

Condiciones laborales en el sector turístico: una propuesta de operacionalización para América Latina

Labor conditions in the tourism sector: an operationalization proposal for Latin America

CLARA MÁRQUEZ SCOTTI,  <https://orcid.org/0000-0003-2014-7344>
Universidad de la República, Uruguay, clara.marquez@cienciassociales.edu.uy

Abstract

The tourism sector generates precarious work. This calls into question the development possibilities of this economy sector and, especially, of tourist areas. Although this issue has already been studied in cases coming from both Europe and the United States, there is little evidence on it in Latin America. This paper reviews the leading literature on the subject, offers a complete overview of the different aspects of the problem, and draws up a proposal for the study of labor conditions in the region's tourism sector, integrating the concepts used in social sciences.

Keywords: working conditions, labor, tourist industry, Latin America.

Resumen

El sector turístico genera trabajo precario, lo cual pone en entredicho las posibilidades de desarrollo de este sector de la economía, particularmente en las zonas turísticas. Este asunto se ha estudiado en casos de Europa y Estados Unidos; sin embargo, en América Latina es poca la evidencia. En esta investigación se hace una revisión de la bibliografía principal sobre el tema y se ofrece un panorama completo de las distintas aristas del problema; asimismo, se hace una propuesta que integra los conceptos utilizados en las ciencias sociales para el estudio de las condiciones laborales del sector turístico en la región.

Palabras clave: condiciones de trabajo, empleo, industria turística, América Latina.

Recepción: 11 de febrero de 2022 / Aceptación: 3 de agosto de 2023 / Publicación: 13 de diciembre de 2024



Esta obra está protegida bajo la
Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-Sin
Derivadas 4.0 Internacional



CÓMO CITAR: Márquez Scotti, Clara (2024). Condiciones laborales en el sector turístico: una propuesta de operacionalización para América Latina. *Economía, Sociedad y Territorio*, 24(76): e2018. <http://dx.doi.org/10.22136/est20242018>

Introducción

El objetivo de esta investigación es contribuir a hacer observables las condiciones laborales en el sector turístico en Latinoamérica. Lo que aquí se presenta es un fundado ejercicio de operacionalización de un concepto, y para ello se tendrán en cuenta aquellos estudios que han abordado este aspecto en el conjunto del mercado de trabajo como es el sector turístico.

El lector podrá preguntarse qué hay de singular en el sector turístico que amerite una revisión y análisis específico. Como se espera mostrar a lo largo de este texto, este sector tiene características comunes con el resto de la economía, pero algunas de ellas se encuentran particularmente exacerbadas, esto vuelve importantes los estudios específicos para el sector sin desconocer la vasta literatura producida en torno a las condiciones laborales de los puestos de trabajo.

El turismo se ha ido posicionando como una importante fuente de crecimiento, crea puestos de trabajo e ingresos para la economía en su conjunto, en particular para los residentes locales que se benefician directamente, además tiene importantes efectos indirectos (OIT, 2009). No obstante, también se cuestiona el tipo y la calidad de crecimiento económico que generan las actividades vinculadas al sector (Hall, 2008).¹

Si bien es indudable la importancia cuantitativa del empleo en el sector turístico, las características de los puestos de trabajo generados presentan importantes problemas. Como se verá a lo largo de las siguientes páginas, una variedad de literatura muestra que en el sector se ofrecen puestos de trabajos temporales, de relativamente baja calificación, muchas veces no amparados por las regulaciones laborales y de bajos salarios que, consecuentemente, no suelen ser trabajos de larga duración. De acuerdo con Riley y Szivas (2003) esto se debe en buena medida a que se trata de un sector en el que las habilidades se adquieren fácilmente y son rápidamente transferibles.

Por otra parte, el análisis de las características de los puestos de trabajo en los distintos sectores de la economía ha sido un tema que analiza los mercados de empleo recurrente en la literatura. En América Latina éstos se remontan al surgimiento y uso de los términos *informalidad*, *marginalidad* y *subempleo* en la década de los setenta. Hacia los noventa, comenzó a hacerse visible

¹ Existe un largo debate acerca de cuáles son los límites del sector turístico. Por tratarse de un artículo teórico, aquí haré referencia al turismo en términos generales, sin comprometerme con una definición operativa del sector.

la desregulación laboral a nivel mundial, a partir de allí cobraron fuerza los estudios sobre las características del trabajo con base en nuevos términos: *condiciones laborales*, *precarización*, *flexibilización*, *trabajo atípico*, *trabajo no estándar*, *trabajo contingente*; recientemente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) propuso el término *trabajo decente*, todos estos términos empleados para marcar la diferencia con un empleo estándar que se usa de referencia.

Pese a contar con una importante tradición de investigaciones sobre las condiciones laborales en Latinoamérica, no se dispone de estudios sistemáticos acerca de las condiciones de trabajo en el sector turístico que se alimenten de dicha tradición, aunque sí se cuenta con estudios de caso en zonas y localidades específicas en los que se aborda la incidencia del crecimiento del turismo en aspectos del mercado de trabajo local.

Varias investigaciones abordan las transformaciones de zonas rurales en polos de atracción turística, así como la generación de puestos de trabajo femeninos que esta actividad propicia (Díaz-Carrión, 2013; Viteri *et al.* 2017, por citar las más recientes) para los jóvenes (Tomio *et al.* 2013), o el impacto en la economía y el tipo de trabajo que se genera estacionalmente de bajos salarios y malas condiciones de empleo (Pereira y Costa, 2016). Todas estas investigaciones son estudios de caso de ciudades, pueblos o pequeños enclaves turísticos, lo cual no permite tener una perspectiva general de las condiciones de empleo del sector en la región.²

Se cuenta con algunos estudios para la región: investigaciones respecto a Brasil, Argentina, Nicaragua y otros que trataron el caso mexicano. Silva y Ferreira (2017) estudiaron la brecha de ingreso existente entre quienes se desempeñan en el sector turístico y el resto de los ocupados. Sostienen que los retornos de la educación son menores en el sector turístico. Asimismo, abordaron la brecha de ingreso por género existente entre los trabajadores del turismo y mostraron la discriminación salarial hacia las mujeres.

En consonancia con lo anterior, Espínola (2016) abordó algunas características generales de los puestos generados en el turismo en Argentina, hizo foco en la segregación por género y encontró que tienen malas condiciones y que existe segregación laboral y de ingreso que afecta a las mujeres. Picado (2019) estudió algunas expresiones de la precariedad laboral del sector hotelero en Nicaragua.

² El aspecto más sistemáticamente estudiado es el el trabajo sexual dirigido hacia el turismo en países del Caribe.

El caso mexicano es el que ha sido mayormente estudiado; Méndez Sosa *et al.* (2013) realizaron un trabajo conceptual en el que contextualizaron económicamente a la actividad turística en México; resaltaron la flexibilidad en el uso de la mano de obra y la vincularon a la precarización de las condiciones laborales del sector. Rubí-González y Palafox-Muñoz (2017) analizaron las condiciones de precariedad crecientes del trabajo en el sector en Cozumel, señalaron la incidencia de la flexibilidad en el uso de la mano de obra. Finalmente, Barrón *et al.* (2022), así como Gamboa *et al.* (2020) analizaron el empleo generado en la hotelería de distintos destinos turísticos de México mediante la construcción de medidas sintéticas sobre la calidad del empleo. En ambos estudios, y contradictoriamente a lo que sostiene la literatura, no encontraron una situación generalizada de escasa calidad en el empleo.

