



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
UNIDAD ACADÉMICA COZUMEL
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE
MAESTRIA EN GESTIÓN SUSTENTABLE DEL TURISMO**

**“EL EMPLEO COMO COMPONENTE CLAVE
DE LA DIMENSIÓN DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA
DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL
EN EL MARCO DEL DESARROLLO TURÍSTICO
EN LA ISLA DE COZUMEL”**

PRESENTA

L.A. MARICARMEN SEPÚLVEDA ALCÁZAR

DIRECTOR

DR. ALFONSO GONZÁLEZ DAMIÁN

ASESORES

DRA. BONNIE CAMPOS CÁMARA

DR. TOMÁS J. CUEVAS CONTRERAS

MTRA. ALMA ROSA MACÍAS RAMÍREZ

DR. ALEJANDRO PALAFOX MUÑOZ

Contenido

Introducción	4
Capítulo I. Empleo y exclusión social en el contexto de la isla de Cozumel	7
1.1 Concepto y dimensiones de exclusión social	7
1.2 La exclusión social en el contexto turístico.....	11
1.2.1 Revisión de la producción académica turística sobre exclusión social.....	11
1.2.2 Revisión de la producción académica turística en relación a los indicadores de exclusión social	16
1.3 El estudio de los impactos socioeconómicos del desarrollo turístico.....	18
1.4 El empleo como componente clave de la dimensión de exclusión social de participación económica en el contexto del desarrollo turístico	21
1.5 Contexto geográfico e histórico de la isla de Cozumel como destino turístico	30
Capítulo II. Metodología de la investigación	34
2.1 Enfoque y justificación de la metodología de investigación	34
2.2 Descripción de la metodología	37
2.2.1 Historias de Vida	37
2.2.2 Retos en el uso del método de historias de vida	40
2.3. Diseño de la investigación	41
2.3.1 Contexto del área de estudio.....	41
2.3.2 Identificación de informantes clave y realización de entrevistas	44
2.3.3 Interpretación	47
Capítulo III. Análisis y discusión	48
3.1 Cronología	49
3.2 Hallazgos principales.....	51
3.2.1 Dependencia Económica	52
3.2.2 Condiciones laborales	56
3.2.3 Desarrollo profesional.....	63
3.2.4 Movimientos Migratorios	66
3.2.5 Desigualdad de Género	70
3.2.6 Tercera Edad.....	71
3.3. Transformación del empleo y de las condiciones laborales a lo largo del tiempo ...	73
Capítulo IV. Conclusiones.....	78

4.1. Conclusiones generales	78
4.2. Aportaciones principales	82
4.3 Limitaciones de la investigación	83
4.4. Futuras líneas de investigación	84
Referencias.....	85

Introducción

Existe un número creciente de autores que están dirigiendo su mirada hacia la justicia social y el turismo contra la pobreza en un esfuerzo por alejarse de las ideologías mercantilistas neoliberales, preponderantes en un número importante de estudios sobre turismo, observándolo desde la postura de la teoría crítica, y proponiendo orientar los esfuerzos de la investigación académica a la transformación de la agenda política actual, de tal forma que el turismo pueda promover la justicia social y se constituya efectivamente como un instrumento para el bienestar de las comunidades donde se desarrolle, lo cual hasta ahora no se ha logrado más allá del discurso. (Cohen y Cohen, 2012).

La dimensión de participación económica de la exclusión social, cuyo elemento clave es el empleo, tiene una relevancia particular en el turismo ya que el empleo ha demostrado ser uno de los elementos clave en los impactos del turismo. (Blake et al., 2008; Gu y Ryan, 2008; Lee y O'Leary, 2008; Mbaiwa y Stronza, 2010; Ladkin, 2011; Ishii, 2012; Lacher y Oh, 2012; Snyman, 2012). En el contexto de la exclusión social el empleo puede ser un agente fundamental y llegar a convertirse en un factor de inclusión en sí mismo, sin embargo, si las condiciones bajo las que se desarrolla no son las adecuadas, pueden producir el efecto contrario y constituir un factor de exclusión social (Levitas et al, 2007).

Dada la naturaleza compleja y multidimensional de la exclusión social, ésta se presenta de forma diferente de acuerdo al contexto en el cual se desenvuelve, y el turismo no es la excepción al generar formas de exclusión relacionadas con la actividad turística. La presente investigación, a través de un enfoque cualitativo, analiza el empleo como componente clave de la dimensión de participación económica en la isla de Cozumel y busca contribuir a una mejor comprensión de la relación entre la exclusión social y el desarrollo turístico.

El presente trabajo tiene como fin último la aportación de elementos que puedan conducir a la generación de propuestas para atenuar las manifestaciones de

exclusión social ligadas al desarrollo turístico, así como dar pie a nuevas líneas de investigación sobre este tema.

Objetivo General

Analizar el empleo como componente clave de la dimensión de participación económica en términos de la exclusión social a partir de sus supuestos fundamentales y su relación con el desarrollo turístico de la isla de Cozumel

Objetivos Particulares

1. Identificar las manifestaciones de exclusión social en el empleo como componente clave de la dimensión de participación económica a través de sus supuestos fundamentales entre informantes clave de la isla de Cozumel.
2. Describir las manifestaciones identificadas y su relación con el desarrollo turístico de la isla de Cozumel.

Estructura de la Tesis

El Capítulo I, titulado “Empleo y exclusión social en el contexto de la isla de Cozumel”, tiene como fin brindar el sustento teórico para el desarrollo de la investigación, a través de la revisión de la literatura reciente relativa a los temas centrales del estudio y la definición de los conceptos esenciales sobre exclusión social y el empleo en el turismo, así como indicar el contexto en el que se desarrolla la presente investigación.

El Capítulo II, titulado “Metodología de la investigación”, tiene como objetivo describir el método de investigación cualitativo mediante el cual se realizó el estudio, planteando en primer lugar los fundamentos para la selección del método, así como las principales consideraciones en la aplicación del mismo. Del mismo modo, se describe el diseño de la investigación para el caso de estudio en particular.

El Capítulo III corresponde al análisis y discusión, en el cual se presentan y analizan los hallazgos derivados del trabajo de campo. El análisis y la discusión se exponen organizados en temas centrales, algunos de los cuales a su vez se desglosan en aspectos más específicos. En una segunda parte de la discusión, se analiza la transformación del empleo y de las condiciones laborales a lo largo del tiempo.

Finalmente, en el Capítulo IV se exponen las conclusiones. En este Capítulo, además de presentar las conclusiones generales de la investigación, se señalan las principales aportaciones académicas y limitaciones del estudio; por último, se proponen futuras líneas de investigación.

Capítulo I. Empleo y exclusión social en el contexto de la isla de Cozumel

1.1 Concepto y dimensiones de exclusión social

El concepto de exclusión social, así como el concepto antagónico de inclusión social, se han utilizado en diferentes ciencias sociales de múltiples maneras, pero en términos generales se ubican en el contexto de la estratificación de la sociedad y en la determinación de la posición social de grupos e individuos, así como la división de los mismos entre el centro y la periferia de la sociedad, y de sus condiciones favorables o desfavorables como grupo (Allman, 2013).

La exclusión social como concepto y como objeto de estudio tiene sus orígenes desde los inicios de la era moderna; las primeras aproximaciones al concepto se pueden encontrar entre las ideologías políticas y el análisis social del S. XIX (Byrne, 2005).

El concepto de exclusión social en el contexto de la sociedad actual, en la era de la globalización y el neoliberalismo, toma su forma actual hacia fines del S. XX, definiéndola como un proceso dinámico a través del cual, de forma parcial o total, una persona o grupo de personas se encuentran apartados de algún sistema ya sea económico, político, cultural o social. El concepto se ha transformado a tal grado, que en algunos casos se ha considerado como un término para la “nueva pobreza”. Sin embargo, más que una nueva forma de definir la pobreza, la exclusión social constituye un término poderoso para el análisis de la desigualdad en el mundo (Munck, 2005). Desde inicios del siglo XXI Gran Bretaña ha promovido las investigaciones relativas a la exclusión social como parte de su agenda política, a través de la creación de equipos especiales y dependencias dedicadas a dicha labor, con el afán de entender los procesos que generan la exclusión social y establecer acciones para mitigar su presencia, por lo que no es de extrañar que las principales investigaciones acerca de la exclusión social sean de autores ingleses.

Desprendida de dichas investigaciones, una definición del concepto de exclusión social que permite identificar la amplitud de su alcance es la de Levitas:

“La exclusión social es un proceso complejo y multidimensional. Involucra la falta de recursos, derechos, bienes y servicios, o la imposibilidad del acceso a ellos; y la incapacidad para participar en relaciones y actividades normales, accesibles para la mayoría de las personas en una sociedad, ya sea en el terreno económico, social, cultural o político. Afecta la calidad de vida de los individuos, así como la igualdad y la cohesión de una sociedad como un todo.” (Levitas et al, 2007, pág. 25)

Dada la amplitud del campo de la exclusión social, cabe resaltar que existen diferentes aspectos a través de los cuales se puede realizar su estudio. El reporte de Levitas et al. (2007) toma como base alrededor de treinta estudios aplicados en el Reino Unido a lo largo de varios años, en los cuales se evalúan diversos aspectos relacionados con la exclusión social. A partir de esta información Levitas y sus colaboradores construyeron la matriz B-SEM (Bristol Social Exclusion Matrix) que compara los aspectos contemplados en dichos estudios, e identificaron tres grandes áreas, que a su vez se subdividen en dimensiones, diez en total, para el análisis de la exclusión social:

Tabla 1. Dimensiones de Exclusión Social

Recursos	Participación	Calidad de vida
Recursos materiales o económicos	Participación económica	Salud y bienestar
Acceso a servicios públicos y privados	Participación social	Entorno de la vivienda
Recursos sociales	Cultura, educación y habilidades	Criminalidad
	Participación cívica y Política	

Elaboración propia, basado en Levitas et al (2007)

A su vez Levitas (2007) afirma que cada dominio o dimensión se subdivide en variables específicas. A continuación se mencionan las variables principales que cada dimensión abarca:

Recursos

Las dimensiones agrupadas bajo este rubro se refieren al acceso a los bienes y servicios de los que las personas pueden disponer para su uso, así como los miembros de la familia y sus redes en la sociedad vistos como un valor en términos de recursos.

- Recursos materiales o económicos: incluyen aspectos tales como el ingreso, posesión de enseres básicos, vivienda, bienes y ahorro, endeudamiento, pobreza subjetiva (percepción de las personas sobre su propio nivel de vida), entre otros.
- Acceso a servicios públicos y privados: contempla los servicios públicos, incluyendo los servicios disponibles en las viviendas, el transporte, y el acceso a otro tipo de servicios privados y servicios financieros.
- Recursos sociales: Institucionalización o separación familiar, apoyo social (emocional y material), frecuencia y calidad del contacto con la familia.

Participación

Las dimensiones de este apartado se refieren a la participación de las personas en la vida económica, social, cultural y política.

- Participación económica: se enfoca en el empleo y se identifica como la ruta para lograr el acceso a la dimensión de recursos materiales. Algunos de los aspectos que se consideran para el análisis de la dimensión de participación económica son: trabajo remunerado (empleo, autoempleo, desempleo), empleos o actividades no remuneradas, naturaleza de la vida laboral (tipo de ocupación, horario de trabajo, etc.), y calidad de vida laboral (naturaleza del contrato, prestaciones, derecho a incapacidades, flexibilidad, entre otros).

- Participación social: Participación en actividades sociales y roles en la sociedad.
- Cultura, educación y habilidades: Habilidades básicas de lectoescritura y numéricas, nivel educativo, acceso a la educación (no sólo el acceso a la educación de los niños, también educación para adultos y educación continua), actividades culturales, acceso a internet.
- Participación cívica y política: ciudadanía o estatus migratorio, capacidad de voto, participación en la política, capacidad de intervención en la toma de decisiones, participación en grupos o asociaciones civiles.

Calidad de vida

En esta área se agrupan aquellas dimensiones que no pueden clasificarse entre los recursos o la participación, pero que también influyen en la calidad de vida. Cabe mencionar que de hecho todas las dimensiones influyen en la calidad de vida, independientemente de la clasificación de las mismas.

- Salud y bienestar: salud física y ejercicio, salud mental, discapacidad, satisfacción de vida, autoestima, desarrollo personal, vulnerabilidad a estigmas sociales, daño a sí mismo, y consumo de sustancias nocivas.
- Entorno de la vivienda: calidad de la vivienda, indigencia, seguridad de la colonia o vecindario (incluyendo contaminación y tráfico), satisfacción con la colonia o vecindario, acceso a espacios abiertos.
- Criminalidad: Víctimas (incluyendo riesgo de abuso o violencia intrafamiliar), seguridad subjetiva (percepción acerca de la seguridad en casa y en la colonia o vecindario), riesgo de acoso, discriminación, historial delictivo, encarcelamiento, entre otros.

Los anteriores son aspectos a través de los cuales se puede determinar la presencia de exclusión social, sin embargo, el carácter multidimensional de la exclusión social y las variaciones en los factores que intervienen en ella, da como resultado que se manifieste en formas diversas de acuerdo al contexto específico de cada sociedad.

1.2 La exclusión social en el contexto turístico

Independientemente de los diferentes enfoques y disciplinas que la han observado, como ya se mencionó en el apartado anterior, la exclusión social es un fenómeno que se presenta en diversos contextos de la sociedad y al estar presente en todas las sociedades, las localidades en donde se desarrolla el turismo no son la excepción. De hecho, la exclusión social en el turismo se presenta en el encuentro mismo entre los turistas y los anfitriones que les brindan los servicios turísticos. Culturas, ideas, condiciones económicas y realidades diferentes confluyen en espacios compartidos gracias al desarrollo del turismo (Urry, 1991).

1.2.1 Revisión de la producción académica turística sobre exclusión social

Cabe destacar que, aunque son reducidas en número, se pueden identificar algunas investigaciones cuyo tema central es la exclusión social en el ámbito turístico, las cuales se comentan a continuación:

El estudio de Mordue (2005) analiza el rol de los residentes, turistas y agentes que confluyen en el centro de York, una antigua ciudad inglesa, en donde, en términos del autor, la vida tradicional se “representa” a través de la presencia de actividades y personajes emblemáticos del centro de York antiguo, tales como juglares y otros artistas, sin embargo, es una representación al fin y la gente local no cuenta con un distintivo étnico o social que los distinga, por lo que en algunos casos acaban siendo excluidos del centro de York al no tener participación en las actividades, ya sea como parte de estas representaciones o como consumidores. Sin embargo, los residentes locales en general ven el turismo como algo positivo, aunque con ciertas reservas sobre sus beneficios, ya que a pesar de que es vital para la economía de York, expresan preocupaciones serias acerca de su calidad de vida, basadas en tres aspectos principales: la calidad del empleo turístico, la calidad de los turistas y el sentimiento de desincorporación del centro de la ciudad. En cuanto a la calidad del empleo, aunque si bien se ha observado un incremento en el

número de empleos, los residentes se encuentran escépticos acerca de las oportunidades y el salario que estos trabajos ofrecen, ya que algunas personas reciben sueldos muy bajos e incluso trabajan como voluntarios. Los turistas por su parte en su mayoría sólo van a pasar el día y de acuerdo a los residentes su gasto es menor al del turismo de pernocta. Por último, la gente local debe tener cierto poder adquisitivo para acudir al centro de York, por lo que esto afecta el número de personas que pueden visitarlo y la frecuencia de sus visitas.

Argawal y Brunt (2006) señalan que hasta hace algunos años la exclusión social se había relacionado principalmente con áreas urbanas y rurales. Sin embargo, se ha encontrado evidencia de características asociadas a la exclusión social en algunos destinos costeros del Reino Unido, que al compararse a nivel nacional a través de indicadores socioeconómicos, han arrojado resultados ubicados entre los índices más preocupantes. El estudio se basa en el Índice de Privación Múltiple, IMD por sus siglas en inglés (2000), cuyos indicadores en conjunto denotan la presencia de exclusión social. La información se obtuvo de los diferentes distritos electorales del Reino Unido ubicados en áreas costeras y se acotó a los distritos con actividad turística. Los resultados obtenidos indican que los destinos costeros ingleses presentan problemas similares entre ellos en temas de salud y vivienda, preparación, educación y capacitación deficientes, y niveles bajos de ingreso y empleo, independientemente del tamaño de los destinos, aunque se observa que esto se agrava en los destinos en etapas post-maduras de desarrollo.

