreso por parte de sus empleadores. El 39% manifestó no tener ahorros y de los que sí tenían, la mayoría solo podría hacerlo durante dos meses (OEHMICHEN y ESCALONA, 2021). Así, muchos aprendieron a sobrevivir en las peores condiciones. Algunos comenzaron a hacer comida para entregar a domicilio, otros se volvieron repartidores, unos más se especializaron en hacer pasteles, o postres, o cubrebocas. El hecho es que descubrieron que podían subsistir gracias al trabajo informal y que los ingresos obtenidos en la informalidad, eran equivalentes o incluso superiores a los exiguos salarios que se pagan en el sector hotelero o en las agencias de viajes. Mario estaba harto de los malos tratos que le daban en la agencia donde trabajaba y, gracias a su formación en gastronomía, ahora se dedica a hacer pasteles y los entrega a domicilio. Josué hace paletas

heladas de sabores hechas con frutas de la estación: afirma estar mejor ahora que cuando trabajaba en un hotel. Astrid dice que “ni loca volveré a trabajar en un hotel” y labora en varios hogares particulares como empleada doméstica donde considera que le va mejor.

Entonces, ¿por qué hay escasez de trabajadores? Hay escasez en los puestos donde los trabajadores ya no aceptan estar con salarios tan bajos, tampoco recibir malos tratos. Con la pandemia aprendieron a sobrellevar la situación y descubrieron que les iba bien si estaban en la informalidad.

Con la construcción del controvertido Tren Maya que se extiende a lo largo de poco más de 1500 kilómetros en la Península de Yucatán, muchos trabajadores tuvieron la oportunidad de “fugarse” hacia esta actividad, donde recibían mejor salario. Esta magna obra de infraestructura ha requerido de la contratación de miles de trabajadores, procedentes principalmente de Quintana Roo, Yucatán, Tabasco, muchísimos de Chiapas y Veracruz, que se incorporan como obreros de la construcción. El Tren Maya ha venido a agudizar la falta de mano de obra, pero considero que esto afecta más a la industria de la construcción que al sector turístico. Carlos, un maestro albañil oriundo de Chetumal con más de 30 años en el oficio, asegura que cada día es más difícil conseguir trabajadores “porque todos se fueron al Tren

Maya. Pero por eso mismo, aquí con los canadienses que yo trabajo, tuvieron que aumentar los sueldos”. Ley de la oferta y la demanda. El Tren Maya como detonador de empleo, ha impactado de manera positiva en los ingresos de los trabajadores que trabajan en dicho proyecto de forma directa, pero indirectamente parece estar repercutiendo en los ingresos de los trabajadores. “Es que muchos se fueron también a la refinería de Dos Bocas. Los tabasqueños se regresaron a Tabasco y ya no van a volver a Cancún, ¿para qué, si allá tienen su casa, a su familia?”

REFLEXIONES FINALES

Desde hace treinta años se ha venido debatiendo si con la posmodernidad llegamos a la desaparición del proletariado (GORZ, 1989) como se cuestionaban los europeos al ver desaparecer sus fábricas, sin reparar que éstas habían sido trasladadas a los países periféricos donde la mano de obra es mucho más barata y las regulaciones casi inexistentes. En América Latina se reconocía una situación distinta a la de los países europeos por haber de una configuración laboral que no había alcanzado su madurez, como ocurría en las metrópolis. Enrique de la Garza (2011) trató de visualizar el nuevo tipo de proletariado que estaba emergiendo con la flexibilidad y los “empleos atípicos”.

También se preguntaba si la pérdida de importancia de los aspectos materiales del trabajo tendría repercusiones sobre las identidades laborales, pues mientras los antiguos obreros podían observar de manera directa el producto de su trabajo, “en los empleos contemporáneos es más difícil identificar los frutos del trabajo de cada quien, por su inmaterialidad y porque intervienen actores muy diversos en el proceso de trabajo” (REYGADAS, 2011 p. 24). Un obrero podía reconocerse en la pieza que había salido de su máquina, pero ¿en qué se puede reconocer un animador, un mesero, una guía de turistas?