Para los países en desarrollo, en cambio, hay una amplia literatura que aborda las condiciones laborales en el sector. Se cuenta con investigaciones que estudian las características de los empleos generados y muestran cómo en el sector hay una importante incidencia del trabajo no estándar o con malas condiciones de trabajo.³ Ésta será la materia prima fundamental de esta revisión, aunque se hará referencia a la literatura regional siempre que sea posible.

Las investigaciones existentes abordan el asunto desde dos perspectivas distintas. Una mayoritaria, desde el punto de vista de la gestión de los recursos humanos (Baum, 2015; Baum *et al.*, 2016; Ladkin, 2011), desde la cual el punto central de interés es el mejoramiento de la gestión de los recursos humanos para hacer un uso eficiente de ellos habida cuenta, especialmente, de la estacionalidad de la actividad. No se trata entonces de comprender un fenómeno sino de resolverlo, desde la perspectiva de la gerencia de una empresa (Baum *et al.*, 2016).

Otra visión aborda el trabajo en el sector desde los trabajadores, los puntos centrales de indagación son la vulneración de sus derechos y la calidad de su puesto de trabajo, así como las consecuencias asociadas a ello en términos de desarrollo y calidad de vida. Esta perspectiva está subrepresentada en la literatura internacional del sector; los estudios al respecto suelen referirse exclusivamente a los servicios de hospedaje y no a todo el sector (Baum *et al.*, 2016).

Cabe precisar que hay un punto de encuentro entre ambas perspectivas en la medida en que mejores condiciones de empleo podrían aumentar la productividad y con ello la competitividad

³ Cabe precisar que, dentro de los estudios sobre el turismo en los países en desarrollo, las investigaciones centradas en el análisis de la ocupación generada están lejos de ser las mayoritarias (Ladkin, 2011).

del establecimiento (Royuela y Surinach, 2013). Este punto es particularmente importante para el sector turístico por la alta dependencia que tiene de las habilidades, motivación y satisfacción con que cuenta el empleado que ofrece el servicio (Kusluvan y Kusluvan, 2000). Al tener en cuenta que una de las características distintivas de los servicios es que el consumo está indisolublemente asociado al trabajador que lo realiza, la satisfacción del empleado tiene una importancia adicional para esta industria y se ubica como un eslabón fundamental de la cadena de valor (Lillo-Bañuls *et al.*, 2007).

Este trabajo se divide en cuatro secciones que acompañan la presente introducción: primero, se reseñan los conceptos teóricos generales para el análisis de las condiciones de trabajo. En la siguiente sección se muestra su aplicación y hallazgos empíricos para el sector, señalando además los vinculados a la región. Por último, se traza una ruta conceptual de investigación en función de la revisión realizada, más específicamente se propone un modo de estudiar las condiciones de trabajo en el sector turístico para la región. Esta propuesta se nutre de la tradición de estudio del mercado de trabajo en la región haciendo uso preciso de los términos empleados.

1. Principales conceptos para el estudio de las condiciones laborales

Contamos con una constatación básica y generalizada: tener un puesto de trabajo no es suficiente para tener cierto estándar de vida, esto ha dado pie a numerosos estudios sobre las condiciones de trabajo existentes. Aquí se presentan los conceptos más importantes que se han usado y que se utilizan para estos análisis: *informalidad*, *precarización laboral*, *flexibilización*, *trabajo decente* y *calidad del empleo*. El cometido de esta sección es mostrar la especificidad y alcance analítico de cada uno de estos conceptos que jerarquizan aspectos distintos de la afectación a las condiciones laborales y, por ello, no pueden ser tratados como sinónimos.

1.1. Informalidad

El histórico problema de la escasa absorción de fuerza de trabajo es el marco de estudio de la informalidad. El concepto *informalidad* se presenta en la década de los setenta como una alternativa a otras vertientes de análisis que estaban en boga, como la perspectiva de la marginalidad o la del

ejército industrial de reserva. En América Latina, el análisis de la informalidad tuvo su auge en las décadas de los setenta y ochenta.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) adopta el concepto de sector informal dada la preocupación por el nivel de pobreza generado por los escasos ingresos obtenidos por los trabajadores (OIT, 1972). Se define a las actividades informales como maneras de hacer las cosas caracterizadas por los siguientes aspectos: a) la facilidad de entrada; b) la dependencia de recursos nativos; c) la propiedad familiar de los emprendimientos; d) la operación de pequeña escala; e) la tecnología adaptada e intensiva en fuerza de trabajo; f) el uso de habilidades obtenidas fuera de la educación formal; g) la operación en mercados no regulados y competitivos. Mientras que el sector formal se define por las características opuestas y su vínculo con el gobierno, lo que le permite un mayor acceso a recursos.

Desde su surgimiento, el concepto de *formalidad* ha suscitado distintos debates y no existe consenso acerca de lo que es el sector informal y de cómo abordarlo empíricamente. Sin embargo, para América Latina es posible identificar al menos dos concepciones que delinearón la manera en que los investigadores han estudiado esta problemática laboral. Estos enfoques son las concepciones sobre informalidad surgidas en el seno del Programa Regional de Empleo para América Latina y el Caribe (en adelante PREALC) de la OIT y los análisis de Alejandro Portes.⁴

El PREALC desarrolló en la década de los setenta la versión latinoamericana del enfoque de la OIT acerca del sector informal. En esta formulación el sector se conformaría a partir del excedente de mano de obra generado por la insuficiente capacidad del modelo de sustitución de importaciones para alcanzar un ritmo de ocupación acorde con la población. La población excedente, que no es absorbida por la economía moderna genera sus propios empleos para sobrevivir (PREALC, 1976). Estas actividades localizadas fuera de la economía moderna se asocian a las actividades por cuenta propia y se enfatiza la carencia de regulación de la relación laboral. Se caracterizan por su fácil acceso, una escasa utilización de capital y de tecnología, así como el uso intensivo de la fuerza de trabajo, también se localiza en mercados competitivos, tiene baja productividad y obtiene bajos ingresos (PREALC, 1976).

⁴ Existe un tercer enfoque que ha influido de sobremanera, no en el ámbito académico, pero sí en las distintas políticas estatales hacia lo informal, justamente allí radica su importancia. Este tercer enfoque ha sido desarrollado principalmente por Hernando de Soto.

Posteriormente, en la década de los ochenta, funcionarios del PREALC formularon definiciones más precisas del sector informal urbano; el excedente laboral estructural y la lógica de la autogeneración de empleo se constituyen como los ejes centrales de las definiciones y el establecimiento de las microempresas como unidad de análisis. Así, se define al sector informal urbano como “el conjunto de puestos de trabajo autogenerados por la fuerza laboral excluida del Sector Moderno” (Carbonetto, 1987: 63), el que estaría compuesto por cuatro categorías: los patrones de microempresas, los asalariados de las microempresas, los trabajadores independientes y los trabajadores familiares no remunerados insertados en microempresas (Carbonetto, 1987).

Además, en el marco de una economía heterogénea y de un mercado laboral segmentado se reconoce la existencia de fuertes interrelaciones económicas entre el sector formal y el informal, lo que distingue a la postura del PREALC de un dualismo en que existen dos sectores cuya única relación es que el sector moderno busca trabajadores en el tradicional. El concepto empírico del sector informal menciona generalmente el siguiente: trabajadores por cuenta propia (exceptuando a los profesionales y técnicos), trabajadores familiares no remunerados, trabajadores del servicio doméstico y trabajadores ocupados en empresas de menos de cinco empleados.