El estudio de Cabezas (2008) es una investigación de corte cualitativo en República Dominicana mediante la técnica de observación participante, teniendo como objetivo el análisis de la exclusión social presente en los destinos turísticos situados a lo largo de la zona costera de dicho país, en donde se observaron grandes desigualdades y problemas sociales, entre los que destacan las malas condiciones laborales y los salarios bajos en la industria turística, así como el incremento en la prostitución entre la población local, quienes ofrecen servicios sexuales a los turistas. El estudio señala la necesidad de comprender los fenómenos sociales en el turismo, particularmente cuando se trata de la actividad

económica preponderante en diversos destinos del tercer mundo, ya que la realidad no ha logrado convertirse en lo que se plantea en el discurso, y el turismo no ha sido la fórmula para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

Castellanos (2008) por su parte también realizó una investigación de corte cualitativo, en este caso en el Estado de Oaxaca, analizando la intervención del turismo en la configuración de la identidad y en la adopción de viejas y nuevas formas de exclusión social. Utilizando entrevistas a profundidad concluyó que las actitudes y comportamientos prepotentes de poder y dominación de los turistas sobre los residentes, así como el desprecio por algunas de las costumbres indígenas, fomentan el rechazo entre los residentes de lo propio y han provocado la adopción de representaciones de estereotipos étnicos diseñados para los turistas. La exclusión de los residentes mismos de los sitios turísticos también se hace patente en este trabajo.

Shakeela, Ruhanen y Breakey (2011) realizaron un estudio de carácter mixto sobre el empleo en la industria turística de las Islas Maldivas, un país integrado por pequeñas islas en el Océano Índico al Sur de Asia, en él se cuestionan los beneficios reales del turismo en términos de la calidad y tipo de empleos generados por el turismo, ya que los empleos a los que pueden aspirar los residentes generalmente son mal remunerados y bajo condiciones laborales poco favorables dado el bajo nivel educativo de la población local, en tanto que los mejores empleos y los puestos ejecutivos en su mayoría los ocupan residentes extranjeros, quienes están mejor calificados y a los que las empresas transnacionales atraen para laborar en este tipo de destinos turísticos.

Los estudios más recientes que se identificaron fueron los realizados por Hall et al. (2012), López Santillán (2012) y Buzinde y Navarrete (2013).

El primero es un estudio sobre la interacción entre emprendimientos y crecimiento inclusivo en diferentes industrias en relación a la población menos favorecida en el marco de la teoría de la “base de la pirámide” (BOP por sus siglas en inglés); el turismo es uno de los sectores contemplados en este proyecto. El estudio se enfoca en los emprendimientos en once destinos turísticos de Brasil como un medio del gobierno para atender los problemas de exclusión social, sin embargo

estos emprendimientos en algunos de los casos parecen agravar la exclusión social más que ayudar a combatirla. Para este estudio, además de una extensa revisión bibliográfica y hemerográfica, se realizaron 98 entrevistas a diferentes actores relevantes entre 2003 y 2011, entre los informantes se encuentran empresarios y operadores turísticos, representantes de ONGs, representantes de las Naciones Unidas, asociaciones comerciales, expertos de la industria, académicos, entre otros (Hall et al, 2012).

La investigación de López Santillán (2012) aborda la inequidad presente en los destinos turísticos de países en vías de desarrollo; su estudio es sobre Mahahual, Q. Roo, un destino aún incipiente pero con un acelerado crecimiento. Dicho estudio fue realizado a lo largo de varios años mediante diversas técnicas tales como el registro etnográfico, la observación participante, conversaciones informales y entrevistas a profundidad. El estudio analiza las condiciones sociales, políticas y territoriales bajo las cuales se ha desarrollado Mahahual, y que desde un principio han dado pie a la aparición de marcadas condiciones de marginalidad y desigualdad entre sus habitantes, provocando el surgimiento de formas de exclusión social que se relacionan directamente con el desarrollo turístico.

Por último Buzinde y Navarrete (2013) realizaron un estudio entre niños de Akumal y Chemuyil, dos comunidades de la Riviera Maya cuyos habitantes dependen económicamente de los desarrollos turísticos adyacentes a dichas comunidades. Este estudio, que forma parte de una investigación etnográfica más amplia, analiza la percepción de los niños sobre su entorno y la división espacial del mismo, quedando de manifiesto la exclusión y marginación a la que está sujeta la población local debido a la existencia de barreras de acceso a la mayor parte de la línea costera del área, en donde se han desarrollado enclaves turísticos, a los cuales sólo tienen acceso los empleados de los mismos.

Como puede observarse en los casos de estudio anteriores, con la presencia del desarrollo turístico las condiciones de exclusión social en las comunidades receptoras de turismo permanecen, o bien adoptan formas diferentes, pero no hay evidencia de que el turismo reduzca la presencia de la exclusión social en las condiciones de vida de los residentes.

Por otra parte, cabe mencionar que existen iniciativas y programas internacionales para fomentar el turismo como un medio para mejorar las condiciones de vida de los menos favorecidos, entre ellos el Turismo contra la Pobreza (PPT por sus siglas en inglés), cuyo fin último es generar un beneficio real para comunidades en situación de pobreza a través del desarrollo del turismo como parte de los Objetivos del Milenio (Chok, Macbeth y Warren, 2007). Sin embargo, a pesar de que existen modelos y simuladores económicos que permiten analizar indicadores de crecimiento, estos no permiten conocer en su totalidad el impacto del desarrollo turístico en las comunidades, además de que es necesaria una mejor comprensión de la relación entre el desarrollo turístico y la pobreza (Winters, Corral y Mora, 2013).

Tomando como base los principios del Turismo contra la Pobreza, Butler y sus colaboradores llevaron a cabo una investigación en Glasgow Govan, Escocia (Butler, Curran y O'Gorman, 2012). Dicha ciudad, a pesar de localizarse en una nación del primer mundo y contar con atractivos históricos y culturales, presenta serios problemas sociales, entre ellos, la pobreza. Los principios del Turismo contra la Pobreza se pensaron para países en vías de desarrollo y uno de los hallazgos interesantes al realizar el estudio en un contexto diferente es la identificación de una connotación denigrante asociada con el término "pobreza". Algunas de las reflexiones derivadas de este estudio hablan del enfoque paternalista bajo el cual estos programas se llevan a cabo, cuando en realidad la acción adecuada de los gobiernos junto con la implementación de los principios fundamentales del programa, podrían constituir un medio para la reducción de la pobreza (Butler et al., 2012).

Lo anterior indica que en ciertas comunidades receptoras de turismo se estaría generando una forma de exclusión social desde el momento mismo en que las comunidades son etiquetadas y tratadas desde un enfoque de supremacía neoliberalista, bajo el cual los principales beneficiarios de los programas para la reducción de la pobreza a través del turismo siguen siendo las grandes corporaciones de inversión extranjera mediante la explotación de los recursos de las comunidades a las que se pretende ayudar.

Si bien es cierto que las iniciativas de desarrollo turístico que se enfocan en el crecimiento económico reportan resultados positivos en la disminución de los niveles de pobreza absoluta, existe evidencia de que las políticas neoliberales aumentan la brecha entre ricos y pobres, y entre los relativamente pobres y los más pobres (Schilcher 2007); es decir, bajo el modelo neoliberal el crecimiento económico derivado de la actividad turística produce que la desigualdad se incremente, y por tanto constituye un agente de exclusión social.

Finalmente, como ya se había mencionado con anterioridad, cabe resaltar que la exclusión social en las comunidades receptoras de turismo no es privativa de destinos en países en vías de desarrollo, sino que se observa también en países del primer mundo (Mordue, 2005; Argawal y Brunt, 2006; Butler et al., 2012).

1.2.2 Revisión de la producción académica turística en relación a los indicadores de exclusión social

La presencia de factores o indicadores de exclusión social en el contexto turístico se constató a través de la revisión de la producción académica turística comprendida entre los años 2008 al 2013, y a través de la cual se identificó un número importante de estudios que abordan de forma directa uno o más aspectos relacionados con la exclusión social (2007). Cabe resaltar que dichas investigaciones no tienen como tema central la exclusión social pero los aspectos o factores que analizan tienen correspondencia con los indicadores de las diferentes dimensiones de exclusión social identificadas por Levitas y sus colaboradores (2007).

Dichos estudios se condensan en las tablas que a continuación se presentan, divididos de acuerdo a cada una de las 10 dimensiones de exclusión social:

Tabla 2. Estudios sobre turismo relacionados con las dimensiones de Recursos

Dimensión	Autores
Recursos materiales	Blake et al. (2008), Lee y O'Leary (2008), T.Wilson (2008 y 2012), Sharma 2009, Almeyda et al (2010), Mbaiwa (2011), Abdollahzadeh y Sharifzadeh (2012), Gartner y Cukier J (2012), Ishii (2012), Mitchell (2012), Snyman (2012)
Acceso a servicios públicos y privados	Mbaiwa (2010), Fuellhart y O'Connor (2013), Ramukumba et al (2012)
Recursos sociales	Thrane (2008), Okumus et al (2010), Ferguson (2011), Duncan et al (2013)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Estudios sobre turismo relacionados con las dimensiones de Calidad de Vida

Dimensión	Autores
Salud y bienestar	Lautier (2008), Pienaar y Willemse (2008), Lee (2010) Lo y Lee (2011)
Entorno de la vivienda	Holden et al (2011), Castillo y Peña-Cortés (2012), Mutana et al (2013),
Criminalidad	Niblo y Niblo (2008), Park y Stokowski (2009 y 2011), Grinols et al (2011), Hall et al (2012), Wan (2012)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Estudios sobre turismo relacionados con las dimensiones de Participación

Dimensión	Autores
Participación económica	Gu y Ryan (2008), Plaza (2008 y 2011), Thrane (2008), Cabezas (2008), Lee y O'Leary (2008), Wilson (2008 y 2012), Muñoz Bullon F. (2009), Almeyda et al (2010), Castellani y Sala (2010), Nunkoo y Ramkissoon (2010), Okumus et al (2010), Mbaiwa (2010 y 2011), Andereck y Nyaupane (2011), Canavan (2011) Ferguson (2011), Shakeela et al (2011), Vargas et al (2011), Janta et al (2011 y 2012), Abdollahzadeh y Sharifzadeh (2012), Gartner y Cukier J (2012), Hall et al (2012), Snyman (2012), Ward y Berno (2012)
Participación social	Castellani y Sala (2010), Janta et al (2011 y 2012), Rahmani et al (2013)
Cultura, educación y habilidades	Major (2008), Daldeniz y Hampton (2013)
Participación política y cívica	Moore y Wen (2009), Castellani y Sala (2010), Janta et al (2011 y 2012)

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse en los resultados obtenidos a partir de la revisión de la literatura arriba condensada, las dimensiones sobre las cuales se ha realizado una mayor producción académica en los últimos años corresponden a: 1) recursos materiales y 2) participación económica; siendo esta última la más representativa.

1.3 El estudio de los impactos socioeconómicos del desarrollo turístico

Como en toda industria, el desarrollo turístico trae consigo cambios en las comunidades donde se lleva a cabo, dichos cambios tienen impactos tanto

positivos como negativos. Los impactos del turismo han suscitado numerosos estudios sobre las percepciones, actitudes y posturas de los residentes de los destinos turísticos hacia dicha actividad.

A partir de la década de los setentas, diversas publicaciones sobre turismo comenzaron a hacer referencia a las consecuencias del desarrollo turístico en las comunidades receptoras de turismo, interés que ha seguido desarrollándose en la producción académica hasta nuestros días (Nash, 2007). Entre algunas aproximaciones iniciales se puede mencionar a Sutton (1967), el cual identificaba una actitud depredadora hacia los visitantes con el fin de sacar el mayor provecho posible de ellos, y a Fukunaga (1975), quien planteaba que un exagerado servilismo enmascaraba la hostilidad real de los residentes hacia los turistas (citados por Cohen, 1984).

Entre las teorías que adquirieron fuerza en el estudio de las actitudes de los residentes se puede identificar a la teoría de la irritación de Doxey (1975); el modelo del ciclo de vida del destino turístico de Butler, CVDT (1980); y la teoría del intercambio social sugerida por Ap (1992).

Doxey (1975) plantea que conforme el número de turistas se incrementa, el grado de irritación de los residentes hacia ellos aumenta proporcionalmente; mientras que por su parte, Butler (1980) sostiene que en las últimas etapas del ciclo de vida de un destino, los impactos negativos suelen superar a los positivos. Por último, el modelo más aceptado por la literatura es el basado en la teoría del intercambio social (Ap, 1992) que analiza el intercambio de costos y beneficios entre residentes y turistas, planteando que las actitudes individuales hacia el turismo y su desarrollo son influidas por la evaluación de la comunidad de los costos y beneficios de la actividad turística, por lo que los residentes apoyan el turismo cuando los beneficios superan los costos.

Sobre el tema de desigualdad, Swain (1977) ya hablaba de diferencias de género en las oportunidades de empleo en la industria turística para hombres y mujeres y Frank (1972) hablaba de subdesarrollo en Malta; Jafari por su parte señala como impactos negativos en las comunidades receptoras: alta dependencia del exterior, fuga de capitales, desigualdades estructurales, resentimiento por parte de los

residentes, sesgos en el desarrollo económico, entre otros (citados por Nash, 2007).

Los impactos del turismo en diversos destinos han tendido a ser contemplados primordialmente a través de estudios cuantitativos sobre percepciones y actitudes de los residentes (Jurowski y Gursoy, 2004; Green, 2005; Wang, 2006; Diedrich y García Buades, 2009; Nunkoo y Ramkissoon, 2010 y 2011; Vargas, Porras y Plaza, 2011; Zielinski y Botero, 2011; Dodds, 2012; Laktova y Vogt, 2012; Garau, Díaz y Gutiérrez, 2013; Stylidis et al., 2014); a excepción de algunos estudios como es el caso de Canavan (2011) de corte cualitativo. Aunque los estudios cuantitativos sobre las contribuciones económicas del turismo han tenido primacía a lo largo de la historia de la investigación turística, el tratamiento cualitativo del turismo como fenómeno sociocultural se ha ido desarrollando a lo largo del tiempo (Jafari en Nash 2007).

En este sentido, Deery, Jago y Fredline (2012) realizaron un estudio crítico sobre la investigación académica que se ha realizado acerca de los impactos sociales del turismo, entre los cuales se encuentran las oportunidades de empleo y el fortalecimiento de la economía local, señalando la fuerte dependencia económica en el turismo. Además de identificar la producción académica sobre los diferentes impactos sociales en el turismo, se hace hincapié en la necesidad de realizar estudios que profundicen acerca de los mismos, ya que, si bien es cierto que existe una amplia producción literaria, la mayoría de los estudios realizados hasta el momento han contemplado sólo las capas superficiales de las percepciones de los residentes sobre los impactos sociales del turismo, dejando sin explorar los supuestos fundamentales subyacentes (Deery et al., 2012).

La inquietud sobre la naturaleza de la investigación de los impactos del turismo queda manifiesta no sólo en el estudio anterior, ya que la revisión de la producción académica acerca del mismo tema ha continuado siendo objeto de investigación de los académicos en turismo, y después del trabajo de Deery y sus colaboradores (2012) se han publicado diversas revisiones bibliográficas, entre las

cuales podemos mencionar las de: Nunkoo, Smith y Ramkissoon (2013), Meleddu (2014), y Sharpley (2014).

Meleddu (2014) señala que los estudios sobre las percepciones y actitudes de los residentes, además de tener un enfoque principalmente económico, no permiten saber cuáles son las preferencias de los residentes ni los consideran como *stakeholders*, por lo que indica la necesidad de enfoques multidimensionales y multidisciplinarios para el estudio de los impactos directos e indirectos del turismo en las comunidades receptoras en relación a lo que las comunidades necesitan y desean como agentes activos del desarrollo turístico. En relación a la importancia de los residentes como *stakeholders*, cabe mencionar que el desarrollo sustentable de turismo plantea la necesidad de empoderamiento de las comunidades receptoras (Boley y McGehee, 2014), sin embargo, este aspecto también ha sido poco analizado.

En el trabajo de Nunkoo y sus colaboradores (2013) se confirma que la mayoría de los estudios realizados hasta el momento han sido de corte cuantitativo, y son pocos los que se han llevado a cabo desde un enfoque mixto o cualitativo (Nunkoo et al., 2013).

Finalmente, respecto a la revisión bibliográfica de Sharpley (2014), entre las principales variables intrínsecas de las percepciones de los residentes sobre el turismo, al igual que en la de Deery y sus colaboradores (2012) se señala la alta dependencia económica en el turismo al constituirse como la principal fuente de ingreso de las comunidades receptoras, confirmando la relevancia del estudio del empleo para el análisis de la exclusión social en el contexto turístico.

1.4 El empleo como componente clave de la dimensión de exclusión social de participación económica en el contexto del desarrollo turístico

En el contexto de la exclusión social, el empleo puede ser un agente positivo al dar acceso a los recursos materiales e incluso constituir un factor de inclusión en sí, pero también puede producir exactamente el efecto contrario si la naturaleza del empleo y la remuneración no cumplen con las condiciones necesarias para

tener acceso a dichos recursos y convertirse en una experiencia de inclusión (Levitas et al., 2007).

En el contexto turístico el empleo ha demostrado ser uno de los elementos claves en los impactos económicos de la actividad turística (Blake et al., 2008; Gu y Ryan, 2008; Lee y O'Leary, 2008; Mbaiwa y Stronza, 2010; Ishii, 2012; Lacher y Oh, 2012; Snyman, 2012) y por lo tanto en las percepciones y actitudes que los residentes de las comunidades receptoras tienen acerca de los impactos del desarrollo turístico (Diedrich y García Buades, 2009; Vargas et al. 2009; Andereck y Nyaupane, 2011; Nunko y Ramkisson, 2010).