La inmaterialidad del trabajo no es un obstáculo insalvable para la construcción de identidades de clase, pero conocemos poco sobre los procesos de identificación en nuestros contextos laborales.

Aun así, en el caso que nos ocupa, las formas de resistencia parecen no estar pasando por las luchas clásicas de los trabajadores basadas en la organización colectiva y en la acción sindical. Eso se debe, posiblemente, a las dificultades que conlleva el trabajo flexible, donde hay una alta rotación de personal, lo que no permite establecer relaciones duraderas y de confianza. El ausentismo y la « fuga » hacia otros sectores productivos, como emprender un proyecto para el trabajo por cuenta propia, son formas de eludir el control y las

condiciones de explotación que se dan en las cadenas hoteleras. La construcción del Tren Maya abrió la posibilidad de que los trabajadores que antes eran mano de obra cautiva, pudieran acceder a empleos mejor pagados y tener mayor movilidad ocupacional. Los hoteleros se han quejado de que la construcción del Tren Maya les haya sustraído mano de obra. Algunos afirman que los programas redistributivos del gobierno federal, como el programa « Sembrando Vida » orientado a apoyar la producción agrícola, les sustraiga mano de obra. Hasta 2018 los trabajadores de las comunidades mayas estaban cautivos y casi a expensas de los precarios empleos que ofertan las empresas tour-operadoras y las cadenas hoteleras. La fuerza de trabajo, cautiva y sin movilidad laboral, está teniendo ahora otras alternativas gracias a los programas sociales y a la construcción del Tren Maya y la Refinería de Dos Bocas, en Tabasco, y eso ha obligado a mejorar los salarios en toda la península de Yucatán.

Con todos estos cambios, estamos al parecer, ante el fortalecimiento de la condición laboral de los trabajadores y ante la conformación de un nuevo tipo de proletariado, ubicado en el sector servicios, que no tiene en su horizonte la contratación colectiva, sino el salario social. Por ahora, con los elementos que tenemos considero que hay una cultura laboral y una “identidad

obrero” que se centra en los “touring”. Elegí este nombre a falta de otro, después de consultar a varios colegas y amigos que trabajan en torno al turismo y no encontrar un nombre particular que los distinga. Hablar de “trabajadores del ocio”, “jornaleros del turismo” o “trabajadores del turismo” es una etiqueta bastante general y difusa, pues en ella no caben todos los que laboran para el turismo, sino solo aquellos que desempeñan una relación cara a cara con el turista relacionada con la experiencia del viaje. Así como los trabajadores de la mina reciben el nombre de “mineros”, y los que laboran en las universidades se les dice “académicos”, posiblemente en nombre de “touring” pueda ser de utilidad para distinguir a este tipo de trabajador que oferta una mercancía simbólica ligada al viaje y a la experiencia turística. Un actor social que cada día es mas numeroso y cuya labor genera una “plusvalía simbólica” para la empresa, marca, cadena hotelera y/o región o localidad donde se desempeña.

Se trata de un sector de una nueva, joven e instruida clase trabajadora que conoce diversas partes del mundo, hablan mas de un idioma, desarrollan relaciones de afecto y amistad con personas de otras culturas y de otras partes del mundo. Son una especie de avanzada o punta del iceberg, que representa a uno de los sectores más dinámicos de la industria turística.

El hecho es que la crisis del trabajo ya alcanzó al mundo del turismo. La “fuga” hacia otros sectores de la economía, el ausentismo, la rotación provocada ya no por los empleadores sino por los propios trabajadores, la escasez de los mismos, son solo algunas de las manifestaciones. Sobre ese tema habrá que profundizar en el futuro.