La segunda postura aborda la informalidad desde la economía política. Uno de los elementos novedosos que introduce es el análisis desde una perspectiva histórica basado en la constatación de que la mayoría de las actividades que se reconocen actualmente como informales ya existían en los comienzos del capitalismo. Para Portes (1995 [1983]) lo nuevo no es que estas actividades existan y que constituyan un segmento nuevo del mercado de trabajo, sino que en el capitalismo moderno se tornan funcionales. La funcionalidad de estas actividades radica en que alivian al sector empresarial de las consecuencias de la proletarización de dos formas: proporcionando a la clase trabajadora formal mayor acceso al consumo e incumpliendo los niveles de salarios mínimos y los pagos indirectos de seguridad social. Se conforma así un sector que es “internamente heterogéneo y consiste de segmentos reorganizados de modos de producción preexistentes, unificados por su relación con la economía capitalista” (Portes, 1995 [1983]: 39). Desde este enfoque, lo central es el modo de absorción y utilización laboral en las economías industrializadas, basado en la resistencia de los empleadores a aumentar la fuerza de trabajo contratada formalmente y el uso de una oferta elástica como la ofrecida por el sector informal. La subcontratación y el trabajo eventual son los mecanismos por excelencia de uso flexible de la fuerza de trabajo.

1.2. Flexibilidad

La noción de flexibilidad laboral comienza a ser clave en los debates a partir de la década de los ochenta como forma de dar respuesta a la crisis productiva de la época atribuida a algunas rigideces propias del modelo taylorista-fordista, este concepto se refiere a la nueva capacidad de la gerencia de ajustar el empleo a las cambiantes condiciones de la producción. Aquí se hace foco en una de ellas: la flexibilidad de la fuerza de trabajo o de las relaciones laborales. Esta dimensión incluye, a su vez, tres subdimensiones: *flexibilidad numérica*, que considera la capacidad para cambiar el volumen de la fuerza de trabajo en función de las necesidades de la producción, es decir las horas de trabajo pueden ser fácilmente incrementadas o reducidas sin que esto genere mayores costes económicos; *flexibilidad organizacional o funcional*, que refiere a la capacidad de la empresa para usar la fuerza de trabajo dónde, cuándo y cómo se requiera, es decir, se trataría de trabajadores con múltiples habilidades y formaciones que podrían ser fácilmente reasignados a distintas tareas; *flexibilidad salarial*, que supone la capacidad para ajustar el salario a la productividad individual y según la jornada de trabajo (Atkinson, 1985).⁵

Uno de los aspectos centrales de la flexibilidad es en manos de quién está la decisión de la flexibilización y, por ende, de las interacciones entre los actores involucrados en tales decisiones. En Latinoamérica esta reestructuración ha sido orientada por las empresas con la anuencia de un estado retirado de sus anteriores funciones, pero que ahora facilita la flexibilidad de los mercados de trabajo, y ha sido dirigida a la conversión del sector exportador como el dinamizador de la economía, mientras que las relaciones laborales en las empresas mutan hacia un patrón contractual flexible con unilateralidad empresarial (De la Garza, 1993).

La flexibilidad se traduce principalmente en desregulación. Los corolarios de esta transformación en la región fueron el cambio en las leyes laborales, los cambios en la contratación colectiva y el quiebre o debilitamiento de los pactos corporativos tripartitos entre los sindicatos, el Estado y las empresas (De la Garza, 2003).

⁵ Atkinson elabora dos escritos seminales sobre la empresa flexible donde desarrolla pormenorizadamente las características del uso de la fuerza de trabajo, que pasan a estar agrupadas en un núcleo central de trabajadores que son gerenciados con alta flexibilidad funcional y una serie de grupos de trabajadores periféricos asociados a la empresa con una importante flexibilidad numérica. Como se verá más adelante, la adecuación de este esquema de empresa es puesto en duda para el caso de las empresas de servicios y vinculadas al turismo.

En teoría, podría pensarse que la flexibilidad laboral puede ser beneficiosa para el trabajador en la medida en que le podría permitir hacer un manejo más dúctil de su jornada laboral. Sin embargo, dado el modo en que se lleva adelante esta flexibilización no ha operado en ese sentido. Cabe precisar que la inseguridad laboral no necesariamente tendría que ser intrínseca a la flexibilidad, prueba de ello es el modelo danés de “flexiguridad” que combina el uso flexible de la fuerza de trabajo con buenos niveles de seguridad (alta movilidad, alta seguridad salarial, seguridad en el empleo y políticas educativas y de mercado activas) y que es usado de modo bastante exitoso en Dinamarca y en Holanda.

1.3. Precarización laboral

Los conceptos empleo precario y precarización laboral forman parte de las nociones utilizadas para el análisis del deterioro de las condiciones laborales en la región y en el mundo. Este concepto comienza a usarse en la década de los ochenta y aún goza de vigor analítico, pese a tener variadas acepciones. Siguiendo a Mora-Salas (2006) puede distinguirse un enfoque amplio que, en términos operativos, aplica el concepto para los trabajadores asalariados y no asalariados, así como uno restringido que califica el cambio de las relaciones entre el capital y el trabajo en la nueva fase de producción capitalista. Operativamente, este último enfoque se aplica exclusivamente a las relaciones laborales del trabajo asalariado.

Rodgers (1989) define tempranamente el empleo precario como una combinación de cuatro dimensiones que tienen amplia aceptación, aunque con matices, en la literatura regional e internacional subsiguiente. Estas dimensiones son inestabilidad, inseguridad, carencia de protección y bajos ingresos. Con base en una cuidadosa lectura de la bibliografía Mora-Salas (2006) plantea cuatro características que definen a un empleo asalariado como precario:

1. Relaciones laborales regidas por criterios de *incertidumbre, inseguridad e inestabilidad laboral*. El observable de esta característica es el predominio de los contratos a tiempo parcial.
2. Políticas de *baja remuneración de la fuerza de trabajo* que se rigen exclusivamente por criterios de minimización de costos como forma de incrementar la competitividad de las empresas. El observable de esta característica son los salarios.

3. Políticas de contratación que *incumplen con los sistemas de seguridad social* y derechos laborales como forma de minimizar los costos y aumentar la competitividad empresarial. Aquí el observable es la evasión total o parcial de los sistemas seguridad social.
4. La *definición unilateral del tiempo de trabajo* por parte del sector empresarial, en función de los requerimientos de la producción. Los observables de esta dimensión son las distintas formas de uso flexible de la mano de obra, sea tanto mediante el manejo de la cantidad de trabajadores disponibles (contratos a tiempo parcial) como de su jornada laboral (prolongación de la jornada laboral).

El lector habrá advertido la familiaridad conceptual entre las dimensiones de la precarización laboral y la flexibilidad en sus tres acepciones (numérica, funcional y salarial). Pese a la similitud en las manifestaciones del fenómeno hay diferencias analíticamente importantes. Por un lado, el concepto de precarización, como aquí se ha presentado, parte del hecho de que este uso de la fuerza de trabajo es unilateralmente definido desde el empresariado. Por otro lado, el modo de analizar la génesis del fenómeno marca una diferencia sustantiva. Este es producto de la nueva fase de acumulación capitalista, acompañada por el retiro del estado en la regulación del mercado de trabajo y dejando a las empresas mayor libertad en la gestión de la fuerza de trabajo y privilegiando, consecuentemente, la lógica de la acumulación sobre la de la distribución (Mora-Salas, 2006).