Ladkin (2011) señala al empleo turístico como un importante tema de investigación, el cual ha sido cubierto por numerosos estudios académicos, principalmente desde una perspectiva positivista y considerando su valor económico. Sin embargo, es necesaria una perspectiva más amplia de los beneficios reales del empleo turístico en términos de la calidad del empleo, las condiciones laborales y el impacto que tiene en la calidad de vida de los residentes de las comunidades receptoras de turismo.

A continuación se presenta un análisis sobre el contenido y la metodología de algunos estudios que abordan algunos aspectos del empleo turístico. Cabe señalar que se seleccionaron aquellos artículos que fueron publicados entre el año 2008 y principios del 2014 en seis de las revistas especializadas en turismo de mayor impacto (Annals of Tourism Research, International Journal of Travel Research, Tourism Management, Current Issues on Tourism, Journal of Sustainable Tourism, y Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism).

Tabla 5. Estudios que abordan aspectos del empleo turístico

Autor(es)	Lugar del Estudio	Objeto de Estudio	Metodología	Marco Teórico / Fundamento	Aspectos principales de los hallazgos relativos al empleo
Blake et al., 2008	Brasil	Impacto económico y distribución de los impactos del turismo	Cuantitativa: Modelo CGE	Modelo de Equilibrio General Computable (CGE)	<ul style="list-style-type: none"> • El empleo formal presenta el mayor incremento en el salario real tras la expansión del turismo, seguido del autoempleo y la mano de obra semi-calificada. Los efectos en los salarios de la mano de obra no calificada y semi-calificada son pequeños. • El turismo beneficia a los sectores de menor ingreso de la población brasileña y tiene el potencial de reducir la desigualdad en el ingreso. • Sin embargo las familias con el menor ingreso no son los principales beneficiarios, sino lo son las familias con bajo ingreso (pero no el más bajo) las que se benefician en el ingreso a través de los efectos en las ganancias y el canal de precios de la expansión turística
Gu y Ryan, 2008	Shi Cha Hai en Beijing, China	Impactos del turismo en los residentes en relación a las teorías de pertenencia e identidad con el lugar	Investigación mixta (énfasis en Cualitativa)	Teorías psicológicas de pertenencia asociadas al modelo de proceso de identidad de Breakwell	<ul style="list-style-type: none"> • Una cuarta parte de los residentes expresaron actitudes positivas hacia el empleo en el turismo. • Sin embargo los hallazgos mostraron cierto escepticismo acerca de la capacidad del turismo para la generación de empleos.
Lee y O'Leary, 2008	Estados Unidos	Determinantes de la desigualdad en el ingreso en comunidades dependientes del turismo no urbano y la recreación, dependientes de la manufactura, y dependientes de la agricultura	Cuantitativa: Coeficiente de Gini	Cálculo de la desigualdad de la distribución del ingreso	<ul style="list-style-type: none"> • En las comunidades dependientes del turismo y la recreación, a pesar de que el ingreso familiar incrementa, también incrementa la desigualdad en el ingreso. • La alta estacionalidad y la inestabilidad en el empleo en los sectores de turismo y recreación son señalados como los principales factores en el incremento en la desigualdad en el ingreso.
Liu y Liu, 2008	Malasia	Situación del empleo turístico en Malasia	Cuantitativa: Análisis de estadísticas gubernamentales	Empleo Turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Las operadoras multinacionales generan salarios y empleo para una minoría de trabajadores calificados y un gran número de empleados semi-calificados y no calificados, y existe una mínima participación de los empresarios locales. • Más allá de los beneficios económicos, el turismo también ha sido un pretexto bajo el cual el sector público trabaja para reforzar políticas que correspondan con acciones persistentes para la igualdad étnica.
Thrane, 2008	Noruega	Análisis sobre educación, experiencia laboral y las variables sociodemográficas de paternidad y matrimonio, y la forma en que afectan los salarios anuales de los empleados turísticos en Noruega	Cuantitativa: Modelos de regresión	Modelo de regresión de Mincer (1974)	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados turísticos hombres ganan aproximadamente 20% más que las mujeres. • La educación y la experiencia laboral son determinantes importantes en el salario anual de los empleados turísticos. • Para los hombres el matrimonio y los hijos se asocian a más trabajo y mayores ingresos, en tanto que para las mujeres, el matrimonio y los hijos están asociados con menos trabajo y menores ingresos.

Autor(es)	Lugar del Estudio	Objeto de Estudio	Metodología	Marco Teórico / Fundamento	Aspectos principales de los hallazgos relativos al empleo
Diedrich y García-Buades, 2009	Belice	Rol de las percepciones de los residentes sobre los impactos del turismo como indicadores del declive de un destino turístico	Cuantitativa: Análisis Estadístico	Teoría del Intercambio Social (Ap, 1992), Ciclo de Vida de Destinos Turísticos (Butler, 1980) y Modelo de Irritación (Doxey, 1975)	<ul style="list-style-type: none"> En general los habitantes rurales piensan que el turismo ha dado como resultado la creación de más empleos para la gente local y más empleos para las mujeres. Respecto al tema de migración, los habitantes rurales perciben como un impacto del turismo el hecho de que han llegado personas de otros lugares a su comunidad.
Moore y Wen, 2009	China	Aspectos relativos a la gestión de turismo, la equidad de género y la igualdad en China	Cuantitativa: Análisis Estadístico	No disponible	<ul style="list-style-type: none"> Las fuerzas sociales y económicas continúan delineando la identidad de género de las mujeres chinas. Las mujeres trabajadoras de la industria turística experimentan impactos aún más severos asociados con esta reforma. Es claro que cambios importantes sociales y económicos tienen impacto en el empleo y brindan nuevas oportunidades y retos para las mujeres en la gestión del turismo internacional. Sin embargo, la equidad de género en China no ha sido abordada.
Muñoz Bullon, 2009	España	Diferencia de salarios entre hombres y mujeres que trabajan en la industria turística española	Cuantitativa: Modelos Econométricos	Aspectos de género en turismo	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores hombres en promedio tiene un salario mensual 6,7% más alto que sus contrapartes femeninas. En especial, el tipo de contrato, la preparación profesional requerida para el puesto y el subsector específico del empleo son variables muy importantes para explicar estas diferencias en los salarios entre géneros. La legislación sobre el salario mínimo brinda una protección efectiva a las mujeres en la industria turística, la cual se caracteriza por un gran número de trabajadores con salarios bajos.
Vargas et al., 2009	Huelva, España	Las percepciones de los residentes sobre los impactos del turismo en un destino en una etapa temprana de desarrollo y su relación con el grado de satisfacción de la comunidad	Cuantitativa: Modelo de Ecuaciones Estructurales	Teoría del Intercambio Social (Ap, 1992)	<ul style="list-style-type: none"> Uno de los aspectos de una actitud favorable hacia un mayor desarrollo turístico parece basarse en la idea de que se crearán oportunidades de empleo. El apoyo al desarrollo turístico en el lugar de estudio se basa en el deseo de la creación de más empleos. Aquellas personas cuyo empleo se relaciona directa o indirectamente con el sector turístico demuestran mayor tolerancia a sus impactos.
Mbaiwa y Stronza, 2010	Okavango Delta, Botsuana	Efectos del desarrollo turístico en medios de vida rurales a través del programa Manejo de Recursos Naturales Comunitario (CBNRM)	Investigación Mixta	Medios de vida sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> Se encontró que el empleo es uno de los principales beneficios que ha mejorado los medios de vida en las aldeas. Aquellos empleados por CBNRM y otras empresas turísticas apoyan a sus familias económicamente aumentando el nivel de vida de los hogares. Desde que el programa de CBNRM se implementó en Khwai, Mababe y Sankoyo, las personas regresan a las comunidades en busca de empleo, en especial en la temporada alta. La mayoría de los hogares se han beneficiado del empleo y el turismo.

Autor(es)	Lugar del Estudio	Objeto de Estudio	Metodología	Marco Teórico / Fundamento	Aspectos principales de los hallazgos relativos al empleo
Nunko y Ramkisson, 2010	Puerto Luis, Islas Mauricio	Actitudes de los residentes hacia el turismo urbano en las pequeñas islas	Cuantitativa: Estadísticos descriptivos, análisis de la varianza y Prueba t	Teoría del Intercambio Social (Ap, 1992)	<ul style="list-style-type: none"> • Se encontró que el empleo turístico es un antecedente de las actitudes. Del 82% que respondieron de forma positiva a la noción de que el turismo ha creado más empleos y más empresas, el 73% tienen empleos en el sector turístico. • 67% de las personas que no dependen del turismo señalaron que el turismo ha provocado el incremento en la delincuencia y ha influido negativamente en la vida familiar. • 78% de aquellos que tienen empleos en la industria turística señalaron que el turismo brinda experiencia educativa y 82% señaló que promueve el intercambio cultural.
Andereck y Nyaupane, 2011	Arizona, Estados Unidos	Percepción de los residentes sobre el impacto del turismo en su calidad de vida y la relación entre las percepciones de calidad de vida y el apoyo de la comunidad al turismo	Cuantitativa: Análisis Factorial	Calidad de Vida	<ul style="list-style-type: none"> • Entre las variables demográficas, el empleo es el indicador más fuerte de beneficio personal por el turismo • Al incluir el beneficio personal en el modelo, el empleo relacionado al turismo cayó de entre los indicadores de opiniones acerca del rol del turismo en la economía.
Gartner y Cukier, 2011	Bahía Nkhata, Malawi	Relación del empleo turístico con las condiciones de pobreza en una comunidad a orillas de un lago	Investigación Mixta	Procesos de Desarrollo Turístico (UNWTO) y Condiciones de pobreza (UNDP)	<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores turísticos tienen en promedio un ingreso diario mayor y menos deuda que los trabajadores de otras industrias. • Sin embargo el salario mínimo oficial de Malawi se encuentra por debajo de la línea de pobreza extrema de la UNDP • Es posible que el empleo turístico mejore las condiciones económicas de pobreza, sin embargo la escala de impacto debe realizarse y evaluarse al nivel de ingreso familiar.
Janta, et al., 2011	Reino Unido	Experiencias de los inmigrantes polacos empleados en el sector turístico en el Reino Unido	Investigación Mixta	Migración en el Empleo Turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Los inmigrantes polacos toleran empleos mal remunerados y bajo condiciones de explotación y discriminación con tal de mejorar su dominio del idioma inglés y con la esperanza de obtener mejores empleos después. • Los inmigrantes ayudan al mantenimiento de ciertas prácticas laborales favorables para los patrones.

Autor(es)	Lugar del Estudio	Objeto de Estudio	Metodología	Marco Teórico / Fundamento	Aspectos principales de los hallazgos relativos al empleo
Ishii, 2012	Tailandia	Beneficios económicos de trabajar en la industria de turismo étnico para las familias	Cuantitativo: Regresión Lineal	División étnica del trabajo y complementariedad de género en las dimensiones de poder de los roles de género	<ul style="list-style-type: none"> • Los jóvenes y las mujeres tienen el ingreso más alto. Un hombre maduro es el que gana menos, a pesar de que se espera que sea el jefe de familia bajo el modelo patriarcal tradicional. • Una división posterior del empleo se basa en las categorías del status migratorio: ciudadanos, residentes extranjeros y residentes indocumentados. Estos últimos se encuentran aún más marginados dentro de un grupo de por sí ya marginado étnicamente
Lacher y Oh, 2012	Carolina del Sur, Estados Unidos	Distribución del ingreso de empleos generados por el turismo en tres diferentes regiones costeras	Cuantitativa: Cálculo de la distribución del ingreso	Cálculo de la distribución del ingreso turístico (Daniels, Norman, y Henry, 2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleos generados por el turismo presentan una distribución del ingreso menor que la distribución del ingreso que por naturaleza existe. • Es poco común que estos trabajos requieran de habilidades especializadas que pudieran requerir la llegada de trabajadores de fuera de la región. Como resultado, la generación de empleos puede reducir el desempleo y la pobreza en la región.
Snyman, 2012	Botsuana, Malawi y Namibia	Impactos del empleo ecoturístico	Cuantitativa: Estadísticos descriptivos Prueba t	Ecoturismo	<ul style="list-style-type: none"> • La importancia del empleo turístico es crítica en áreas rurales remotas en términos de reducción de pobreza, mejorar el bienestar social de las comunidades locales y promover la conservación de la biodiversidad, • El empleo ecoturístico afecta de forma positiva las actitudes.
Litka, 2013	Cobá, México	Rol del Ejido en la estructura del empleo turístico de una comunidad	Cualitativa: Etnografía	Estructura social y económica	<ul style="list-style-type: none"> • El Ejido como propietarios de la tierra mantiene cierto control sobre la gestión de la actividad turística a pesar de la presencia de empresas externas • La estructura social y económica del Ejido influye sobre la estructura de la distribución de los beneficios del empleo turístico dado que las actividades mejor remuneradas son realizadas por las familias de los ejidatarios con mayor poder.
Khawiwada y Silva, 2014	Namibia	Equidad de género en el empleo turístico en comunidades rurales en relación a Áreas Naturales Protegidas	Investigación Mixta (énfasis en Cuantitativa)	Bienestar económico por familia Equidad de Género	<ul style="list-style-type: none"> • Las mujeres que trabajan en el sector turístico tienen condiciones de mayor igualdad que las que trabajan en otros sectores. • Tanto las mujeres como los hombres jefes de familia no dependen exclusivamente del empleo formal del turismo dado que mantienen actividades agropecuarias de forma paralela. • El empleo turístico permite mitigar la desigualdad en el ingreso de las mujeres jefas de familia en las comunidades rurales, sin embargo este resultado no se presenta en ciudades con mayor densidad de población.

Con referencia a la metodología de los estudios anteriores, la mayoría de ellos son de corte cuantitativo (Andereck y Nyaupane, 2011; Blake et al., 2008; Diedrich y García, 2009; Ishii, 2012; Lacher y Oh, 2012; Lee y O'Leary, 2008; Liu y Liu, 2008; Moore y Wen, 2009; Muñoz Bullon, 2009; Nunko y Ramkisson, 2010; Seetanah, 2011; Snyman, 2012; Thrane, 2008; Vargas et al., 2009, Ward y Berno, 2011) algunos de ellos son de corte mixto (Gartner y Cukier, 2011; Gu y Ryan, 2008; Janta et al., 2011; Mbaiwa y Stronza, 2010, Khatiwada y Silva, 2014; Shakeela et al., 2011) y sólo uno es completamente cualitativo (Litka, 2013). En ellos se puede observar la tendencia en los últimos años a utilizar los estudios mixtos y cualitativos, lo cual tiene correspondencia con la necesidad señalada por Deery et al (2013) y Sharpley (2014) de nuevas aproximaciones en la investigación turística.

Sin duda alguna el turismo genera empleos en las comunidades receptoras; sin embargo, un hallazgo interesante en los estudios anteriores es que el empleo en el turismo parece presentar diferencias en el impacto que tienen las condiciones laborales en los residentes dependiendo de la naturaleza de las comunidades.

En el caso de aquellas comunidades que son muy pobres o que se encuentran en lugares remotos, el turismo ha logrado disminuir las tasas de desempleo, detener la migración de los residentes hacia otros lugares y mejorar en términos generales las condiciones de vida (Diedrich y García Buades, 2009; Mbaiwa y Stronza, 2010; Gartner y Cukier 2011; Snyman, 2012). Este impacto positivo del empleo también se observa en etapas tempranas de desarrollo de economías que dependen del turismo, como es el caso de algunas islas estado o islas pequeñas (Seetanah, 2011; Shakeela et al., 2011) o en comunidades donde la estructura social y económica en formas como el Ejido mantiene el control de los residentes locales sobre el patrimonio cultural y la tierra, haciendo que dicha estructura prevalezca a pesar de la interacción con agentes externos; tal es el caso de la zona arqueológica de Cobá en la Península de Yucatán, donde los ejidatarios y sus familias son los que por derecho trabajan la tierra y han cambiado su actividad principal que antes era la agricultura por el turismo; sin embargo, la distribución de

los beneficios económicos de la actividad turística de la zona se ve regulada por los ejidatarios con mayor poder, ya que ellos y sus familiares son los que se adjudican los mejores empleos (Litka, 2013).

Sin embargo, parece ser que en el caso de los destinos que se encuentran en etapas posteriores de desarrollo, o cuyas economías no dependen completamente del turismo, los impactos del empleo turístico son diferentes (Lee y O'Leary, 2008; Liu y Liu, 2008; Leacher y Chi, 2012). No es extraño que los empleos en la industria turística se relacionen con salarios bajos y con malas condiciones laborales, las cuales de hecho aumentan la desigualdad (Lee y O'Leary, 2008). La diferencia de los impactos del turismo en diferentes tipos de economías y comunidades se puede abordar a través de estudios comparativos, como es el caso del trabajo de Ward y Berno (2011), el cual muestra variaciones en las actitudes de los residentes de dos lugares diferentes (Fiji y Nueva Zelanda) hacia la actividad turística.