Referências bibliográficas

BALBUENA, Antonia y Álvaro LÓPEZ, (2021). “Percepción de las camaristas de hoteles en Cancún sobre su situación laboral: una perspectiva cultural del género en turismo”, *Revista Investigaciones Turísticas*, núm. 22, 2021, pp. 231-253.

BLÁZQUEZ, Maciá, Ernest CAÑADA e Iván MURRAY, (2011). “Búnker playa – sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en el Caribe y Centroamérica”, *Scripta Nova. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*. 10 de julio de 2011.

CAÑADA, Ernest (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.

CAÑADA, Ernest (2019). “El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión”. *Papers de turismo*, 62, pp. 58-75

CASTELLANOS ORTEGA, Mari Luz y PEDREÑO CÁNOVAS, Andrés (2009). *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*, Ed. Miño y Dávila, 2009.

CROC, (2023). Página de la CROC Nueva Era. Información disponible en <https://croccancun.com/programas-sociales>. Consultado el 28 de abril de 2023.

- DE LA GARZA, Enrique (2011). “Trabajo atípico, ¿identidad o fragmentación?: alternativas de análisis, en: PACHECO, Edith, Enrique DE LA GARZA y Luis REYGADAS (coord.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo. El Colegio de México*, 2011.
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF), (2021). Gobierno de México, 23 de abril de 2021, https://www.dof.gob.mx/index_113.php?year=2021&month=04&day=23#gsc.tab=0
- DUTERME, Bernard, (2006). *Turismo hoy. Ganadores y perdedores. Alternativas meridionales*. Editorial Popular, 2006.
- FLORES, Víctor (2021), “La CROC, las propinas y el sindicalismo gansteril” en *Sin Reserva*, 26 de julio de 2021. <https://sinreserva.com.mx/la-croc-las-propinas-y-el-sindicalismo-gansteril/166097/>
- FORSTER, John, (1964). “Sociological consequences of tourism”, en *Internatinal Journal of Comparative Sociology*, Vol. 5 núm. 2, 1964, pp. 217-227.
- GONZÁLEZ, Taiana (2021), “Previsiones de WTTC. Uno de cada 13 puestos de trabajo en turismo quedará vacante en EEUU”, *Hosteltur*, 25 diciembre, 2021, en https://www.hosteltur.com/148822_uno-de-cada-13-puestos-de-trabajo-en-turismo-quedaran-vacantes-en-eeuu.html
- GORZ, André (1981), *Adiós al proletariado (Más allá del socialismo)*, Edit. El viejo topo, Barcelona, España.
- HARDT, Michael y Antonio NEGRI (2001). *Multitud: guerra y democracia en la era del imperio*. Debate, España, 2001.
- JIMÉNEZ, Alfonso de Jesús y Ana Pricila SOSA, (2008). “Coctail Cancún: reflexiones sobre los impactos sociales del turismo sobre la comunidad local” en, OSORIO GARCIA, Maribel y Marcelino CASTILLO NECHAR, *En torno del turismo*, vol. 3, 2008, UAEM, pp. 63-110.
- LABRECQUE, Marie France, (2022). “Esencial... ¿para quién exactamente? Trabajar en la agricultura de temporada en Canadá y en las maquiladoras de México”, *Antropología Americana*, vol. 7 núm. 14, pp. 149 – 168.
- NOTICARIBE (2023) “En Quintana Roo más de 90 mil trabajadores que estaban bajo esquema de *outsourcing* han sido reconocidos por las verdaderas empresas, asegura Luz María Alcalde” *Noticaribe*, 15 de marzo de 2023 <https://noticaribe.com.mx/2023/03/15/en-quintana-roo-mas-de-90-mil-trabajadores-que-estaban-bajo-esquema-de-outsourcing-han-sido-reconocidos-por-las-verdaderas-empresas-asegura-luz-maria-alcalde/>
- MARTÍ, Fernando (2017). *Fantasia de banqueros II. 31 crónicas (y un epílogo) que tratan de explicar lo que ocurrió en los siguientes 32 años*. Secretaría de Cultura, 4ª Edición. Cancún, México. 2017.
- MUÑOZ, Alberto, (2021-b). “BREXIT El desabastecimiento también es humano: Reino Unido busca 2 millones de trabajadores” *El Mundo*, 29 de septiembre de 2021. Consultado el 19 de abril 2023, en <https://www.elmundo.es/economia/2021/09/29/6153481221efa00c448b458b.html>
- MUÑOZ, Alberto (2021-a). “BREXIT. A la caza de 'Mary Poppins' que cuiden a los niños de Reino Unido”, *El Mundo*, 22 de noviembre de 2021, consultado el 10 de abril de 2023, en <https://www.elmundo.es/economia/2021/11/22/619a67b421efa018438b459c.html>
- OLIVER, Daniela (2018). “Del trabajo inmaterial a la incorporación del trabajo femenino. El caso de las camaristas de hotel en Los Cabos, México”. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, No. 4, julio – diciembre de 2018, pp. 1-27