1.4. Calidad del empleo

Burchell *et al.* (2014) ubican el surgimiento de la literatura sobre calidad del empleo hacia la década de los sesenta en los países en desarrollo. Los primeros estudios se centraban justamente en la percepción de los trabajadores de su puesto de trabajo, pasando por temas tan diversos como el análisis de los determinantes del bienestar en el trabajo y la productividad, la percepción de la realización de un trabajo útil, el emparejamiento entre las habilidades y la formación requeridas por el puesto y las que efectivamente tiene el trabajador, bienestar físico y psicológico en el puesto de trabajo.

Hacia la década de los noventa comenzó a cobrar importancia el balance entre la vida familiar y la laboral poniendo foco en el horario y en la duración de la jornada de trabajo. Entonces,

una de las características de la literatura sobre calidad del empleo ha sido la polisemia del concepto y el abordaje desde variadas disciplinas, lo que ha llevado a la conformación de distintos conceptos que se fueron desarrollando en paralelo (Burchell *et al.*, 2014).

Körner *et al.* (2012) hicieron una contribución importante para el estudio de la *calidad de empleo*, ya que presentaron una perspectiva bastante comprensiva que incluye siete dimensiones que componen el fenómeno y se organizan de la más básica hasta la más ambiciosa. Según estos autores, las dimensiones que componen este fenómeno son las siguientes: 1. Seguridad en el trabajo y equidad de género. 2. Ingresos y beneficios indirectos del empleo. 3. Jornada laboral y equilibrio entre vida laboral y personal. 4. Seguridad del empleo y protección social. 5. Diálogo social. 6. Habilidades y formación. 7. Relaciones en el lugar de trabajo y motivación laboral.

1.5. Trabajo decente

Hacia fines de la década de los noventa, la OIT (1999) lanzó el concepto *trabajo decente*, procurando con él reunir conceptual y metodológicamente el modo de abordar lo que debería ser un buen empleo. Una de las características de este concepto es que no considera exclusivamente características del puesto de trabajo –como los anteriores conceptos– sino que también incluye características del contexto laboral. De acuerdo con Ghai (2003) las dimensiones del trabajo decente son las siguientes:

- a) El empleo: las oportunidades para acceder a él, el trabajo remunerado, las condiciones (el trabajo nocturno, las horas, el reposo semanal y las vacaciones pagadas, así como la seguridad social y el acceso a servicios de salud).
- b) Seguridad social.
- c) Derechos fundamentales: erradicación del trabajo forzoso y trabajo infantil, igualdad de trato y oportunidades a las personas, libertad sindical.
- d) Diálogo social: negociación colectiva, democracia económica, participación en el ámbito nacional.

La noción de trabajo decente no se ha erigido como la principal forma para analizar las condiciones de trabajo como lo pretendía la OIT; esto se ha dado en buena medida porque no ha habido acuerdo entre académicos y organismos públicos en los contenidos precisos de esta noción,

tampoco en su modo de abordaje operativo ni en su medición. Como consecuencia, la adopción de este concepto ha sido escasa y es además materia de debate (Burchell *et al.*, 2014).

2. Principales conceptos para el estudio de las condiciones laborales en el sector turístico y sus hallazgos

Los conceptos presentados en la sección anterior fueron, en parte, seleccionados por tener su correlato en estudios específicos sobre el sector turístico, aunque con distinto grado de importancia. En esta sección se presentan los estudios del sector que dialogan con los conceptos antes mencionados y aquellos que abordan el análisis de las condiciones laborales para poblaciones vulnerables.⁶

2.1. Sector informal e informalidad

Las nociones de *informalidad* y *sector informal* pueden encontrarse en los estudios sobre el sector turístico. Por un lado, se utilizan los términos como forma de caracterizar un empleo, utilizados para referir a un puesto de trabajo que no realiza aportes a la seguridad social, al estilo de la postura de Portes (1995 [1983]). Este es un uso bastante extendido del término, aunque no específico.

Por otro lado, otros estudios que abordan el sector turístico en países del sur global utilizan la noción de sector informal surgida en la década de los setenta desde la OIT. En un estudio reciente Rogerson (2018) estudió a los compradores de la frontera en Johannesburgo. Tres estudios anteriores para Tailandia se centran en actividades turísticas de distintas localidades del país. Timothy y Wall (1997) analizaron a los vendedores ambulantes en la ciudad turística de Yogyakarta, Cukier y Wall (1994) a los vendedores ambulantes de Bali, Wahnschafft (1982) a los distintos servicios de atención al turista en Pattaya, desde una visión crítica de las oportunidades de desarrollo del sector informal. Subyace a todas estas investigaciones una preocupación por las malas

⁶ El término *precarización* o *precario* es muy usado en los distintos estudios para calificar a las condiciones laborales del sector, pero no es usado el concepto. No obstante, en la sección anterior se presentó por la relevancia analítica que tiene para el estudio de las condiciones laborales. Por otro lado, una buena parte de la literatura analiza las condiciones de trabajo dentro del sector sin adscribirse a ninguno de los conceptos reseñados más arriba. Esto hace que las condiciones sean variables importantes dentro del análisis, pero no se ubican dentro de un cuerpo teórico analítico como los ya presentados, pese a que los observables pueden coincidir. Estos textos son incluidos en la quinta sección de este artículo.

condiciones de los trabajadores informales del sector turístico, abordadas a partir de distintos observables: ingresos, estabilidad, duración de la jornada, seguridad personal.

2.2. Flexibilidad

Muy vinculado a la estacionalidad propia del sector, las empresas del sector turístico en el mundo hacen un uso flexible de la mano de obra. Esto es particularmente notorio en los servicios de alojamiento que tienen una demanda variable en función de cuestiones climáticas o institucionales (ciclos escolares, por ejemplo). Justamente, para este subsector es que se encuentra la mayor cantidad de investigaciones.

Los intereses académicos en torno al manejo flexible de la mano de obra pueden agruparse en tres: a) el análisis de la adecuación del esquema analítico de Atkinson para este sector de la economía, b) el manejo flexible de la mano de obra desde el punto de vista de las políticas de recursos humanos, c) la asociación entre manejo flexible de la mano de obra y las malas condiciones laborales que esto propicia.

Partiendo de los escritos seminales de Atkinson (1985), en la literatura se considera la distinción entre flexibilidad numérica (o externa), flexibilidad funcional (o interna) y la flexibilidad salarial, aunque esta última es usada en menor medida. Los escritos de Atkinson no fueron inicialmente formulados para las empresas del sector de servicios. Su uso para este sector justamente supuso la crítica a su tajante división entre el núcleo central de trabajadores y el periférico. El punto central de la crítica se basa en el extendido uso de trabajo contingente en la industria hotelera, en quienes descansa buena parte del desempeño de las funciones, lo que los convierte en el núcleo central de la fuerza de trabajo de la empresa (Deery y Jago, 2002; Walsh, 1990; Walsh y Deery, 1999). Como consecuencia, pierde claridad la tajante división entre ambos grupos de trabajadores y se perdería la importante heterogeneidad de la fuerza de trabajo dentro de ese sector; de esta forma estas investigaciones sugieren los límites de la propuesta de Atkinson para el sector de servicios y turístico específicamente.