Algunos otros aspectos del empleo turístico que tienen como resultado directo el incremento en el nivel de exclusión social son la inequidad de género y la discriminación de acuerdo al origen y al status migratorio de los empleados. Se pueden identificar diversos artículos que abordan dichos aspectos (Thrane 2008; Moore y Wen, 2009; Muñoz Bullón, 2009; Janta et al., 2011; Ishii, 2012).

En general, en la industria turística los hombres perciben mejores salarios que las mujeres (Thrane, 2008; Muñoz Bullon, 2009), excepto en algunos casos en los que la distribución de la población presenta características especiales, como es el caso de una comunidad en Tailandia, donde el ingreso de las mujeres y los hombres jóvenes es mayor que el de los hombres maduros (Ishii, 2012). En algunas comunidades rurales pequeñas el empleo turístico logra mitigar en cierta medida la inequidad de género, sin embargo no sucede así en ciudades con densidades de población mayores (Khatiwada y Silva, 2014). El tema del cuidado de los infantes también afecta las condiciones laborales de las mujeres (Thrane, 2008).

La migración en relación al empleo también es un fenómeno importante en el turismo que ha sido abordado en algunos de estos estudios (Diedrich y García Buades, 2009; Mbaiwa y Stronza, 2010; Janta et al. 2011, Ishii, 2012).

Los impactos en el empleo en este aspecto pueden observarse desde puntos de vista opuestos. Desde un aspecto positivo, el desarrollo turístico puede ayudar a frenar la emigración de la población local en ciertas comunidades (Mbaiwa y Stronza, 2010), pero por otro lado, los empleos también atraen inmigrantes, los cuales por lo general están dispuestos a tolerar las malas condiciones de trabajo, la incertidumbre laboral (Janta et al. 2011) e incluso sufrir marginación debido a su estatus legal (Ishii, 2012) como parte de su búsqueda de mejores oportunidades. Los inmigrantes son competidores para los trabajadores locales en el mercado laboral (Diedrich y García Buades, 2009).

El caso de la industria turística en México no es diferente a las condiciones laborales observadas en el resto del mundo: los salarios en la mayoría de los puestos operativos son bajos (de uno a dos salarios mínimos); la inestabilidad, la temporalidad y la alta rotación son características del sector; y aun cuando se cuenta con fuerza laboral calificada, no existe suficiente oferta laboral de puestos administrativos y ejecutivos. (Mendez et al, 2013).

Cabe resaltar que aun en economías desarrolladas, las condiciones de temporalidad e inestabilidad en el empleo turístico son un factor que en mayor o menor grado es inherente al sector turístico (Lee y O'Leary, 2008), así como el hecho de que en general los empleos turísticos no requieren de personal calificado (Lacher y Oh, 2012).

1.5 Contexto geográfico e histórico de la isla de Cozumel como destino turístico

A nivel gubernamental y empresarial, el turismo en México se ve como un generador de riqueza y bienestar, y aunque la participación de dicho sector en la economía nacional es primordial al ser la tercera fuente de ingresos del país, las repercusiones sociales y los impactos negativos de dicha actividad en las comunidades no son consideradas por las esferas de poder. (Marín, 2012).

Entre los destinos turísticos del sur de nuestro país se encuentra la ciudad de San Miguel de Cozumel, mejor conocida con el nombre de Cozumel, localizada en el Caribe Mexicano en la isla del mismo nombre en el Estado de Quintana Roo. Cozumel, con una extensión de 477.961 km² constituye la isla habitada más grande del territorio mexicano y se encuentra a 35 minutos en ferry de la ciudad de Playa del Carmen (Ayuntamiento de Cozumel, 2013). Al estar ubicada al noreste del Caribe, antes de constituirse como un destino turístico fue un referente para las embarcaciones en el sur del Golfo de México durante muchos años.

Mapa 1. Localización de la Isla de Cozumel



Fuente: Elaboración propia con base en mapas de acceso libre

Con el crecimiento del turismo organizado, diferentes destinos comenzaron a presentar un crecimiento en su infraestructura; durante la década de los sesentas Cozumel comenzó a desarrollar su oferta hotelera, la cual se incrementó en la siguiente década, junto con la demanda de servicios turísticos. Desde esta misma época, Cozumel inició la recepción de cruceros, consolidándose como un importante destino de cruceros en la década de los noventas (Santander y Ramos, 2011), hasta el grado de convertirse en el puerto de cruceros más importante del país. Durante la misma década, el gobierno de México favoreció las inversiones extranjeras dando paso al modelo de todo incluido, el cual también fue adoptado en Cozumel. (González Damián, 2012; Palafox, 2010).

El modelo todo incluido provoca que la distribución de los ingresos por este tipo de turismo se concentre en los hoteles, limite el desplazamiento de los turistas y disminuya la afluencia turística hacia la ciudad y otras áreas turísticas, teniendo un impacto negativo en la contribución a la economía local (González Herrera y Palafox, 2009).

Además de la adopción del modelo todo incluido, la oferta hotelera en Cozumel se ha mantenido sin crecimiento desde hace más de una década. El embate del huracán Wilma en 2005 provocó daños significativos en la infraestructura hotelera, principalmente de la línea costera (Zapata, 2006), por lo que varios hoteles permanecieron cerrados para su restauración durante meses. Después de dichos trabajos de remodelación no se había modificado la oferta hotelera en la línea costera hasta el reciente inicio de la construcción de un nuevo hotel de la cadena internacional Westin – Starwood Hotels and Resorts en la zona norte de la isla (Financiero, 2014), el cual abrirá sus puertas en el año 2016, también bajo el modelo de todo incluido.

Con el desarrollo del destino como receptor de cruceros, Cozumel mantuvo en un inicio la presencia de los visitantes en la ciudad y en las áreas turísticas, aunque sin duda con un tipo de interacción diferente (González Damián, 2012), sometida a la demanda del tipo de servicios turísticos del mercado de cruceros y supeditada a las temporadas y horarios del arribo de dichas embarcaciones. A pesar del arribo masivo de cruceristas, la derrama económica por este rubro no supera la

derrama que representa el turismo de pernocta; sin embargo, los esfuerzos de promoción turística han seguido impulsando el arribo de cruceros incluso cuando el beneficio en términos reales y la distribución del ingreso que reporta este sector no favorece la economía local (Palafox, 2010), beneficiando a grupos monopólicos que promueven las navieras a través de la promoción y ventas a bordo de los cruceros.

Por otra parte cabe mencionar que el turismo residencial o de segundas residencias es otro segmento del mercado turístico de Cozumel, que junto con el turismo deportivo se ha desarrollado en los últimos años (Palafox, Dzib y Kauil, 2014).

Aunque Cozumel no ha presentado la misma tasa de crecimiento que otros destinos del Estado de Quintana Roo, como Cancún y Playa del Carmen, a lo largo de su desarrollo como destino turístico también ha visto transformaciones en la estructura de su sociedad, entre ellas la llegada de migrantes en busca de empleos en la industria turística de la ínsula. (González Damián y Macías Ramírez, 2010).

Las condiciones de los trabajadores de las empresas turísticas en general no representan una contribución para el bienestar social. Además de la fuerza laboral disponible en la comunidad donde se desarrollan, las zonas turísticas son receptoras de individuos provenientes de comunidades rurales o de otras entidades federativas que llegan en busca de oportunidades. (González Damián, 2010). En Cozumel alrededor del 77% de los trabajadores turísticos son provenientes de otras comunidades de la Península de Yucatán y de otros estados de la República Mexicana (Arroyo y Gutiérrez, 2007). La realidad a la que se enfrentan es la eventualidad y la marginalidad de los empleos, además de la gran competencia laboral. Su bajo nivel educativo y la inestabilidad no les permiten mejorar sus condiciones de vida y simplemente migran a condiciones de vida semejantes a las que ya tenían en sus comunidades, muchas veces en un contexto más hostil y adverso, donde además están sujetos a una marcada discriminación. (Lozano 2008, citado en González Damián, 2010). La mayor parte

de los empleos turísticos son generados por los hoteles y restaurantes, y el 90% de los empleos son operativos (Arroyo y Gutiérrez, 2007).

Por otra parte, los migrantes extranjeros representan un sector que compite con los residentes locales o nacionales en el mercado laboral, principalmente al estar en posibilidades de ser contratados en puestos ejecutivos y gerenciales ya que cuentan con mayor preparación y el dominio de idiomas (Arroyo y Gutiérrez, 2007).

Los hoteles y otras empresas de servicios turísticos en Cozumel están en manos de algunos grupos de poder económico, tanto locales como internacionales, incluyendo el dominio del poder político, por lo que sólo ciertas familias locales y ciertos grupos de inversión extranjera tienen el control de la oferta turística, en tanto que el grueso de la población, en su mayoría dependiente económicamente de la industria turística, son empleados por estos grupos monopólicos bajo condiciones favorables para estos grupos (Palafox, 2010).

Lo expuesto en el presente capítulo conduce a pensar que las características de la naturaleza del empleo en el turismo generan condiciones que favorecen la exclusión social. Con el fin de encontrar aspectos en el empleo turístico que indiquen dicha relación en el contexto de la isla de Cozumel, se propone una metodología desde un enfoque cualitativo para la presente investigación, la cual se describe en el siguiente capítulo.

Capítulo II. Metodología de la investigación

2.1 Enfoque y justificación de la metodología de investigación

Hasta el día de hoy la aplicación de instrumentos cuantitativos más extensa para el análisis de la exclusión social ha sido desarrollada por parte del gobierno del Reino Unido mediante varios programas enfocados a contrarrestar la pobreza y la exclusión social, tal como el actual proyecto de investigación sobre Pobreza y Exclusión Social (PSE por sus siglas en inglés) fundado por el Consejo de Investigación Económica y Social, así como otros proyectos que le precedieron desde la década de los noventa (Levitas et al, 2007), mismos que constituyen los estudios sobre exclusión social con mayor continuidad y extensión en su aplicación.

Tomando como base varios de los instrumentos anteriores, Levitas y sus colaboradores (2007) agruparon diez diferentes dimensiones de exclusión social en una matriz denominada Bristol-Social Exclusion Matrix (B-SEM); sin embargo, señalan que la exclusión social como proceso complejo y multidimensional requiere de diferentes estrategias para su análisis, indicando que no existe una respuesta única acerca de los métodos a utilizarse para su estudio, por lo que para futuras investigaciones sugieren el uso del análisis secundario de datos ya existentes, la creación de nuevos módulos de cuestionarios y el uso de métodos instruidos por la investigación cualitativa.

Acerca de la misma escuela británica en el campo de estudio de la exclusión social, pero en este caso auspiciado por la Unión Europea, cabe resaltar el proyecto de Estrategias Sociales para Sociedades en Riesgo (SOSTRIS por sus siglas en inglés), el cual consistió en una investigación cualitativa realizada en 7 países europeos (Alemania, España, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Italia y Suecia) entre los años 1996 y 2000, centrada en la exclusión social en temas íntimamente relacionados con el empleo y cuyo análisis se llevó a cabo mediante

el método biográfico o de historias de vida. (Chamberlayne, 2002). En cada país se identificaron informantes clave de los siguientes grupos sociales: 1) jóvenes graduados desempleados; 2) personas mayores que sufrieron un retiro laboral anticipado; 3) jóvenes sin preparación profesional; 4) madres y padres solteros; 5) trabajadores de industrias que en el pasado fueron tradicionales y que cambiaron o desaparecieron; y 6) minorías étnicas. Para cada grupo social se realizó un análisis de las historias de vida por cada país en forma de documentos de trabajo y a partir de ellos se realizó un reporte general por cada grupo social. El reporte final recoge los casos de estudio y las conclusiones más relevantes. Una segunda etapa de la investigación se enfocó en agencias o programas exitosos o innovadores en el combate de la exclusión social de los grupos sociales antes mencionados. (Centre for Narrative Research, 2015).

Los orígenes del método biográfico como método de investigación social en el estudio de la marginación y la pobreza se remontan a la famosa obra de Thomas y Znaniecki (*El campesino polaco, 1918*), cuyas fuentes primarias de información fueron la autobiografía de un joven inmigrante polaco y una colección de 754 cartas de inmigrantes polacos en Estados Unidos, en ambos casos a petición de los autores, quienes pagaron a los inmigrantes por dicho material, complementados por archivos de un periódico polaco y documentos sobre historias de parroquias polacas y organizaciones de ayuda a los inmigrantes en Estados Unidos. Los autores encontraron que las historias de vida y otros documentos biográficos constituían el material perfecto para la investigación sociológica a pesar de la dificultad para su obtención (García Ferrando, 2014).

Entre los estudiosos de estos temas que también pasarían a la historia, se puede mencionar a Oscar Lewis, quien realizó diferentes estudios sociales, y cuya obra más conocida es *Los hijos de Sánchez* (1961), que constituye el retrato de la vida de una familia pobre de la Ciudad de México: el padre de familia y sus cuatro hijos, cuya identidad real se oculta bajo el apellido Sánchez. Es la historia de vida de la familia contada por ellos mismos bajo la mirada del estudio social y antropológico,

cuyo tema central es la pobreza como producto del desarrollo social y económico en una gran ciudad.

Las historias de vida por definición se centran en el individuo y en un enfoque que busca la comprensión de la relación entre el individuo y estructuras y procesos sociales más amplios, lo cual es relevante para los estudios sociales, principalmente para aquellos sobre experiencias de vida, políticas de empoderamiento y aquellos sobre pobreza y exclusión social, ya que pueden conducirnos hacia nuevas perspectivas y enfoques para los estudios sobre individuos y grupos vulnerables o en condiciones adversas, constituyendo un valioso medio para el análisis de las condiciones de vida en sociedades cambiantes (Rustin & Chamberlayne, 2000).

Por otra parte, como ya se comentó en apartados anteriores, el estudio de los impactos del desarrollo turístico en las comunidades receptoras se ha llevado a cabo desde enfoques primordialmente cuantitativos a través del análisis de indicadores económicos y de estudios sobre la percepción y actitudes de los residentes (Deery et al. 2012; Nunko et al, 2013; Sharpley, 2014). Los métodos cuantitativos no permiten conocer a fondo los contextos, las opciones y las opiniones de las personas, quienes en el enfoque cuantitativo se traducen en números de muestras representativas (Kazmierska, 2004). Con el fin de profundizar en los supuestos fundamentales subyacentes, se sugieren estudios de corte mixto o cualitativo (Deery et al. 2012; Sharpley, 2014).

Debido al alto costo y esfuerzo que representan los estudios longitudinales por un periodo importante de tiempo, la mayoría de los estudios sobre las percepciones y actitudes de los residentes sobre el turismo son de corte transversal, por lo que, desde el punto de vista del contexto histórico del desarrollo turístico, no resultan significativos y no brindan información acerca de su transformación y/o evolución a lo largo del tiempo (Sharpley, 2014).

En este sentido, el método de historias de vida presenta una opción viable para obtener información sobre la evolución de fenómenos a través del tiempo, en contraste con estudios longitudinales que requieren una inversión considerable de

tiempo y esfuerzo (Ladkin, 2004), además de que pueden brindar información sobre las experiencias y problemas de los individuos durante las transiciones de una situación social a otra (Rustin y Chamberlayne, 2000).

Este método ha sido utilizado en temas relacionados con el empleo en diferentes contextos (Leonard, 2012; Panigua, 2013) y en el ámbito específico de la investigación turística, el método biográfico se ha utilizado en investigaciones sobre carrera de vida y mercado laboral (Riley et al. 2002; Ladkin, 2004 y 2011), por lo que se considera adecuado para el análisis cualitativo de los temas relativos al empleo, en este caso, como componente clave de la dimensión de exclusión social de participación económica en un contexto turístico.

Debido a lo expuesto anteriormente, para el presente trabajo se determinó la aplicación del método biográfico o de historias de vida para llevar a cabo la investigación de campo, ya que las historias de vida permiten estudiar la realidad social reinterpretada constantemente por los actores sociales y conocer el significado que los individuos le otorgan a sus experiencias (Kazmierska, 2004). Además, las historias de vida no sólo permiten la comprensión del presente social a través del pasado sino que permiten diseñar propuestas para alcanzar un futuro deseado (Chamberlayne, 2002). En el apartado siguiente se exponen algunas consideraciones importantes sobre el método de historias de vida.

2.2 Descripción de la metodología

2.2.1 Historias de Vida

Al hablar de métodos biográficos se tiende a pensar en una biografía o en una autobiografía escrita, sin embargo, la narración se produce originalmente en una comunicación oral cara a cara. El lenguaje oral puede recrear e interpretar eventos pasados, reordenarlos en el presente y situarlos en un contexto, así como ubicar en el tiempo hechos, acciones y experiencias en una red de múltiples referencias (Fischer-Rosenthal, W., 2000).

“Las historias de vida están formadas por relatos que se producen con una intención: elaborar y transmitir una memoria, personal o colectiva, que hace referencia a las formas de vida de una comunidad en un período histórico concreto” (Santamarina y Marinas, 1999, p. 258). Éstas se componen de: 1) narraciones, que son secuencias de hechos del pasado que se relacionan entre sí a través de vínculos temporales o causales; 2) descripciones, las cuales se distinguen de las narraciones al exponer estructuras estáticas; y 3) argumentos, que son declaraciones sobre ideas generales que muestran el pensamiento del narrador en el momento (Rosenthal, G., 1993).