OEHMICHEN, Cristina y Concepción ESCALONA (2021) “El Covid-19 en Cancún: epidemia y vulnerabilidad en un destino turístico de clase mundial”, en Ernest CAÑADA e Iván MURRAY *Tourism PostCovid-19. Turistificación confinada*. Alba Sud Editorial, Colección Turismos núm. 7, 2021, Barcelona, pp. 190 -208.

OEHMICHEN, Cristina, (2019). “La globalidad localizada: trabajo, género y etnicidad en Cancún y Riviera Maya” en, *Movilidad e (in)movilidad en un mundo desigual: turistas, migrantes y trabajadores en la relación local-global*. IIA-UNAM, pp. 117-146.

PACHECO, Edith, Enrique DE LA GARZA y Luis REYGADAS, (coord.), (2011) *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. El Colegio de México, 2011.

PANTOJAS GARCÍA, Emilio. *De la plantación al resort. El Caribe en el siglo XXI*. Alba Sud, 2022.

RADETICH, Natalia, *Cappitalismo. La uberización del trabajo*. Siglo XXI Editores, 2022.

REYGADAS, Luis, “Introducción: trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda?”, en Pacheco, Edit, Enrique de la Garza, Luis Reygadas (coord.) *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. El Colegio de México, 2011. P. 21-47

SANTANA, Mayka (2022). « La escasez de personal amenaza la recuperación del sector en 2022 » , *Hosteltur*, 2 de enero de 2022., en

https://www.hosteltur.com/148912_la-escasez-de-personal-amenaza-la-recuperacion-del-sector-en-2022.html

SECTUR (2023). *Empleo turístico*, en <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ResultadosITET.aspx>

STATISTA (2022), *Evolución de la aportación del sector turístico al empleo en el mundo de 2013 a 2021*, Statista Research Department, 2022, <https://es.statista.com/estadisticas/640174/aportacion-del-sector-del-turismo-al-empleo-en-el-mundo/>

TABERGA, Angela (2021), *Trabajo en cruceros. De la ampliación a la intensificación de las jornadas laborales*, Alba Sud Editorial, Alba Sud Editorial, Serie Informes en Contraste, núm. 15, 2021, en <https://www.albasud.org/publ/docs/100.pdf>

TAPPE, Anneken (2022), “La escasez de trabajadores no tiene fin: Estados Unidos tenía 11,3 millones de empleos disponibles en enero”, CNN 9 de marzo de 2022. Consultado el 19 de abril de 2023, en <https://cnnespanol.cnn.com/2022/03/09/escasez-trabajadores-vacantes-enero-trax/>

WNWTO, (2023) “International tourism recovered 63% of pre-pandemic levels in 2022, with Europe and Middle East in the lead” *World Tourism Barometer*, vol. 21, issue 1, january 2023.

https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/UNWTO_Barom23_01_January_EXCERPT.pdf?VersionId=_2bbK5GIwk5KrBGJZt5iNPAGnrWoH8NB