Park *et al.* (2016), para el Reino Unido, y Yaduma *et al.* (2015) han desarrollado investigaciones que abordan la flexibilidad en la industria hotelera y muestran la importancia del manejo flexible de la fuerza de trabajo para incrementar la productividad. Estas investigaciones

indican que tanto la flexibilidad numérica como la funcional se asocian positivamente con el aumento de la productividad.

Walsh (1990), en consonancia con su crítica a la idea de la existencia de una fuerza de trabajo céntrica y otra periférica, sostiene que ni la tasa de rotación ni el compromiso con la empresa ni el estándar de trabajo difieren entre los trabajadores de tiempo completo y de jornada reducida. Adicionalmente, dada la existencia de tareas poco calificadas en el sector, los costos de entrenamiento de la nueva fuerza de trabajo son muy bajos, con lo cual el empleador obtiene ganancias en términos financieros y de flexibilidad al disminuir la cantidad de trabajadores permanentes.

Contrariamente, Deery y Jago (2002) encuentran evidencia de que los trabajadores temporales tienen menor satisfacción laboral, menor compromiso organizacional y mayor intención de abandonar la empresa. Con base en estos resultados muestran las debilidades de esta estrategia de gestión de los recursos humanos.

Distintos estudios además muestran que un factor común a la fuerza de trabajo catalogada como periférica en el esquema de Atkinson se refiere a trabajadores poco calificados y temporarios pero centrales para la actividad del establecimiento, no obstante, carecen de seguridad laboral (Deery y Jago, 2002; Whitehouse *et al.*, 1997). De este modo, dan cuenta de cómo la flexibilidad en el sector hotelero suele ir acompañada de malas condiciones laborales (Davidson *et al.*, 2006; Deery y Jago, 2002; Rubí-González y Palafox-Muñoz, 2017). La estrategia de manejo de recursos humanos descansaría exclusivamente en el criterio de minimización de costos (Davidson *et al.*, 2006), pero olvidaría otros aspectos también importantes para el desarrollo de la actividad económica.⁷

Un usual mecanismo para hacer un uso flexible de la mano de obra es apostar a la externalización y subcontratación de ésta. Esta estrategia, también denominada tercerización u *outsourcing* es analizada a profundidad por Cañada (2016) para el caso de las camareras de piso en España. Encuentra que esta estrategia ha llevado a un empeoramiento de las condiciones laborales en variados aspectos: rebaja de salarios y categoría ocupacional, inestabilidad e inseguridad en el empleo con relación a la jornada laboral y a la duración del empleo, intensificación del uso de la mano de obra en el trabajo, disminución de la calidad del servicio y desprofesionalización de los

⁷ Algunos investigadores son críticos de la producción académica acerca de la gestión de los recursos humanos en el sector porque mantienen un hiato entre el beneficio empresarial sin considerar las condiciones laborales que se propician. Baum (2015) y Ladkin (2011) abogan por la superación de esta separación.

oficios, aumento de la competencia entre el personal, incremento y agudización de los problemas de salud, así como debilitamiento de la organización colectiva y sindical (Cañada, 2016).

El análisis de Rubí-González y Palafox-Muñoz (2017) sobre el trabajo en sector turístico en Cozumel requiere una mención aparte. Presentan una conceptualización más comprensiva que las mencionadas hasta ahora del término flexibilidad, con base en la propuesta conceptual de Abramo (Abramo, 2001 en Rubí-González y Palafox-Muñoz, 2017). Aquí la flexibilidad adquiere cinco dimensiones: flexibilidad numérica externa, flexibilidad numérica interna, flexibilidad funcional (polifuncionalidad), flexibilidad salarial y flexibilidad estratégica. Los autores encuentran evidencia de todas estas flexibilizaciones y las asocian con la precarización del empleo y el consecuente empobrecimiento de los trabajadores.

2.3. Calidad del empleo

Las investigaciones que analizan las condiciones de trabajo desde la perspectiva conceptual de la calidad del empleo no abundan para la actividad turística, pese a ser una categoría sumamente utilizada para los países desarrollados.

Santero-Sánchez *et al.* (2015) se proponen analizar la calidad del empleo en la industria del alojamiento en España y en qué medida las mujeres trabajadoras del sector presentan peores desempeños. Para ello, construyeron el primer índice de calidad del empleo para el sector, lo que les permitió tener una aproximación comprensiva de un concepto multidimensional. Las autoras toman las dimensiones planteadas por Körner *et al.* (2012) y construyen el índice a partir de las siguientes variables: duración del empleo con el primer empleador, días trabajados con el primer empleador, tipo de contrato (permanente, temporario), salario o ingresos, duración de la jornada laboral (completa o parcial) y categoría ocupacional.

Encontraron que el nivel salarial tiene una importancia menor para explicar la calidad de empleo de un puesto de trabajo. De acuerdo con las autoras, esto está asociado a la abundancia de empleos poco calificados y, consecuentemente, con bajos salarios en el sector. El factor más importante dentro del índice es la duración de la jornada semanal. Esto señala a la corta temporalidad de las jornadas laborales como una característica saliente de esta ocupación y de las más explicativas de la mala calidad de los empleos en el sector. De hecho, insisten en que la duración

de la jornada laboral semanal es un instrumento para ganar calidad en el empleo, reduciendo los contratos temporales y de medio tiempo. Este estudio también muestra que, en promedio, las mujeres ocupan más puestos de peor calidad. Adicionalmente, en un análisis según grupo ocupacional, encontraron que, para los y las trabajadoras en puestos más calificados, la brecha en el índice disminuye considerablemente.

Desde la perspectiva de la calidad del empleo, Gamboa *et al.* (2020) estudiaron el caso de Bahía Banderas (Nayarit) y Barrón *et al.* (2022) el caso de Nuevo Vallarta, Los Cabos y Cancún. En ambas situaciones se trata de una perspectiva sumamente amplia de la calidad del empleo que está dada por las siguientes dimensiones: a) Derechos laborales (contrato laboral, protección social, estabilidad), b) Capacitación (cursos, talleres, posibilidad de ascenso), c) Clima organizacional (motivación, trabajo en equipo, satisfacción laboral, puestos de trabajo, horas trabajadas, transporte), d) Igualdad sustantiva (contrato laboral, normativa de la empresa, crecimiento laboral), e) Experiencia en lo laboral (satisfacción, comodidad, motivación, libertad). Los resultados que obtienen no están en consonancia con la literatura, ya que no encuentran una mala calidad en el empleo. Esto puede estar asociado a la amplitud de las dimensiones que contiene el índice. Este resultado aparentemente contradictorio, a su vez, remarca la importancia del ejercicio analítico aquí propuesto.

2.4. Trabajo decente

Christian (2017) y Christian y Nathan (2013) presentan las condiciones de trabajo desde la perspectiva del trabajo decente de la OIT para aquellas empresas turísticas de países en desarrollo que forman parte de la “Iniciativa de los operadores turísticos para el desarrollo del turismo sostenible” (TOI, por sus siglas en inglés).⁸ Esta iniciativa, apoyada por la Organización Mundial del Turismo de Naciones Unidas, busca que las empresas del sector promuevan un turismo sostenible mediante un proceso de certificación que avale el desarrollo de dichas prácticas. En estas investigaciones Christian (2017) y Christian y Nathan (2013) evalúan si las empresas certificadas promueven efectivamente el trabajo decente tal como se lo proponen.