La producción de cada historia es única. Su creación no puede ser estandarizada, lo cual difiere de métodos más tradicionales. La historia de vida es recontada y registrada ante el investigador (Kazmierska, 2004) y su estructura es de diálogo y de interacción, en donde el narrador comunica y comparte interpretaciones de lo que “realmente” pasó. (Fischer-Rosenthal, W. 2000). La historia evoluciona alrededor del tema central, el cual es establecido por el investigador, de una forma en que el sujeto juzga que será del interés de su interlocutor. Los temas centrales pueden referirse a una etapa de la vida del narrador, a experiencias relacionadas con ciertos eventos históricos o sociales, o a un aspecto concreto como puede ser la historia de empleo de la persona. El investigador plantea el tema o temas al sujeto para brindarle un contexto que le permita seleccionar internamente qué historias contar (Rosenthal, G., 1993).

Una cualidad fundamental de este método es que a través de explorar el pasado, su análisis brinda información sobre el presente (Ladkin, 2004). Al contar su historia, el individuo hace una reconstrucción de su vida desde una actitud intrapersonal, observando de forma retrospectiva lo que ha vivido pero considerando al mismo tiempo sus aspiraciones a futuro, llevándolos de esta forma al tiempo actual (Fischer-Rosenthal, W. 2000).

Dos aspectos metodológicos particularmente atractivos de las historias de vida son: 1) le dan la oportunidad al investigador de acercarse a las experiencias y

sentimientos del individuo; y 2) brindan una posición única para explorar la forma en que las personas se relacionan con los hechos sociales desde un enfoque subjetivo (Ladkin, 2004). El valor subjetivo del relato radica en que éste existe en la reconstrucción de una conciencia de grupo y de época (Santamarina y Marinas, 1999). La estructura de la narración del informante opera tanto a nivel individual como social y reduce la brecha entre las esferas del interior y el exterior del individuo al situarse a sí mismo en un contexto y un tiempo dados (Fischer-Rosenthal, W., 2000).

Este método no pretende revisar cada etapa o cada hecho de la vida de una persona. La narración oral de su historia le permite al individuo separar lo relevante de lo irrelevante, la forma en que la presenta no puede verse como una serie de experiencias en orden cronológico, pero tampoco aisladas entre sí, sino que se entrelazan en un contexto coherente y significativo formando un constructo biográfico (Rosenthal, 1993).

La interpretación de las historias de vida se puede llevar a cabo desde tres enfoques distintos: 1) estructural, en el cual el modelo exige una recolección extensiva, ya que busca una pluralidad de situaciones, informantes, etc.; 2) comprensión escénica, la cual interpreta el proceso de intercambio presente que se da cuando el sujeto reactualiza la historia o reelabora el sentido de lo que está contando, para interpretar las historias de vida en su entramado; y 3) hermenéutico, el cual se centra en el texto mismo buscando descubrir sentidos ocultos en los enunciados que no se perciben en primera instancia, para lo cual se requiere de una o muy pocas historias analizadas en detalle. En este caso la saturación es un concepto crucial a considerar, la cual se da en el momento en que el informante o informantes por lo general empiezan a repetir pasajes de la historia y ya no tienen más información que aportar a la investigación (Santamarina y Marinas, 1999). El enfoque hermenéutico es el que se determinó para el análisis de la presente investigación.

2.2.2 Retos en el uso del método de historias de vida

El primer reto en este método es la búsqueda del informante o los informantes clave, ya que además de identificar adecuadamente el perfil de los mismos, requiere de su disposición y disponibilidad. Cuando un individuo (el informante) decide compartir su historia, implica que está contando experiencias de su vida y brindando información personal a un extraño (el investigador), lo cual además de demandar un esfuerzo tanto físico como psicológico, requiere de cierto ambiente de confianza entre el narrador y el investigador. Representa además una inversión considerable de tiempo, ya que a diferencia de otros métodos, es necesario llevar a cabo suficientes entrevistas con un mismo individuo, en número y duración, para que logre contar su historia al grado que sienta que ha satisfecho el interés del investigador (Kazmierska, 2004).

En segundo lugar, al igual que sucede con otros métodos de investigación cualitativa, desde un punto de vista pragmático se tiende a poner en tela de juicio la validez de la información, en este caso la veracidad de lo que el individuo cuenta en su historia de vida. Sin embargo, la narración del informante no es un recuento detallado de los hechos en la vida de una persona, sino que es una secuencia de situaciones y eventos que han ocurrido a lo largo del tiempo y han dejado su rastro, de tal forma que la realidad de esta serie de eventos también es producto del significado que adquieren cuando se comunican en el momento actual. Desde este enfoque, el hecho de que el narrador hable de las experiencias que han ocurrido en diferentes contextos y periodos de su vida desde su punto de vista no significa que reste validez o veracidad al relato, dado que la reconstrucción de un evento o una circunstancia siempre está envuelto en el contexto de su significado (Breckner y Rupp, 2002).

El papel del investigador en el proceso de la entrevista es otro aspecto que es fundamental. Como ya se había mencionado anteriormente, el investigador indica al individuo el tema o temas centrales de su interés en el contacto inicial (Rosenthal, G. 1993); sin embargo, una vez que el tema central ha sido planteado, es deseable que la intervención del investigador en el desarrollo de la entrevista

sea lo más mínima posible, dando al narrador oportunidad de construir libremente su historia. El investigador debe convertirse en un buen escucha, interesado en lo que su interlocutor le comparte sobre su propia vida en un acto de confianza, hechos sobre los que incluso puede revelar que no ha compartido antes con nadie más (Kazmierska, 2004).

En este sentido, la privacidad de la información del individuo también es un tema delicado que el investigador debe tomar en cuenta al realizar el reporte de investigación y la divulgación de sus hallazgos, ya que a diferencia de otros métodos, la información obtenida contiene pasajes e información personal sobre la vida del individuo, por lo que debe tenerse cuidado especial en el manejo de los nombres de individuos o instituciones y de hechos concretos, buscando mantener en el anonimato la identidad del informante (Ídem, 2004).

Finalmente, el análisis e interpretación del investigador debe ser hermenéutico y reconstructivo así como la narración es interpretativa y constructiva; la reconstrucción del investigador no puede ser otra narración y uno de los objetivos del análisis es descubrir la estructura generativa de los pasajes que se estimen relevantes de acuerdo al tema de investigación (Fischer-Rosenthal, W. 2000). El proceso de interpretación desde el enfoque hermenéutico utilizado en la presente investigación se describe más adelante.

2.3. Diseño de la investigación

2.3.1 Contexto del área de estudio

Se estableció la isla de Cozumel como área de estudio para la presente investigación debido a que se trata de un destino turístico maduro, el cual comenzó a desarrollarse a mitad del siglo XX principalmente como destino de buceo debido a sus arrecifes y que después de orientarse al mercado de cruceros, se consolidó como destino de cruceros en la década de los noventas, llegando incluso a ser el principal puerto de arribo de cruceros del Caribe. Este tipo de turismo masificado sigue siendo el principal segmento captado por la isla.

Por otro lado, la alta dependencia económica de la ínsula en el turismo provoca que un porcentaje importante de la población económicamente activa se encuentre empleada formal e informalmente en la industria turística, por lo que representa una vasta área de estudio para los temas relacionados con el empleo turístico, en este caso en el marco de la exclusión social como tema central de esta investigación.

A continuación se presentan algunos indicadores económicos sobre el desarrollo de la actividad turística en Cozumel en los últimos años:

Tabla 6. Indicadores turísticos de Cozumel 2007-2013

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Derrama Económica (MDD)	502	708	506	522	512	484	486
No. Turistas	553,327	924,451	572,153	526,151	475,837	445,974	447,747
Ocupación Hotelera	56.4%	52.5%	53.1%	54.8%	56.6%	58.4%	69.5%
Hoteles	N/D	51	50	45	45	45	45
No. Cuartos de Hotel	N/D	4373	4355	4098	4098	4098	4098
Cruceros	1,052	1,008	846	1,035	1,001	909	894
No. Pasajeros	2,488,190	2,569,433	2,221,728	2,908,424	2,871,097	2,744,952	2,753,608
Gasto Promedio x Turista (DLS)	N/D	538	538	538	538	538	538
Gasto Promedio x Pasajero (DLS)	N/D	82	89	89	89	89	89

Fuente: Elaboración propia con datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (2014)

Como puede observarse en la tabla anterior y como ya se había mencionado, el mercado de cruceros es el predominante en el destino, sin embargo, debido a la breve duración de la visita a la isla, el gasto promedio por pasajero es muy inferior al gasto promedio por turista de pernocta (89 dólares americanos del crucerista en contraste con 538 dólares americanos del turista de pernocta), aunque cabe hacer notar que la estimación del gasto promedio en ambos casos no se ha actualizado desde el año 2009 y es probable que dichos datos hayan cambiado a través de los años.

También puede observarse que a pesar de ser el segmento preponderante, el arribo de cruceros a la isla ha tendido a disminuir en el periodo comprendido en la tabla anterior (1052 cruceros en 2007 contra 894 en 2013).

Del mismo modo, los cuartos de hotel disminuyeron de 4373 que se tenían en el 2008 a 4098 actualmente, con los que se cuenta desde el año 2010. Será hasta el año 2016 que un nuevo hotel con 156 habitaciones abra sus puertas en Cozumel, mismo que ya se encuentra en construcción. Cabe resaltar que la ocupación hotelera se mantuvo entre el 52 y el 58% de 2007 al 2012; en 2013 se observa un 69.5% probablemente debido a la reciente promoción del turismo deportivo en el destino.

Por último, la derrama económica se ha mantenido relativamente estable aunque también ha tendido a disminuir (502 MDD en 2007 contra 486 MDD en 2013).

Por otra parte, los principales problemas identificados a través del Plan Estratégico de Turismo Sustentable de Cozumel (2012-2032) a los que se enfrenta la isla en cuanto al sector turístico se comentan de forma sintética a continuación:

- Mantenimiento de la operación de cruceros a pesar del poco gasto local de los cruceristas, en contraste con la caída en la demanda hotelera, y por ende de la inversión hotelera.
- Disminución del empleo turístico y falta de oportunidades de capacitación.
- Falta de coordinación entre la iniciativa privada y el sector público.
- Deterioro del medio ambiente.
- Falta de diversificación de la oferta turística y de promoción del destino.

- Crecimiento poblacional no considerado en la planeación de infraestructura; problemas de transporte y servicios públicos.

Los indicadores turísticos y los problemas anteriores reflejan el estancamiento en el que se encuentra la isla de Cozumel en torno al desarrollo turístico, con las respectivas repercusiones económicas y sociales para sus residentes, sobre todo aquellos que dependen directamente de la actividad turística.

2.3.2 Identificación de informantes clave y realización de entrevistas

La selección del perfil de los posibles informantes clave es de vital importancia en el método de historias de vida. A continuación se presentan y se explican las características que se determinaron para el perfil necesario para la presente investigación:

- Hombres o mujeres mayores de 60 años: El propósito principal de establecer esta edad mínima fue la posibilidad de que el informante cuente con un periodo de su vida más amplio en el que haya estado económicamente activo en comparación al caso de personas más jóvenes, además de la posibilidad de que en caso de mantenerse económicamente activo pudiera aportar información acerca del empleo de personas mayores.
- Residente actual de Cozumel desde hace 20 a 30 años: Esta característica permite que la historia de vida se desenvuelva en el marco histórico del desarrollo turístico de Cozumel y por tanto, de los cambios sociales y económicos producto de dicho desarrollo.
- Haber laborado en diversos empleos del sector turístico en Cozumel: Esta característica se determinó con el fin de que la historia de vida aportara información sobre diversos giros y/o entidades de la industria turística, además de dar pie a la presencia de más elementos temáticos en la historia del informante.
- Originario de otro estado y de preferencia de otra región (fuera de la Península de Yucatán): Esta característica se estableció en atención a los

fenómenos de migración comunes en el empleo turístico y considerando que la población de la isla se compone en un porcentaje importante de personas que han migrado desde otros lugares en busca de oportunidades.

Estas características se determinaron con el propósito de que la historia de vida del informante clave que se eligiera para el análisis pudiera brindar la información necesaria para esta investigación por el contexto social y económico en el que se ha desarrollado su vida productiva y su historia laboral.

Con este fin se identificaron algunos posibles informantes que cubrían las características antes mencionadas; la identificación se realizó a través de contactos personales directos o por referencia de contactos que laboran en el sector turístico. A continuación se describen los datos generales de los posibles informantes al momento de su identificación (con el fin de mantener el anonimato de los mismos se les han asignado nombres falsos):

- Eduardo, mayor de 60 años. Trabaja en su propio negocio de buceo. Diferentes empleos en buceo y actividades acuáticas. Más de 30 años en la isla. Originario del centro de la República Mexicana
- Verónica, mayor de 60 años: Trabaja en tienda de artículos de lujo. Diversos empleos en diferentes giros de empresas privadas y en el sector público. Originaria del norte de la República Mexicana
- Martha, mayor de 60 años. Trabaja por su cuenta. Abogada con clientes locales y extranjeros, participante en diferentes organizaciones no gubernamentales. Más de 30 años en la isla. Originaria del Distrito Federal
- Juan, mayor de 60 años. Trabaja en joyería y ofrece servicios de animación por su cuenta. Empleos anteriores en restaurantes y en joyerías. Más de 30 años en la isla. Originario del Distrito Federal
- Teresa, mayor de 60 años. Trabaja en el sector público. Médico Cirujano. Práctica médica privada y en clínicas con atención a turistas. Más de 30 años en la isla. Originaria del Distrito Federal

Como puede observarse, se pudieron identificar representantes de ambos sexos, todos mayores de 60 años y económicamente activos, con más de 30 años de

residir en la isla y originarios de diferentes regiones de la República Mexicana, con una trayectoria laboral en diferentes giros del sector turístico.

El proceso para establecer contacto con los posibles informantes inició en febrero de 2014 a través del uso de porteros y de contacto directo. Fue necesario insistir varias veces en la mayoría de los casos y la primera entrevista se realizó a finales de marzo de 2014. Se realizaron entrevistas a dos de los informantes previamente identificados, los demás informantes no contaron con disponibilidad debido a sus ocupaciones o por situaciones personales. El proceso para la realización de las entrevistas concluyó en noviembre de 2014.

Las entrevistas se realizaron en los lugares y hora indicados por cada uno de los informantes y fueron audio grabadas, previo consentimiento. Se acordó con ellos que para la divulgación de los hallazgos de la investigación, ya fuera por escrito o por cualquier otro medio, se omitirían o cambiarían los datos personales para mantener su identidad en el anonimato y preservar su confidencialidad.

Algunos factores que fueron de gran ayuda en la realización de las entrevistas fueron la relación previa de la investigadora con los informantes, aunada a la buena disposición para compartir su historia de vida. Durante el contacto inicial se les comentó a los informantes el tema de principal interés (el empleo). En cada entrevista se inició con una conversación ligera para crear un ambiente favorable y se les solicitó contar su historia de vida con énfasis en su trayectoria laboral, evitando lo más posible la intervención de la investigadora durante el transcurso de la narración para dar libertad a los informantes.

Se entablaron las entrevistas necesarias para dar oportunidad a que el informante considerara que había concluido de compartir su historia de vida en relación al tema de su trayectoria laboral. Después de concluir las entrevistas, se seleccionó la historia de vida de Verónica para su análisis, ya que fue la que aportó mayor información en extensión y diversidad sobre el tema de la investigación.

2.3.3 Interpretación

Como ya se había mencionado en un apartado previo, el enfoque hermenéutico fue el que se determinó para el análisis de la presente investigación. Para dicho fin, se realizó la transcripción completa de las entrevistas realizadas al informante, obteniendo de esta forma el corpus textual para el análisis de contenido, el cual se compone de 1407 líneas. Después se construyó una matriz de doble entrada a partir de la selección detallada de los enunciados o pasajes principales que pudieran aportar información relevante al tema central de la investigación, es decir, aquellos relativos al empleo en el contexto turístico que además contuvieran elementos de exclusión social. Para la construcción de dicha matriz compuesta por 150 pasajes, se partió de la identificación de palabras clave a través de una primera interpretación desprendida de las bases teóricas de la investigación.

De acuerdo al enfoque hermenéutico se realizó el análisis de contenido en tres niveles: sintáctico o formal, semántico o de temática, y pragmático o funcional (Ángel, 2011).

El nivel sintáctico o formal se refiere al uso del lenguaje, en este nivel se identifican las palabras clave de cada enunciado o pasaje.

En el nivel semántico se identifica al tema o temas centrales de cada enunciado o pasaje.

Finalmente en el nivel pragmático o funcional, se identifica lo que el narrador quiso decir en cada enunciado o pasaje, ya sea explícita o implícitamente. Es en este último nivel es en el que se da el proceso más complejo de la interpretación.

Los hallazgos desprendidos del análisis de contenido, así como la discusión sobre los mismos se presentan en el siguiente Capítulo.

Capítulo III. Análisis y discusión

La historia de vida a partir de la cual se realizó el análisis de contenido para su interpretación corresponde a una mujer mayor de 60 años, casada, originaria del norte de la República Mexicana y que ha residido en la isla de Cozumel desde el año de 1976. Para fines del presente estudio se le ha asignado un nombre falso (Verónica) con el fin de mantener su identidad en secreto, para fines de identificación al realizar las referencias de los extractos incluidos en el análisis, se referirá con su inicial, la letra "V". Atendiendo a este mismo fin, las menciones sobre lugares, empresas y personas se presentan de forma general (el esposo, los hijos, el jefe, la tienda de turcos, entre otros).

Como ya se había mencionado en el capítulo anterior, la selección del informante clave, además de cubrir los criterios de edad y de origen, se basó en el hecho de que la persona tuviera una trayectoria laboral en el sector turístico en la isla de Cozumel, criterio que se cumplió ya que Verónica a lo largo de su vida laboral ha tenido diversos empleos en diferentes giros y puestos de dicho sector (venta de joyería y otros artículos, funciones administrativas en iniciativa privada y en el sector público, venta de tiempo compartido, entre otros). Cabe mencionar que Verónica permanecía económicamente activa hasta el momento de concluir la última entrevista, y por otra parte, entre la primera entrevista (marzo 2014) y la última (octubre del mismo año) cambió dos veces de empleo y expresó estar considerando buscar otro trabajo que cubriera mejor sus necesidades económicas, hecho que aportó material adicional de interés para la investigación.

Es importante recordar que en el método de historias de vida no se espera que el informante recuerde y comparta cada detalle de su vida, sino que su narración consiste en un recuento de las vivencias y situaciones más relevantes desde su contexto y realidad sociales, el cual no necesariamente sigue un orden cronológico. A continuación se presenta una breve reseña cronológica de la trayectoria laboral del informante desprendida de la reconstrucción de su historia en dicho orden. Esta cronología tiene como propósito servir de referencia para

una mejor comprensión de los hallazgos que se presentan más adelante, por lo que se mencionan solamente los hechos que se consideran pertinentes para la ubicación temporal de los diferentes empleos y el motivo de separación.

3.1 Cronología

Como se mencionó en un principio, Verónica llegó a la isla a finales de los años setentas. Aunque a su llegada no trabajó en el sector turístico sino en el sector educativo durante toda una década, en su siguiente empleo comenzó a laborar en estrecha relación con el turismo, concretamente en Migración realizando tanto funciones administrativas como operativas en el Aeropuerto y en los Muelles de Cozumel. Su renuncia voluntaria a esta dependencia tras cinco años de trabajo se debió a la influencia de su marido al solicitarle que cambiara de empleo.

En adelante todos sus empleos han estado directamente relacionados con el turismo.

Sus siguientes dos empleos fueron en empresas filiales dedicadas al giro de venta de joyería. En la primera empresa se desempeñó durante cinco años como cajera y vendedora, además de realizar otras funciones administrativas como es el control de inventarios. Cabe mencionar que durante este período Verónica impartió clases de francés como trabajo voluntario. El motivo de su salida de la joyería fue que empezó a padecer de várices debido al tiempo que debía permanecer de pie y su jefe le ofreció cambiarla a una empresa filial para que realizara un trabajo de naturaleza más administrativa.

En esta segunda joyería trabajó siete años como supervisora y en control de calidad, sobrevivió a los recortes de personal suscitados por el paso del huracán Wilma en 2005 y después de haber soportado la presión para renunciar por parte de su jefe por discriminación de género, finalmente fue despedida en el 2008.

Estuvo buscando trabajo varios meses sin éxito debido a la crisis económica del 2009 y su situación laboral desde entonces ha sido inestable.

Trabajó durante un año como “liner” en ventas de tiempo compartido para una reconocida cadena de clubes vacacionales, pero dada la variabilidad en el ingreso

decidió cambiar de empleo. Después trabajó aproximadamente año y medio en un puesto administrativo en las residencias turísticas de un consorcio hotelero, pero perdió su trabajo debido a una liquidación masiva de personal por parte de dicho consorcio.

Su siguiente trabajo fue como cajera en una tienda de artículos de lujo, propiedad de extranjeros originarios de Turquía; a los dos años decidió renunciar después de que su jefe intentó inculparla por la desaparición de una suma importante de dinero.

Tras su salida de la tienda de turcos comenzó a trabajar como recepcionista en el consultorio de un Quiropráctico de origen estadounidense que principalmente atiende a tripulantes. Sin embargo, tres meses después, al verse obligada a pedir permiso para ausentarse una vez al mes para acudir a las sesiones de quimioterapia de su marido enfermo de cáncer, su jefe decidió cambiarla a otra empresa: un taller de perlas propiedad de su esposa de origen chino, en donde le proponían trabajar en la confección de las piezas de joyería con perlas, actividad que no podía realizar por tener artritis. Finalmente le propusieron trabajar en esa misma empresa en el área de ventas como comisionista, trabajo que realizaba al momento de concluir la entrevista.

Lo anterior se condensa en la siguiente tabla:

Trayectoria laboral de Verónica en Cozumel

Giro	Puesto	Antigüedad (Aprox.)	Motivo de Separación
Colegio particular	Educadora	10 años	Renuncia obligada
Migración	Administrativo y Operativo	5 años	Renuncia voluntaria
Joyería A	Cajera y Vendedora	5 años	Cambio a otra empresa filial
Joyería B	Supervisora	7 años	Liquidación
Tiempo Compartido	Liner	1 año	Renuncia voluntaria
Residencias turísticas	Administrativo	1 ½ años	Liquidación masiva

Tienda de turcos	Cajera	2 ½ años	Renuncia voluntaria
Quiropráctico	Recepcionista	3 meses	Cambio de empresa por parte del dueño
Taller de perlas	Comisionista	–	–

3.2 Hallazgos principales

Los hallazgos se presentan agrupados en rubros o temas principales. En este punto es importante recalcar que siguiendo la metodología para el análisis de historias de vida, los rubros o temas principales se desprenden de la narración del informante en sí, por lo que el hecho de que se encuentre correspondencia con temas abordados por la literatura sobre empleo y/o exclusión social (expuestos en el Capítulo I), ratifican el valor de las historias de vida como representaciones del contexto social y temporal en el que se desarrolla la historia del informante, de tal forma que a través de la vida de una sola persona ha sido posible observar los elementos que se presentan a continuación:

Tema Central 1: Dependencia económica

Aspectos relevantes:

- Situación familiar
- Necesidades económicas
- Vulnerabilidad (condiciones externas)

Tema Central 2: Condiciones laborales

Aspectos relevantes:

- Remuneración
- Efectos en la salud
- Inestabilidad
- Abuso de poder / Abuso de confianza

Tema Central 3: Desarrollo profesional

Aspectos relevantes:

- Escolaridad

Experiencia y Capacitación

Estatus Social

Barreras para el desarrollo

Tema Central 4: Movimientos migratorios

Aspectos relevantes:

Sentido de pertenencia

Residentes extranjeros

Tema Central 5: Desigualdad de Género¹

Tema Central 6: Tercera Edad

Cabe mencionar que en una segunda parte del análisis se presentan algunos elementos en la historia de vida que permiten observar la transformación de ciertos aspectos de las condiciones laborales del empleo turístico en la Isla de Cozumel a lo largo del tiempo.

3.2.1 Dependencia Económica

“¿y si dejo de trabajar?, ¿cuánto tiempo tengo para vivir?, o sea, ¿cuántos días puedo vivir sin el trabajo antes de tener que pedir o ser indigente?, y yo digo, bueno ¿entonces esos que se creen la gran cosa?, porque te quedas sin chamba ¿cuánto tiempo tienes para vivir en el estilo de vida al que estás acostumbrado?” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Aunque es evidente que para la mayoría de la población el empleo representa la fuente de ingreso principal para su subsistencia y que el párrafo anterior pudiera parecer una obviedad, el trasfondo de estos cuestionamientos encierra una genuina preocupación ante la incertidumbre y la inestabilidad laboral en la que los empleados de la industria turística en Cozumel han vivido durante los últimos

¹ El tema de género no se trata desde ningún enfoque de estudios de género en esta investigación, sin embargo cabe señalar que surgió como un elemento importante durante el desarrollo de la historia de vida y es por ello que constituye uno de los temas centrales. Su relevancia indica además al tema de la desigualdad de género en el empleo turístico y su relación con la exclusión social como una futura línea de investigación.

años, para quienes los cambios frecuentes de empleo son comunes, ya sea por despido o por renuncia voluntaria, suscitados por diversas razones.

Sobre dicha situación económica y laboral, se hace referencia a la percepción en general en Cozumel:

“estamos en Cozumel dentro de todo en una crisis, todo el mundo te habla de falta de dinero y falta de trabajo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

A continuación se desglosan algunos aspectos relacionados con la dependencia económica:

Situación familiar

Existen muy diversos escenarios posibles respecto a la situación familiar. A continuación se comenta la situación de la informante con el fin de ejemplificar cómo la situación familiar de las mujeres trabajadoras de Cozumel influye a su vez en sus necesidades de empleo:

Verónica está casada y es el soporte económico principal del hogar constituido por ella y su marido. Los hijos ya son independientes. Debido a la naturaleza del trabajo del esposo, su ingreso siempre ha sido variable y desde que los hijos eran pequeños ella se ha hecho responsable de los gastos fijos:

“necesitaba un cheque de nómina para poder cubrir las necesidades de mi casa” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

En los últimos años se ha convertido en la única fuente de ingreso dado que su esposo tiene cáncer y por lo que le preocupa tener un empleo estable con un ingreso fijo y seguro social:

“mi esposo está enfermo, debido a que necesito seguro social y debido a que hay que pagar gastos fijos, que es lo que más me preocupa de no estar teniendo un trabajo realmente normal” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Verónica reconoce que ella lo ha apoyado más que él a ella y sus hijos la critican porque piensan que está acostumbrado a que ella resuelva muchos de sus problemas, pero su idiosincrasia y creencias religiosas la hacen estar convencida

de que su matrimonio durará hasta que la muerte los separe y por tanto seguirá siendo el soporte de su marido:

“yo me he hecho cargo de las deudas de mi marido, porque él no tiene trabajo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

La enfermedad del marido ha representado algunos inconvenientes en uno de sus últimos empleos al haber comunicado la necesidad de ausentarse del trabajo una vez al mes para llevarlo a sus sesiones de quimioterapia:

“ahora que tuve que comenzar a pedir los permisos en septiembre por lo de ... (marido), de repente ... (el jefe) decidió que yo estaba mejor en la tienda de perlas porque allá si faltaba no había problema” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Bajo diversas circunstancias muchas mujeres son responsables de la carga económica del hogar y dependen de sus empleos para poder afrontar dicha responsabilidad como en el caso anterior.

Necesidades económicas

“como que no estoy en el momento como para que no me importe si gano dinero o no gano dinero” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Cuando el empleado es el sustento principal de su hogar, las necesidades económicas son un factor crítico en su vida laboral, por lo que es vital tener un empleo y contar con un ingreso fijo. En muchos casos el ingreso obtenido a través del empleo no es suficiente para cubrir sus necesidades económicas:

“es como tener dos proyectos de los cuales no voy a recibir ni un quinto, las perlas por un lado, y el tiempo compartido por el otro, ósea ambos negocios son sin sueldo” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

A pesar de que la venta de tiempo compartido es un empleo que puede ser atractivo, la variabilidad del ingreso puede ser un factor de decisión para no considerarlo como una opción laboral o para renunciar. Sin embargo, en muchos casos los empleados del sector turístico en Cozumel se ven en la necesidad de

aceptar empleos de ingreso variable o por comisión ante la falta de otras oportunidades laborales.

Aunado al ingreso, algunos trabajadores necesitan contar con seguro social para poder atender las necesidades médicas de su familia, por lo que un sueldo base, aunque sea mínimo, puede ser un factor de decisión suficientemente fuerte al permitirles el acceso a dicha prestación.

Es decir, la necesidad económica en el caso de los trabajadores de la industria turística en Cozumel es el motor principal en la búsqueda y elección de empleos, así como la necesidad constante de obtener el mayor ingreso posible, incluso en momentos en que la situación económica es más holgada:

“mi turno era de ocho horas y me podía quedar hasta doce, sobre todo cuando había buena venta, si había gente y había cruceros” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Debido a las necesidades económicas, incluso los adultos mayores tienen que seguir trabajando. El tema sobre las posibilidades de retiro para los empleados de la industria turística se aborda en el tema relativo a tercera edad.

Vulnerabilidad (condiciones externas)

Los destinos turísticos son vulnerables ante eventos externos principalmente fenómenos naturales y crisis económicas. Algunos sucesos de la década pasada provocaron cambios que afectaron notablemente la economía y el mercado laboral de la isla, tal es el caso del huracán Wilma en el año 2005 y la confluencia de dos situaciones sumamente adversas para la industria turística en Cozumel: la recesión económica de Estados Unidos en el 2009 y el brote de influenza H1N1 que provocó la suspensión de los viajes hacia el territorio mexicano en ese mismo año, cuyos efectos directos en la economía se prolongaron hasta el año 2010.

Después del huracán Wilma en 2005 muchos empleados del sector turístico se quedaron sin trabajo, ya fuera de forma temporal mientras las actividades económicas de la isla se reanudaban o porque fueron despedidos definitivamente.

En el caso de Verónica, ella conservó su empleo en dicha ocasión pero en el año 2008 fue liquidada de la compañía en la que trabajaba desde hacía siete años debido a otras circunstancias (discriminación de género). Dada la crisis económica del 2009 no fue fácil conseguir empleo:

“entonces sí comienza mi peregrinar en el mundo, porque me costó mucho trabajo conseguir trabajo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

A pesar de las circunstancias adversas, en dicho año logró comenzar a trabajar en venta de tiempo compartido:

“me tocó trabajar por primera vez en tiempo compartido el peor de los años que ha podido tener el tiempo compartido, el 2009” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Lo anterior pone en evidencia la vulnerabilidad del destino frente a situaciones externas, ya que por la alta dependencia económica en el turismo, dichos eventos pueden cambiar las condiciones de empleo y por tanto las condiciones de vida de los residentes de un momento a otro, incrementando los índices de exclusión social de forma repentina.

3.2.2 Condiciones laborales

“no puedo entender por qué exprimen, ósea como esclavo, así literalmente al trabajador, si es su carta de presentación de la empresa... si tu trabajador no es feliz, o no está feliz o no le gusta o lo que sea, el cliente se puede ir al traste” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

La percepción acerca de las condiciones laborales en general es que éstas no benefician a los empleados, este hecho representa un factor de insatisfacción laboral que se ve reflejado en el desempeño de los empleados, y que a la larga es en perjuicio de la empresa misma.

En algunos casos, como se muestra en el siguiente ejemplo en una tienda de artículos de lujo, los empleados no cuentan con lo más elemental para desempeñar sus funciones:

“no tenía una caja formal, mi caja era en mi diccionario de inglés, ahí guardaba los billetes, los guardaba en una bolsa, o los guardaba en algo, así trabajé año y medio, ya después me compraron una caja” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Y en otras ocasiones las condiciones laborales atentan incluso contra algunos derechos humanos básicos:

“tienen que salir afuera, a la plaza, para poder ir al baño, te cuentan los minutos, lo cual es una estupidez, una tienda tiene que tener baño” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Otro aspecto que cabe mencionar es la percepción acerca de la falta de claridad por parte de las empresas en cuanto a las condiciones laborales que ofrecen a los empleados al momento de la contratación:

“en el medio de buscar un empleo, las reglas no son claras” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Cuando las condiciones no son claras, una vez contratados, los empleados se encuentran desde el inicio del nuevo empleo con situaciones que generan incertidumbre e inseguridad laboral:

“entre la falsedad que te dicen sí te acepto con estas condiciones, con este asunto, de repente que se va a terminar en tanto tiempo y eso nunca me lo dijo, ósea, si no, digo, me hubiera quedado con los turcos a pesar de todo, o hubiera buscado otras opciones” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Las expectativas sobre el empleo y la realidad son diferentes:

“siento que me jugaron chueco porque a final de cuentas, ok, sí me mandaron a la tienda de perlas, dije, yo estoy fuera de lugar en este sentido, esto no es para mí” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Otros aspectos específicos que se lograron identificar sobre el tema de condiciones laborales se comentan a continuación.

Remuneración

“se han perdido muchas, pues muchas cosas que se habían logrado para los empleados y todo, y que eran afortunadamente también buenas para el patrón, porque podía confiar en

sus empleados, podía tener fidelidad, podía tener muchas cosas a su favor que ahora son tiradas a la basura, son obsoletas” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

El ingreso sin duda es un tema crucial en el empleo, sobre todo considerando que para muchos empleados de la industria turística en Cozumel la remuneración que obtienen de su empleo es la única fuente de ingreso en su hogar.