⁸ *Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development (TOI)*.

Como primer hallazgo Christian (2017) muestra que no hay claridad dentro del proceso de certificación para evaluar si se fomenta el trabajo decente, lo que indica que se trata de un aspecto secundario dentro de la certificación. A su vez, al evaluar las dimensiones del trabajo decente, encontró que en las empresas estudiadas del sector hay una débil defensa de los derechos de los trabajadores y abunda el trabajo precario (Christian, 2017; Christian y Nathan, 2013). El aspecto más sobresaliente es la gran cantidad de trabajadores temporarios o tercerizados que no cuentan con beneficios establecidos por ley.⁹

También desde la perspectiva del trabajo decente De Beer *et al.* (2014) estudiaron las condiciones de trabajo de los guías turísticos en Sudáfrica. Marobela (2011) las analizó para el turismo y el alojamiento de Botsuana. En términos generales encontraron que entre los guías turísticos predominan las malas condiciones laborales: jornadas excesivas, trabajo temporario, empleo inestable a lo largo del año, sin contrato y bajo salario, lo que afecta particularmente a quienes trabajan para pequeñas empresas turísticas de modo irregular y sin gozar o gozando de muy pocos de los beneficios establecidos por ley. Por su parte, para el sector del turismo y alojamientos, Marobela (2011) reportó que los ingresos son bajos, muchos trabajadores carecen de contrato, las horas extras no se pagan y buena parte de los trabajadores no pertenece a ningún sindicato.

3. Propuesta de operacionalización para el estudio de las condiciones laborales en el sector turístico de la región

Hay mucho por investigar acerca de las condiciones laborales de este sector en la región y también hay muchos abordajes posibles. Sin intenciones de obturar el campo de las posibles formas de analizar el fenómeno, en esta sección se propone una herramienta conceptual y sus observables, una herramienta que se nutra de la discusión presentada en el primero y segundo apartado de este trabajo y que, sobre todo, recupere la especificidad de los términos allí expuestos.

Entre los conceptos presentados, el de precarización es el que contiene algunas ventajas analíticas que lo hacen apropiado para el estudio del sector turístico en la región, pues, en primer lugar, parte del hecho de la asimetría de fuerzas entre los actores de la relación laboral y de que la forma de uso de la fuerza de trabajo es unilateralmente definida desde el empresariado. Este aspecto

⁹ Característica especialmente marcada en India, Indonesia, China, Kenia, Uganda y Sudáfrica.

teórico no está contenido con claridad en la conceptualización de flexibilidad, pese a que ambos se refieren a manifestaciones similares de las condiciones laborales. La segunda ventaja analítica de la perspectiva de la precarización aquí presentada es que cobra relevancia la génesis del fenómeno. De acuerdo a esta conceptualización, la precarización laboral se funda en la nueva fase de acumulación capitalista que, con la anuencia de estados que abandonan su protagonismo en la regulación de las relaciones laborales, deja a las empresas mayor libertad en el manejo de la fuerza de trabajo privilegiando su lógica de acumulación.

Aquí se propone que el estudio de la precarización laboral para el sector turístico contenga tres dimensiones, cuya importancia se desprende de la revisión teórica realizada y de la revisión de investigaciones sectoriales en la región: minimización de costos, inseguridad laboral y flexibilidad.

En términos generales, en la literatura se ha mostrado que el salario turístico es relativamente bajo (Davidson *et al.*, 2006; Fernández *et al.*, 2009). Dentro de los análisis para la región, cabe destacar la investigación de Espínola (2016) que muestra para Argentina que el empleo turístico se caracteriza por ofrecer bajos niveles de ingresos, elevadas tasas de trabajo no inscripto en la seguridad social y alta participación en establecimientos pequeños (aspecto que suele estar asociado a peores condiciones laborales). En la dimensión sobre *minimización de costos* se consideran entonces los niveles salariales del sector y otros beneficios no salariales básicos.

Buena parte de la literatura para los países desarrollados muestra que en el sector abundan las contrataciones temporales, ya sean a tiempo parcial, pasantías, contratos de formación o contratos fijos discontinuos (Christian, 2017; Exceltur, 2006; Fernández *et al.*, 2009; Whitehouse *et al.*, 1997). Como consecuencia directa de esto, hay una alta rotación de los recursos humanos, poca acumulación de conocimientos y experiencia en el sector, cuestiones que además impactan negativamente sobre los niveles de profesionalización del sector (Exceltur, 2006; Whitehouse *et al.*, 1997). La dimensión inseguridad laboral incluye la estabilidad del empleo a lo largo del tiempo, los niveles de protección social y la existencia de diálogo social que respalde y garantice las condiciones de trabajo. La estacionalidad propia de las actividades turísticas hace que estos aspectos sean especialmente problemáticos para el sector.

Como se vio en esta revisión, el uso flexible de la mano de obra es usual. También se subrayó que un asunto determinante al momento de hablar de empleo precario es cómo se determina este uso flexible. Si es definido unilateralmente por el empleador y sin tiempo de antelación, este uso

flexible constituye un rasgo de precariedad. Vinculada a esta dimensión, la literatura comienza a señalar las dificultades para conciliar el tiempo familiar con el laboral que los trabajadores del turismo enfrentan (Exceltur, 2006; Fernández *et al.*, 2009). La dimensión *flexibilidad* considera la flexibilidad numérica y la funcional.

Cuadro 1
Esquema de operacionalización

<i>Dimensiones</i>	<i>Subdimensiones</i>	<i>Variables</i>
Precariedad laboral	Minimización de costos	Ingresos y beneficios indirectos del empleo salario gozo de vacaciones (licencia) acceso a la seguridad social acceso a cobertura médica
	Seguridad laboral	Estabilidad laboral y protección social duración del empleo tipo de contrato intención de contar con empleo permanente empleo temporal involuntario tercerización
		Díálogo social existencia de convenio colectivo sindicalización
	Flexibilidad	Numérica (Jornada laboral) horas de trabajo semanales jornada laboral excesiva subempleo (por horas) involuntario jornadas laborales flexibles previstas y no previstas
	Funcional desempeño de funciones ajenas al cargo	
Formación	Habilidades y formación	puestos calificados formación en el empleo

Fuente: elaboración propia

Ahora bien, hay un aspecto no contenido en la noción de precarización pero que es importante para este sector: la formación en el trabajo. Surge de la literatura aquí reseñada que una buena parte de la precarización del sector esté asociada a la poca atención prestada a la formación de los trabajadores que lleve a la profesionalización de las funciones desempeñadas y al desarrollo de una carrera en el sector. Por ello, se propone la inclusión de esta dimensión para no dejar por fuera un aspecto que es específico del sector y es necesario para un buen análisis de sus condiciones laborales. Aquí se considera la importancia de la formación continua de los trabajadores para el buen desempeño de su tarea y para el establecimiento de cierta autonomía en su cargo. Se incluye la

dimensión sobre *formación en el trabajo*, que considera la existencia de trabajos de alta calificación y las posibilidades de formación ofrecidas a los trabajadores.

Como consecuencia de la revisión crítica de la literatura y de los intentos de evitar el uso polisémico de los conceptos recuperando la especificidad de los mismos, arribamos a una clara operacionalización para el análisis de las condiciones laborales en el sector turístico que recupera los aspectos centrales para la región. En el cuadro 1 se presenta de modo esquemático este ejercicio de operacionalización.

Consideraciones finales

Este texto parte de la constatación de la existencia de un hiato entre los estudios empíricos que analizan las condiciones laborales en el sector turístico y la amplia discusión conceptual en torno a los distintos términos disponibles para su abordaje. Se observa, por momentos, un uso indistinto de términos que efectivamente son polisémicos pero que bien puede ser rastreada su construcción conceptual y reconstruir su especificidad. Aquí el esfuerzo ha estado dirigido hacia el establecimiento de vínculos entre las condiciones de trabajo observadas en el sector y la tradición de análisis acerca del mercado de trabajo en la región.

Como varias investigaciones a nivel mundial lo muestran, y aquí se han presentado, el sector turístico genera puestos de trabajo con características particulares que ameritan la construcción de herramientas conceptuales singulares. Hacia este esfuerzo se ha abocado este artículo, que presenta una vasta revisión de la literatura internacional sobre las condiciones laborales en el sector y la hace dialogar con la literatura regional que ha estudiado el mercado de trabajo en su conjunto. Se arriba a la construcción de una herramienta conceptual y la especificación de sus observables, que es una pieza clave para fomentar las investigaciones acerca de las condiciones laborales en el sector. Esta herramienta se compone de dos dimensiones: precariedad laboral y formación en el trabajo. A su vez, la dimensión sobre precariedad laboral se divide en tres subdimensiones: minimización de costos, inseguridad laboral y flexibilidad.

Esta propuesta de operacionalización tiene algunas ventajas que conviene resaltar. Logra precisar el contenido y alcance del término precarización laboral desde una perspectiva analítica que explicita la fuerza desigual que tienen los actores involucrados en la relación laboral (capital y

trabajo), a la vez que reconoce su génesis en la entronización de la lógica de la acumulación por sobre la de la distribución. Lo anterior, acompañado del retiro del estado de la regulación de las relaciones laborales. Además, al agregar la dimensión sobre formación en el trabajo, esta operacionalización incorpora todas las manifestaciones de las deficiencias en las condiciones laborales encontradas empíricamente para el sector en la región. Finalmente, además de tener un claro sustento teórico, esta operacionalización logra ser una herramienta útil para la investigación en la medida en que explicita el modo en que pueden ser observables o medibles. Sin duda alguna, este ejercicio también tiene limitaciones ya que su aplicación dependerá de la información disponible en cada contexto y de las posibilidades de producir datos primarios acordes.

Al tener en cuenta las fortalezas y limitaciones de este ejercicio, con este análisis se espera contribuir a la construcción de una agenda sistemática de investigación con perspectiva crítica que posibilite la elaboración de investigaciones comparadas. Esta revisión y reflexión es necesariamente un trabajo inacabado, porque varios equipos de investigación en la región avanzan diariamente en estos asuntos. Sin embargo, busca ser una invitación a la reflexión de las raíces conceptuales y teóricas de los términos que usamos en nuestras investigaciones para hacer un uso preciso y consistente de ellos.

Fuentes consultadas

- Atkinson, John (1985). *Flexibility, uncertainty and manpower management*. Institute of Manpower Studies.
- Barrón, Karla; Trujillo, Elizabeth y Álvarez, Plácido (2022). Índice de calidad del empleo en el sector hotelero: estimación para Nuevo Vallarta, Los Cabos y Cancún. *Dimensiones Turísticas*, 6(5), 85-110. <https://doi.org/10.47557/LTBD5694>
- Baum, Thomas (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204-212. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>
- Baum, Thomas; Kralj, Anna; Robinson, Richard y Solnet, David (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.04.003>

- Burchell, Brendan; Sehnbruch, Kristen; Piasna, Agnieszka y Agloni, Nurjik (2014). The quality of employment and decent work: definitions, methodologies, and ongoing debates. *Cambridge Journal of Economics*, 38(2), 459-477. <https://doi.org/10.1093/cje/bet067>
- Cañada, Ernest (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de piso*. Alba Sud Editorial.
- Carbonetto, Daniel (1987). La heterogeneidad de la estructura productiva y el sector informal. En Daniel Carbonetto, Jaime Mezzera, Carlos Maldonado, José Luis Ortiz, Miguel Ángel Castiglia, Gilda Farrell, Roberto Casanovas, Gabriel Murillo, María Mercedes Placencia y Susana Pinilla, *El sector informal urbano en los países andinos* (2° ed., pp. 45-68). ILDIS-CEPESIU.
- Christian, Michelle (2017). Protecting tourism labor? Sustainable labels and private governance. *GeoJournal GeoJournal: Spatially Integrated Social Sciences and Humanities*, 82(4), 805-821. <https://doi.org/10.1007/s10708-016-9717-z>
- Christian, Michelle y Nathan, Dev (2013). Tourism overview: Changing end markets and hyper competition. Working Paper Series núm. 26. Global Development Institute. <https://acortar.link/wV5ksb>
- Cukier, Judie y Wall, Geoffrey (1994). Informal tourism employment: vendors in Bali, Indonesia, *Tourism Management*, 15(6), 464-467. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(94\)90067-1](https://doi.org/10.1016/0261-5177(94)90067-1)
- Davidson, Michael; Guilding, Chris y Timo, Nils (2006). Employment, flexibility and labour market practices of domestic and MNC chain luxury hotels in Australia: Where has accountability gone? *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 193-210. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.08.001>
- De Beer, Andries; Rogerson, Christian y Rogerson, Jayne (2014). Decent work in the South African tourism industry: evidence from tourist guides. *Urban Forum*, 25(1), 89-103. <https://doi.org/10.1007/s12132-013-9199-8>
- De la Garza, Enrique (2003). La flexibilidad del trabajo en América Latina. En Enrique de la Garza (Ed.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo* (pp. 148-177). Fondo de Cultura Económica.

- De la Garza, Enrique (1993). *Reestructuración productiva y respuesta sindical en México*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Deery, Margaret y Jago, Leo (2002). The core and the periphery: an examination of the flexible workforce model in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 21(4), 339-351. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(02\)00013-0](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(02)00013-0)
- Díaz-Carrión, Isis Arlene (2013). Mujeres y mercado de trabajo del turismo alternativo en Veracruz. *Economía, Sociedad y Territorio*, 13(42), 351-380. <https://doi.org/10.22136/est00201353>.
- Espínola, Natalia (2016). Segregación ocupacional por género y diferencial de ingresos en turismo: evidencia para Argentina. *Económica*, 62, 55-93. <https://acortar.link/OJcHyD>
- Exceltur (2006). *Libro blanco de los recursos humanos del turismo en España: competitividad turística y diferenciación a través de las personas*. Exceltur. <https://acortar.link/DIVtNo>
- Fernández, Melchor; Pena-Boquete, Yolanda y Pereira, Xesús (2009). Labor conditions in the spanish hotels and restaurants industry. *Tourism Analysis*, 14(3), 293-312. <https://doi.org/10.3727/108354209789705039>
- Gamboa, Luis; Barrón, Karla y Moreno, Luis (2020). Diagnóstico de la calidad del empleo en hotelería: estudio del caso de Bahía de Banderas, Nayarit. En Reyna Rodríguez y David Castro (Coords.), *La mujer y el mercado laboral: retos y oportunidades* (pp. 111-135). Universidad Autónoma de Coahuila-Ediciones de Laurel.
- Ghai, Dharam (2003). Trabajo decente. Concepto e indicadores. *Revista Internacional del Trabajo*, 122(2), 125-160. <https://acortar.link/xyfKZw>
- Hall, Michael (2008). *Tourism planning: policies, processes and relationships*. Prentice Hall.
- Körner, Thomas; Puch, Katharina y Wingerter, Christian (2012). *Quality of employment: Earning money and what else counts*. Statistisches Bundesamt.
- Kusluvan, Salih y Kusluvan, Zeynep (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21, 251-269. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00057-6](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00057-6)