El ingreso en el sector turístico ha tendido a ser más inestable por la naturaleza misma de los empleos y por los cambios en los sistemas de compensación de las empresas. En muchos casos el mayor porcentaje del ingreso que perciben los trabajadores es variable y se compone de comisiones, bonos o propinas:

“lo que significan las comisiones, acerca de que pues nomás recibes un sueldo y en tu comisión está realmente tu trabajo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Además, esto implica que el sueldo registrado en nómina sea inferior al ingreso que el empleado realmente percibe:

“Y a final de cuentas voy a terminar siendo como comisionista, puedo tener un sueldo base pero es muy bajito, es nada más para pagar impuestos, seguro social y todo eso, pero sí, no puedo depender nada más de eso porque estoy comenzando y esto se lleva tiempo” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Es decir, que por un lado la variabilidad en el ingreso es un factor constante de incertidumbre económica:

“pero es que ganar 500 pesos a la quincena está grueso, digo, había veces que gané 6000 a la quincena, otras veces gané 12, otras veces gané 9, otras veces 2000, ósea, hubo todas las cantidades habidas y por haber para ganar, y decía yo, a este paso no puedo” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Y por otro lado, debido a los bajos sueldos base que el empleado percibe en nómina, queda excluido de ciertos beneficios, entre ellos la posibilidad de adquirir una vivienda a través de Infonavit por no llegar al puntaje mínimo requerido para hacerlo, ni poder aspirar a una pensión que le sea suficiente para retirarse en el futuro. Por ejemplo, en el caso de Verónica, a pesar de que ha trabajado durante más de 30 años, no cuenta con casa propia y la posibilidad de retirarse no es factible en un futuro cercano.

Además, el uso de pagadoras para el manejo de la nómina es una práctica común en el sector turístico; este sistema deslinda a la empresa de responsabilidad legal directa hacia el empleado:

“ahora todo mundo quiere pagarte a través de pagadoras, entonces el modelo económico ya es muy perjudicial en todo caso para el empleado” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

El uso de pagadoras también evita la creación de antigüedad en el empleo ya que es común que después de cierto tiempo se cambie de pagadora y/o razón social, por lo que el empleado pierde continuamente su antigüedad.

Inestabilidad

“así ha ido mi vida laboral, con muchos despidos, con muchas liquidaciones, y haciendo un montón de cosas que no son como se supone que debía de hacer” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

La inestabilidad laboral junto con la variabilidad en el ingreso son factores que colocan a los trabajadores de la actividad turística en una situación de incertidumbre constante:

“no he encontrado trabajo realmente como tal en el sentido de tener un trabajo de 8 horas con un sueldo fijo” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Parte de la inestabilidad en el turismo se debe a la existencia de temporadas altas y bajas, las cuales tienen un efecto directo en el mercado laboral:

“y pues bueno ahorita todo el mundo me batea porque creo que no es el mes correcto para pedir trabajo” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Por otra parte, los trabajadores turísticos en Cozumel han sufrido la inestabilidad laboral de un modo u otro en los diferentes giros turísticos. En algunos casos por la naturaleza misma del empleo:

“eres un “liner” y es una línea para poder volver a esperar al siguiente cliente, a veces hasta el día siguiente volvías a tener cliente, y a veces pueden pasar hasta dos o tres días y no tienes nada” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Y en otros casos debido a condiciones de inestabilidad propias de la empresa:

“está cerrando hotel y vuelve a abrir, y otra vez otra gente diferente como pasa en el... (consorcio hotelero), que el día de hoy me llamo de una manera, mañana me llamo de otra y entonces los convenios se rompen” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Dicha inestabilidad provoca incluso despidos masivos:

“En Residencias trabajé un año cuatro meses y también me liquidaron, pero me liquidaron junto con toda la gente que era del hotel” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

O bien cambios repentinos de acuerdo a la conveniencia del patrón:

“salió con que de todas maneras en noviembre iban a cambiar las cosas, que me iban a pagar un sueldo base que eran 3000 al mes más comisiones, ¿comisiones en una clínica? Dije yo, ósea, esto está muy raro” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

La inestabilidad constante provoca que los empleados lleguen a dudar hasta de la formalidad en el pago de su salario:

“este mes quedaron en pagarme mi sueldo, quiero ver que si el día 16 de verdad me van a pagar” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Abuso de poder / Abuso de confianza

“no tanto porque los dueños sepan qué clase de tratos te pasas, sino porque sus empleados gerenciales se vuelven o se sienten casi dueños de la empresa, de tu tiempo, de maltratarte y de abusar” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

El abuso de poder y de confianza son prácticas comunes entre algunos empleados de niveles gerenciales o de supervisión, quienes “se sienten casi dueños” y abusan de su autoridad y de la confianza de los dueños de las empresas, quienes en muchos casos permanecen ajenos a la operación.

Como ejemplo de esta situación se exponen los diferentes momentos en diversos empleos en que la informante ha vivido dichas situaciones por parte de sus superiores:

Cuando Verónica era responsable del control de calidad en la segunda joyería en la que trabajó, descubrió que su jefe cambiaba piedras preciosas por piedras falsas y aunque solicitó auditorías para demostrarlo, nunca pudo comprobarlo. Después de años de intentar hacer que Verónica renunciara, su jefe finalmente hizo que la liquidaran tras siete años de trabajo en la compañía.

Años después, cuando se desempeñaba como cajera en la tienda de turcos, fue objeto del abuso de confianza por parte de su jefe, quien quiso inculparla por la desaparición de mil dólares:

“le dije: al final el dinero te lo quedaste tú, porque a ti sólo te interesaba la factura para saber con cuánto te querías quedar, le digo, tú no me quisiste recibir en tres ocasiones el dinero, ¿por qué ahorita resulta que sí falta?” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Su jefe intentó por todos los medios hacerla responsable incluso tratando de que uno de los vendedores mintiera, buscando hacer responsables a otros compañeros y acosándola durante días. Ante la falta de acciones para dar una resolución al asunto por parte del gerente general y de los dueños, decidió renunciar convencida de que dicha situación podría volver a repetirse temiendo que su reputación se viera afectada:

“para mí son muchos años trabajando, le digo, tengo todo un prestigio detrás de mí y no lo voy a tirar a la borda por alguien que me está robando, y que además sé quién es” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

En ambos casos los jefes además del evidente abuso de confianza, eran jefes prepotentes y abusivos en su trato hacia los empleados en general y en particular con las mujeres:

“si tuviera la fuerza de un hombre le metía un “moquetazo”, o sea, del coraje, porque aparte mucha prepotencia para tratarte de verdad como si fueras nadie” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Este aspecto se comenta con mayor amplitud en el tema relativo a discriminación de género.

El abuso de autoridad o de poder que las mujeres trabajadoras de Cozumel llegan a padecer no se limita al derivado de la desigualdad de género:

“el shock que es primero que me saquen (el quiropráctico) así abruptamente de ahí, de repente, ósea, ese mismo martes y que me mande a la tienda de perlas y allá en la tienda de perlas que me haga sentir como chinche” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Este ejemplo se retoma en el apartado sobre residentes extranjeros.

Efectos en la salud

“cómo llegan las condiciones de trabajo hasta el punto que a veces te enferman” V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Las condiciones laborales a las que se someten los empleados del sector turístico incluyen largas jornadas que provocan un desgaste físico que en ocasiones llegan a perjudicar su salud:

“trabaja con un sistema como carcelario, o sea ni siquiera puedes ir al baño... algunas de mis compañeras se han enfermado de los riñones por lo mismo y terminan por renunciar porque va contra tu salud” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Siendo más joven, en la primera ocasión que trabajó en joyería Verónica empezó a padecer problemas de salud relacionados con las condiciones bajo las que debía realizar su trabajo:

“me salieron várices, cuando trabajas tantas horas de pie, que tienes que usar un poco de tacón y todo eso, fue cuando no encontraba yo qué carambas era lo que me estaba pasando, sangraban mis piernas” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Ahora con más de 60 años considera el tema de la salud un factor crítico para la elección de un trabajo, aun pudiendo tener acceso a un mejor ingreso que el que percibe actualmente:

“si trabajas para vivir y entonces al rato ya no vas a poder vivir porque el trabajo te está matando, suena muy bizarro pero así es” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

3.2.3 Desarrollo profesional

“si lo piensas bien para mí es falta de educación, y de educación financiera y de educación de volverte autónomo y salir adelante y pues realmente de crear empleo, no somos creadores de empleo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Algunas de las limitaciones que impiden que los trabajadores de la industria turística en Cozumel tengan un mejor desarrollo profesional es la falta de preparación profesional, por lo que en muchos casos sus aspiraciones laborales y financieras no se cumplen:

“Yo pensé que a través del trabajo, de los empleos, iba realmente a encontrar la manera de poder llegar a ser yo empresaria, independientemente de que necesitas un capital para comenzar un negocio” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Además de sentir que su trabajo no es valorado:

“de esas cosas que hago en mi trabajo por las que no me paga nadie nada pero que si puedo lo hago, en fin, igual se va a enterar, igual y no, igual no le importa” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Escolaridad

A pesar de no haber terminado sus estudios universitarios, a su llegada a la isla Verónica contaba con una preparación profesional sólida a diferencia de muchos empleados del sector turístico, además de hablar y escribir con fluidez inglés y francés.

“como quiera que sea venía de... (ciudad de origen) y venía acostumbrada a un ambiente académico mucho más fuerte” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Sin embargo, su percepción sobre su propia formación profesional no es satisfactoria ya que en diversos momentos de la historia de vida mencionó que su formación fue deficiente por el hecho de no contar con un título, lo cual ha representado una limitante en su vida profesional:

“son cosas que tiene uno que pensar cuando dependes de un empleo, es a donde te llevan todas las crisis de solamente buscar un empleo porque tu educación fue deficiente” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Experiencia y Capacitación

“(me dijeron) que cada trabajo pues se necesita aprender lo del trabajo, y no es necesario saber nada desde antes” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Un nuevo trabajo representa un reto y en cada empleo es necesario aprender algo nuevo. Sin embargo, para los trabajadores de la industria turística, la experiencia previa en ciertos giros puede ser de utilidad para conseguir un nuevo empleo y para su desempeño en él:

“te acostumbras a dar un trato muy diferente cuando trabajas en joyería, no a tratarlos como si fueras una gente del mercado” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Respecto al tema de capacitación, en Cozumel son pocas las empresas del sector turístico que ofrecen capacitación formal:

“en... (primera joyería) que aprendí a vender, afortunadamente tuve muchos cursos de capacitación, las marcas nos daban unos cursos buenísimos y te decían mucho de que aprecies el trabajo en equipo, entonces por ejemplo yo que venía como de trabajar en equipo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Por lo que en muchos casos el empleado tiene que aprender el trabajo haciendo uso de la propia experiencia o a través de los compañeros de trabajo, quienes no siempre están dispuestos a compartir sus conocimientos:

“tuve de todo, o sea, tuve gente que sí me quiso enseñar, gente que dijo te lo voy a enseñar una sola vez, si lo aprendiste bien, si no, no me lo vuelvas a preguntar” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Estatus Social

“tristemente los empleos te dan estatus, te dan categoría y todo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

La aseveración anterior expresa en unas cuantas palabras todo lo que el empleo representa en términos de la participación en la sociedad. El empleo no sólo como

un medio de subsistencia sino un camino hacia la inclusión social en sí. Pero *“tristemente”* para la mayoría de los empleados del sector turístico en Cozumel es el único medio para dicho fin y si el trabajo que desempeñan no les permite mantener el nivel de vida, el estatus y la categoría en su medio social, es entonces cuando se da el efecto contrario promoviendo la exclusión social.

Por otro lado Cozumel se percibe como un lugar donde el estatus social no es tan importante:

“aquí en Cozumel eso es algo que me fascina, no existe mucho el estatus, aunque ya se ve, ya se ve con alguna gente, o con cierto tipo de gente. Pero la mayoría no sufrimos de estatus, aquí no, aquí convives con todo mundo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

En contraste con ciudades más conservadoras:

“en... (ciudad de origen), no, en ... (ciudad de origen) están muy marcados los niveles, o sea tanto sociales como económicos, pero los más fuertes son los sociales” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Pero sin duda, debido a que la sociedad cozumeleña sigue siendo relativamente pequeña, las relaciones sociales en la isla pueden abrir puertas para conseguir un empleo:

“conseguí el trabajo a través mi marido, porque era muy amigo del Licenciado ... y él era el Director de Migración” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Y por tanto la reputación que se tiene en la isla es importante al momento de buscar un empleo.

Barreras para el desarrollo

“soy un empleado ¿y quiénes son mis jefes?, son otros empleados, no quieren perder su puesto” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

A lo largo de la vida laboral, los empleados se encuentran con barreras para su desarrollo profesional, provenientes principalmente de sus propios jefes, tanto en empresas nacionales:

“Traté de ser operativa, o sea de vender condominios, o sea para que valiera la pena, pero mi jefe dijo que no, y que si yo vendía un condominio la venta era de él, y si él quería me podía dar algo y si no, no” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Como en empresas extranjeras:

“Éste es un trabajo de muchas prohibiciones porque mi jefe así lo requiere, no quiere que yo venda y ya he vendido, a pesar de él he vendido. Y no quiere que yo les ayude a los compañeros” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Un ejemplo de ello es que Verónica realizó ventas a pesar de que sus jefes se opusieran a ello. En el primer caso la venta del condominio se la cedió a un vendedor a espaldas de su jefe. En el caso de la tienda de turcos realizó varias ventas, una de las cuales fue la que suscitó la situación en que su jefe quiso inculparla por la desaparición del dinero de dicha venta:

“normalmente no me permiten a mí vender, pero pues no había nadie cerca y le vendí a un señor una antigüedad que costaba 999 dólares... el domingo me hablan que faltaban 1000 dólares” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Además de las barreras impuestas por los empleados de nivel superior o gerencial, el individualismo y el sentido de competencia entre los compañeros de trabajo constituyen otro tipo de barreras:

“somos mucho de competir, somos mucho de ver quién llega primero, a quién piso, sobre quién me monto para llegar más arriba, a quién le pongo un cuatro para que se caiga” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Lo cual provoca que los empleados vivan un clima laboral en donde tienen que cuidarse tanto de sus jefes como de sus compañeros:

“tienes que solucionar problemas y normalmente tienes una imagen que cuidar, antes de que te pongan la zancadilla” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

3.2.4 Movimientos Migratorios

Respecto al tema migratorio, los hallazgos obtenidos revelan diversos ángulos del fenómeno migratorio; en el contexto turístico dicho fenómeno por lo general se encuentra ligado al desarrollo de los destinos.

Verónica y su familia constituyen un ejemplo de los movimientos migratorios comunes en la Isla de Cozumel:

- En la década de los setentas ella y su marido emigraron desde el norte del país a la isla de Cozumel debido al trabajo del marido.
- Sus hijos nacieron y crecieron en la isla.
- Los hijos emigraron a otros estados para su educación superior, regresando a la isla después de concluir sus estudios universitarios.
- Años después y en diferentes momentos los hijos volvieron a emigrar fuera de la isla por motivo de trabajo de sus respectivos cónyuges.
- La hija mayor, al separarse de su pareja, regresó a la isla. A pesar de que considera que fuera de la isla hay mejores oportunidades de trabajo, decidió quedarse para que sus hijos estén en compañía de los abuelos.

En relación a los hallazgos de la investigación sobre los fenómenos migratorios, cabe resaltar los siguientes aspectos:

Sentido de pertenencia

“aquí en Cozumel la gente me conoce, si yo me fuera a vivir a... (estado de origen) soy una desconocida, aunque mi familia sea conocida” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Los residentes de Cozumel provenientes de otros lugares después de vivir durante varias décadas en la isla, crean un fuerte arraigo y sentido de pertenencia al lugar:

“Pues como le digo a... (marido) irnos a ... (ciudad de origen) no solamente es desarraigarnos, es ir a hacernos más pobres de lo que estamos, a tener más problemas económicos y volvernos una carga” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

El arraigo que la familia tiene en Cozumel también se demuestra con el regreso de su hija mayor y sus nietos a la isla y a pesar de que sus perspectivas laborales no son las más idóneas para cubrir sus necesidades económicas y familiares, la familia considera a Cozumel como su mejor opción para vivir y trabajar:

“Para mí en Cozumel sucede algo que no sucede en otros lados; la edad no importa mucho, importa realmente quién eres, cómo te has desempeñado y cómo te conoce la gente, porque se presta el lugar para una cosa así” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Residentes extranjeros

Otra cara del fenómeno migratorio es la llegada de extranjeros como residentes, quienes por un lado constituyen una competencia en el mercado laboral para los empleados locales y nacionales ocupando en muchos casos puestos gerenciales, y por el otro son dueños de empresas y negocios. Esto genera que en ocasiones ejerzan un dominio sobre los residentes locales a través del empleo, cayendo incluso en prácticas abusivas.