- Ladkin, Adele (2011). Exploring tourism labor. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1135-1155.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.03.010>
- Lillo-Bañuls, Adelaida; Ramón-Rodríguez, Ana y Sevilla-Jiménez, Martín (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, 19, 47-69. <https://acortar.link/862f5T>
- Marobela, Motsomi (2011). Tourism and Decent Work in Botswana: from private sector to a collectivist model. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 1(3), 1-9.
<https://acortar.link/2OvAjL>
- Méndez Sosa, María del Consuelo; Osorio García, Maribel; Rodríguez Pichardo, Oscar y Salgado Vega, María del Carmen (2013). La flexibilidad laboral en el sector turístico en México: Una interpretación teórica. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(4), 705-728.
<https://acortar.link/n0Bb3D>
- Mora-Salas, Minor (2006). *Ajuste estructural y empleo precario: el caso de Costa Rica*. El Colegio de México.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2009). *Reducir la pobreza a través del turismo*, OIT.
<https://acortar.link/lJeCa1>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (1999). Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87.^a Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. OIT.
<https://acortar.link/H0A98f>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (1972). *Employment incomes and equality. A strategy for increasing productive employment in Kenya*, OIT. <https://acortar.link/ASfPp9>
- Park, Sangwon; Lockwood, Andrew; Williams, Allan y Yaduma, Natina (2016). Demand fluctuations, labour flexibility and productivity. *Annals of Tourism Research*, 59, 93-112.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2016.04.006>
- Pereira, Giovanna y Costa, Jean Henrique (2016). Flexibility and work precarious: a study in travel agencies in Mossoró/RN (Brazil). *Revista Turismo y Desarrollo local*, 9(20), 1-14.
<https://acortar.link/oPQmrn>

- Picado, Angélica (2019). *Precarización hotelera en Nicaragua: apuntes en tiempos de crisis*, Alba Sud.
<https://acortar.link/ItZfeR>
- Portes, Alejandro (1995 [1983]). El sector informal: definición, controversia y relación con el desarrollo nacional. en Alejandro Portes (Ed.), *En torno a la informalidad: ensayos sobre teoría y medición de la economía regulada* (pp. 25-47). Miguel Ángel Porrúa-FLACSO.
- PREALC (Regional Employment Program for Latin America and the Caribbean) (1976), *El problema de empleo en América Latina: situación, perspectivas y políticas*, PREALC.
<https://acortar.link/GV87Fz>
- Riley, Michel y Szivas, Edith (2003). Pay determination - A Socioeconomic Framework. *Annals of Tourism Research*, 30(2), 446-464. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(02\)00101-9](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(02)00101-9)
- Rodgers, Gerry (1989). Precarious work in Western Europe: The state of the debate. En Gerry Rodgers y Janine Rodgers (Eds.), *Precarious jobs in labour market regulation: The growth of atypical employment in Western Europe* (pp. 1-16), IILS. <https://acortar.link/sYQMvn>
- Rogerson, Christian (2018). Informal sector city tourism: Cross-border shoppers in Johannesburg. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 22(2), 381-392. <https://doi.org/10.30892/gtg.22209-296>
- Royuela, Vicente y Surinach, Jordi (2013). Quality of work and aggregate productivity. *Social Indicators Research*, 113(1), 37-66. <https://doi.org/10.1007/s11205-012-0081-1>
- Rubí-González, Felipe y Palafox-Muñoz, Alejandro (2017). *El turismo como catalizador de la pobreza. Trabajo turístico y precariedad en Cozumel*. Alba Sud.
- Santero-Sánchez, Rosa; Segovia-Pérez, Mónica; Castro-Núñez, Belén; Figueroa-Domecq, Cristina y Talón-Ballesteros, Pilar (2015). Gender differences in the hospitality industry: A Job quality index. *Tourism Management*, 51, 234-246. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.05.025>
- Silva, Joaquim y Ferreira, Carla (2017). Wage differentials in Brazil: Tourism vs. other service sectors. *Cogent economics & finance*, 5(1) 1-17. <https://doi.org/10.1080/23322039.2017.1319606>
- Timothy, Dallen y Wall, Geoffrey (1997). Selling to tourists: Indonesian street vendors. *Annals of Tourism Research*, 24(2), 322-340. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)80004-7](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)80004-7)

- Tomio, Marialva; da Silva, Rosinha y Kuczmynda, Ana Paula (2013). Working in the tourism sector: Social inclusion and prejudices. *Cuadernos de Turismo*, 32, 281-294. <https://acortar.link/hN0D8G>
- Viteri, Digna; Peñaherrera, Pablo y Vinueza, Jenny (2017). La equidad de género como parte de la responsabilidad social en el mercado laboral de la industria turística del Ecuador. *Revista Ibero-Americana de Estrategia*, 16(4), 23-36. <https://acortar.link/D97nkw>
- Wahnschafft, Ralph (1982). Formal and informal tourism sectors: A case study in Pattaya, Thailand. *Annals of Tourism Research*, 9(3), 429-451. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(82\)90022-6](https://doi.org/10.1016/0160-7383(82)90022-6)
- Walsh, Janet (1990). Flexible labour utilisation in the private service sector. *Work Employment & Society*, 4(4), 517-530. <https://doi.org/10.1177/0950017090004004003>
- Walsh, Janet y Deery, Stephen (1999). Understanding the peripheral workforce: evidence from the service sector. *Human Resource Management Journal*, 9(2), 50-63. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.1999.tb00196.x>
- Whitehouse, Gillian; Lafferty, George y Boreham, Paul (1997). From casual to permanent part-time? non-standard employment in retail and hospitality. *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work*, 8(2), 33-48. <https://doi.org/10.1080/10301763.1997.10722006>
- Yaduma, Natina; Williams, Allan, Lockwood, Andrew y Park, Sangwon (2015). Performance, labour flexibility and migrant workers in hotels. *Hospitality Management*, 50, 94-104. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.07.003>

Reseña curricular

Clara Márquez Scotti. Doctora en Ciencia Social con especialidad en Sociología por El Colegio de México. Actualmente es profesora-investigadora del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República (Uruguay). Es miembro del Sistema Nacional de Investigadores de la Agencia Nacional de Investigación e Innovación, nivel I. Sus líneas de investigación son: desigualdad, trabajo, migración y familia. Entre sus más recientes publicaciones

se encuentran: en coautoría, The social inclusion of migrants between policy and practice: lessons from Uruguay, *International Migration Review*, 58(2), 898-908 (2024); Patrones de migración familiar de personas migrantes nacidas en Venezuela, Cuba, Perú y República Dominicana que llegan a Uruguay, *Revista Latinoamericana de Población*, 17, e202312, (2023), Trayectorias de precariedad y desajuste educativo en México. En Sara Ochoa, Edith Pacheco e Isalia Nava (Eds.). *Y sin embargo, se mueve. Ocupación y empleo en México: Una perspectiva longitudinal de corto plazo*. Universidad Nacional Autónoma de México (2023). Correo-e: clara.marquez@cienciassociales.edu.uy