“Yo pensé que no iba aguantar más que seis meses en la tienda de turcos. Es muy, muy complicado trabajar con turcos, cuando menos en mi experiencia, y dicen que es peor trabajar con judíos. Sobre todo cuando son extranjeros” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Existe un sentido de superioridad entre los empleados extranjeros tanto de niveles gerenciales como operativos:

“nos siguen viendo de menos, aunque tengas mejor educación, aunque estés mejor preparado, aunque tengas algún título universitario, pero el hecho de que no hablemos más que dos lenguas nos hace inferiores, ellos hablan de cuatro a cinco”

Por otra parte, los empleados de origen mexicano experimentan un trato desigual en cuanto a las oportunidades laborales, al no permitírseles realizar ciertas actividades ni colaborar en otras, además de sufrir malos tratos durante el desempeño de sus funciones:

“y ahí va mi jefe detrás de mí a echarme bronca, ¿sabes qué... (jefe)?, cuando terminemos con mucho gusto hablamos. Porque eso son, se dedican a echar de gritos y a pelearse entre ellos delante de la gente, en pleno movimiento” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

El trato desigual por parte de jefes y compañeros extranjeros hacia los mexicanos es extensivo incluso en el trato hacia los clientes:

“los turcos se fueron, o sea, los ignoraron, y como eran mexicanos más pronto se fueron, o sea no eran gringos que soltaran dólares, y todo está en dólares, a final de cuentas igual pagas en pesos, en euros, o en lo que caiga, pagas” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

En el caso de Verónica, sufrió de discriminación por género y su jefe la involucró en una situación de abuso de confianza:

“él está muy enojado conmigo porque pues de alguna manera lo balconé de que no hizo su trabajo como debe de ser, y aparte me lo brinqué, porque a él no le dije que había ido a renunciar” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Estos hechos se describen en las secciones correspondientes a dichos rubros.

Su experiencia con un jefe de origen estadounidense por otra parte tampoco ha sido satisfactoria:

“mandarme a la tienda de perlas fue como que no te estoy quitando el trabajo pero me estoy deshaciendo de ti, porque cambió bastante también su actitud” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Cuando la cambiaron a la tienda de perlas, propiedad de la esposa (de origen chino) del patrón anterior, también sufrió de malos tratos por parte de ella en un principio:

“pero una vez que como quien dice ya quedé fuera y que voy a ser parte de, pero no dentro del taller, ah, entonces ahora sí me trata bien” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Son pocos los casos en los que se aplica la justicia cuando los residentes extranjeros tratan de abusar de su condición extranjera:

“nos demandó en Migración y le salió peor el asunto... se estaba aprovechando de nosotras y por lo tanto tuvo que salir del país (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

3.2.5 Desigualdad de Género

“Acuérdate que aparte era mujer, a nosotras nos trataban diferente, si hasta el día de hoy, o sea a las mujeres nos tratan diferente” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

A lo largo de su trayectoria laboral, las mujeres trabajadoras de Cozumel son víctimas de discriminación de género de diferentes maneras. Desde situaciones que representan un reto como mujer:

“me movía en dos ámbitos, en el operativo y en el administrativo, en el operativo era puro hombre, entonces sí era complicado” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Hasta situaciones de discriminación de género más serias:

“tenía en esos momentos un jefe, que aparte de ser misógino, que no trabajaba con mujeres” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Un ejemplo de dicha discriminación se dio a la llegada de un nuevo jefe cuando Verónica trabajaba por segunda vez en joyería. En ese momento nueve mujeres trabajaban en la tienda y, a través de ejercer presión, logró que todas, a excepción de ella, renunciaran o pidieran su cambio a otra tienda. Al final era la única mujer trabajando entre once hombres, situación que sobrellevó durante varios años. Su jefe siguió ejerciendo presión hasta que finalmente logró que la liquidaran:

“yo le estorbaba, pero le costó cuatro años y medio sacarme, pero me logró sacar, o sea, logró que me liquidaran” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Si bien es cierto que la discriminación de género se presenta de una forma u otra en la mayoría de las sociedades, en algunos casos se presenta de forma más abierta, un ejemplo se dio en la tienda de turcos debido a su cultura:

“es un poco imprudente para algunas cosas, para pedir las cosas, y aparte soy mujer y como él dijo, solamente él tiene la razón, solamente él puede hablar y yo no debo discutir, no puedo hablar, o sea soy mujer, porque él es musulmán, las mujeres no hablan, las mujeres no discuten, las mujeres reciben lo que sea” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

La discriminación de género se da tanto por parte de los empleados con mandos superiores:

“Entonces le dije que era mexicana, que estaba en mi país y por lo tanto si iba a tener problemas con él, pues que de una vez me disculpara porque eso significaba que yo no estaba de acuerdo con él” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Como por parte de otros empleados:

“por eso con los turcos que me echaba mis “match”, dije, yo estoy harta, dije, yo tengo demasiados años laborando como para todavía encontrarme con obtusos que me vengan a decir que descubrieron el hilo negro porque soy mujer, dije, que me disculpen” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Desde otro ángulo de la desigualdad de género, las características y atributos físicos de las mujeres en el ámbito laboral turístico, influyen en los procesos de contratación y de interacción en el trabajo, sobre todo en el caso de los puestos que implican un trato directo con los clientes:

“ahorita ya no, cuando estaba más chica si lo hacía, de que era delgada y el que entonces todo el mundo suponía que yo era guapa, y lo usaba a mi manera, aprovechaba, dije, Dios me lo dio, lo vamos a aprovechar, pero sin abusar, o sea nunca más allá de... o sea siempre guardando un límite, pero de que lo usé, lo usé” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Es decir, aunque el hecho de ser una mujer con ciertos atributos físicos puede ser ventaja en el campo laboral, sin duda la condición de mujer provoca en algunos casos que las mujeres trabajadoras sean víctimas de un trato desigual en diversos tipos de empleos y en ocasiones durante periodos prolongados, provocando situaciones de clara exclusión social en el ámbito laboral.

3.2.6 Tercera Edad

“en México trabajas aunque tengas ochenta años si tienes hambre, si tienes necesidad de trabajar, trabajas, no importa la edad que tengas” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

El 9.7% de la población total de México corresponde a las personas de la tercera edad, es decir, que cuenta con 60 años o más. De los cuales, el 33.7% permanece económicamente activo (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2014). Los trabajadores que reúnen los requisitos para aspirar a una jubilación pueden jubilarse con el 100% de su pensión a los 65 años; sin embargo, ya sea porque no pueden aspirar a una jubilación (empleos informales, antigüedad, etc.) o porque el monto de su pensión sería insuficiente para subsistir, muchos adultos mayores económicamente activos tendrán que seguir laborando o depender económicamente de sus familiares:

“Pero conseguí el trabajo, si lo pienso bien, a los 58 años” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Para muchos adultos mayores económicamente activos en la industria turística su perspectiva actual y para el futuro es seguir trabajando y mantener la esperanza de seguir siendo capaz de encontrar un empleo:

“Nunca pienso ni en mi edad ni si se me van a cerrar las puertas por eso, como que eso es algo que no me preocupa” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Y aunque para algunos de ellos la edad no es un impedimento para seguir compitiendo en el mercado laboral, reconocen las limitaciones propias de la edad:

“es un taller ¿y qué se necesita?, se necesita muy buena vista y poder trabajar con tus manos, tengo artritis y necesito lentes” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

La realidad que muchos adultos mayores enfrentan en el futuro es que su situación familiar no les permitirá dejar de trabajar al ser responsables de cubrir los gastos de su hogar y de obtener los medios (a través del seguro social y económicos) para afrontar enfermedades propias de la edad.

Por otra parte, los cambios constantes de empleo y el sistema de compensaciones actuales de las empresas, bajo el cual su sueldo base en muchas ocasiones es muy bajo, tampoco permiten que los adultos mayores puedan pensar en la posibilidad de un retiro.

La pregunta es: ¿qué será de ellos en un futuro si después de haber trabajado más de 30 años tiene que seguir haciéndolo compitiendo en el mercado laboral

contra personas más jóvenes?, ¿qué pasará si en algún momento su salud no les permite seguir trabajando?

Muchos adultos mayores que trabajan en la industria turística han dedicado su vida laboral a un sector que no les provee los medios para aspirar a un retiro digno y merecido, colocándolos en una franca situación de exclusión social sin posibilidad de acceso a los beneficios tras una vida de trabajo.

3.3. Transformación del empleo y de las condiciones laborales a lo largo del tiempo

Una de las principales ventajas de las historias de vida es que nos permiten obtener información a lo largo del tiempo. En este sentido, a través de la historia de vida se pudieron observar algunos aspectos sobre la transformación en la naturaleza del empleo y las condiciones laborales en Cozumel.

“comienzo a dirigirme a diferentes gentes que tienen negocios si me pueden dar trabajo y qué necesito saber. Lo primero que me encontré es que no, que estaba yo bien ahí en Migración, que siempre hay problema en Cozumel de trabajo” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

La antigüedad en los empleos es uno de los aspectos observados. La alta rotación es una característica bien conocida en el empleo turístico, y dicha situación se ha agudizado en los últimos años. En el caso de la historia de vida analizada en los primeros empleos se observa claramente una mayor estabilidad (tres empleos diferentes en diecisiete años), en comparación con los empleos en los años recientes (cinco empleos diferentes en cinco años).

La alta rotación se debe por un lado a la frecuencia de despidos y liquidaciones:

“¿Ahora, cómo veo yo el empleo también en Cozumel? Primero el trabajador ha perdido muchísimas de sus..., pues no podríamos decirle habilidades, sino ya no es apapachado por la compañía donde trabaja. Te mueven mucho, ya no les importas tanto como empleado, siempre y cuando sirves, nada más y si no ‘goodbye’, siempre habrá alguien que quiera ocupar tu puesto” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Incluyendo despidos masivos por diferentes causas:

“nos fuimos liquidados como 90 gentes y me tocó a mí como de refilón porque Residencias no tenía que ver con... (el hotel)” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Y por otra parte la rotación también se debe la búsqueda de empleos con condiciones laborales más favorables, o al menos más convenientes para los intereses de los trabajadores:

“lo único que te queda es todo a través de dinero, te vendes a tu empresa por cierta cantidad de horas, tantos días a la semana para hacer un servicio, si tu empresa quiere más tiempo de ti que te lo pague” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

El empleo turístico también ha sufrido transformaciones en lo que a la remuneración y a los sistemas de compensación respecta. Aquí cabe recordar que en muchos puestos del sector turístico el salario base es el mínimo y el principal componente del ingreso es variable en forma de comisiones o propinas. Aunque esta forma de compensación siempre se ha manejado en el sector turístico, también ha sufrido cambios. En el caso de Verónica podemos observar que en su primer trabajo en joyería, su ingreso era suficiente para solventar sus gastos familiares a pesar de que el mayor porcentaje se constituía por las comisiones por ventas:

“a final de cuentas pues saqué a dos hijas de la Universidad que es bastante, porque la... (Universidad privada) no era barata” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

También le permitió utilizar parte de su sueldo para financiar clases de francés que impartió de forma voluntaria durante dos años:

“no me importaba si no cobraba, entonces para mí fue más un trabajo por gusto que por dinero... porque normalmente me costaba, y además yo sacaba de mi sueldo de donde yo trabajaba” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Además de proporcionarle un ingreso suficiente para cubrir sus necesidades económicas, le permitió tener cierta flexibilidad para impartir sus clases:

“a veces tenía la oportunidad de poder entrar unos cinco minutos más tarde o algo ... si no, simplemente cambiaba mi turno” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Incluso, su empleo en la joyería le permitió hacerse del vehículo que hasta la fecha tiene:

“El auto que traigo, con todo y que ahorita ya está muy balaceado también me lo saqué en una rifa. Todo el mundo me dijo que ese auto yo me lo merecía, porque fue el único auto que se rifó, porque yo hacía mucho trabajo que nadie veía, por el que nadie me pagaba, pero que todos disfrutaban” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

Sin embargo, algunos de los cambios que se han ido gestando a lo largo del tiempo han provocado que los beneficios por el empleo disminuyan; la forma en que se lleva el sistema de compensaciones es un ejemplo:

“antes nos pagaban en un principio semanalmente, entonces te iba muy bien porque lograbas tus cuotas a tiempo y podías tener un mejor porcentaje, entonces después decidieron que pues como ganábamos mucho, entonces pusieron... comenzaron que hasta el mes te pagaban” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Conforme el tiempo ha transcurrido se han observado mayores transformaciones en este mismo rubro:

“Nos pagaba nuestros sueldos, muy diferente a una pagadora, nada que ver, entonces sí era “(empresa filial) quien nos pagaba directamente, después nos comenzaron a pagar a través de pagadora” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

En el caso de algunos empleos, como es el caso de la venta de tiempo compartido, la naturaleza misma del empleo implica una constante inseguridad económica:

“entro al mismo juego de él (marido) de quincenas sin nada, quincenas bien, quincenas mal, quincenas medianas, ahí sí yo comencé a entrar en pánico porque comenzamos a atrasarnos hasta con pago de renta, con pagos, o sea, una época terrible” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

En términos generales en el pasado se podía observar una mayor flexibilidad y mayores beneficios en las condiciones laborales:

“mi jefe me mandaba a descansar a veces dos horas o por ratos me mandaba a descansar para que yo pudiera salir y regresaba y seguía trabajando, o podía reponer el tiempo, pero tenía la posibilidad de poder salir por completo” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Como ya se había mencionado en párrafos anteriores, en un mismo empleo se pueden observar cambios a lo largo del tiempo en detrimento de los beneficios del trabajador:

“trabajé cinco años, conforme fueron pasando los años fueron cambiando las reglas, dice uno, bueno, aquí qué carambas tienen que nomás estar pensando en cómo fregar, así literalmente, fregar al trabajador” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Un ejemplo de estas transformaciones se puede observar al analizar las opciones recientes de empleo de Verónica, quien consideró trabajar de nuevo en la primera empresa de joyería. Cabe mencionar que dos de sus hijas trabajaron ahí en diferentes momentos:

“Corrieron gente muy buena, en fin, y mira que a... (hija mayor) le tocaron unos cambios pero a... (hija menor) le tocaron más cambios, cambios ya más fuertes, me dice, no, no vuelvas a entrar a ... (joyería), las cosas están muy complicadas” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Además de que sus hijas le recomendaron no volver a trabajar ahí, una de sus antiguas compañeras de trabajo, quien aún labora en dicha empresa la puso al tanto de las nuevas condiciones laborales:

“ahora te hacen contratos de tres meses y si no vendes, no rindes y todo, adiós. Le digo, pero tienes años aquí, sí, pero eso ya no importa, todos mis contratos son ahora de tres meses, te estoy hablando que ella tiene qué ahí, ¿quince años? una cosa así, y ahora tiene que firmar contratos de tres meses, dices tú, ¿a dónde hemos ido a dar?” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Verónica en su búsqueda de trabajo también consideró regresar a la segunda joyería, de la cual fue liquidada. Al enterarse de las condiciones de trabajo también desistió:

“dije: ¿cuánto tiempo voy a aguantar de esta forma en que ellos trabajan?, de acuerdo a mi salud dije, porque lo que voy a poner en riesgo es mi salud, no tanto problema de trabajo... Las horas parada, no te permiten sentarte, no te permiten hablar a veces ni con tus compañeros, tienes que estar trabajando, parece cárcel, las idas al baño” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Del mismo modo descartó regresar a la tienda de turcos, tras haber vivido situaciones de discriminación de género y de abuso de poder y de confianza:

“Así como para volver a conseguir trabajo ahí con los turcos, aunque ya los conozco, dices tú, mmm no, gracias” (V., comunicación personal, 11 de octubre, 2014).

Otro cambio observado es la falta de capacitación por parte de las empresas y por ende la falta de oportunidades de desarrollo profesional:

“en los últimos años ya no me ha tocado que me capaciten, al contrario, entre menos sepa mejor. En las últimas empresas, me pasó con Residencias y me está pasando aquí en... (tienda de turcos), es como que nomás te quieren en tal puesto, nomás necesitas saber de aquí a acá” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

La suma de las condiciones descritas ha provocado una falta generalizada de motivación en el trabajador:

“Se ha perdido lo que es la fidelidad, de que te ponías la camiseta, digo, antes te ponías la camiseta por tu compañía, y no dabas el cien, o sea dabas el cien y el veinte por ciento más, o lo que fuera extra” (V., comunicación personal, 29 de marzo, 2014).

La falta de compromiso por parte de ambos, empresas y trabajadores de la industria turística es el resultado de las transformaciones del empleo antes expuestas y que en general representan un detrimento en la calidad y condiciones del mismo.

A continuación se presentan las conclusiones que se derivaron de los hallazgos y del análisis expuesto en el presente capítulo. Se presentan algunas conclusiones generales, así como conclusiones particulares sobre cada uno de los temas centrales. Finalmente se señalan las aportaciones y limitaciones del presente estudio, así como futuras líneas de investigación.

Capítulo IV. Conclusiones

4.1. Conclusiones generales

Como ya se ha mencionado a lo largo de este trabajo, en términos de la exclusión social el empleo es el componente clave de la dimensión de participación económica. En términos de la exclusión social el empleo podría constituir un medio de inclusión social en sí, y por lo tanto podría serlo en las comunidades que dependen de la actividad turística. Sin embargo, si la naturaleza y las condiciones del empleo no son las adecuadas, se puede producir el efecto contrario y constituir un factor de exclusión social.

Algunos de los elementos de exclusión social en el empleo turístico se pueden identificar en la literatura revisada en el Capítulo I de este trabajo, en la cual se abordan temas relacionados con la participación económica y el empleo a la luz de diferentes teorías, entre los cuales destacan diversos estudios acerca de las percepciones y actitudes de los residentes ante los impactos del desarrollo turístico, principalmente desde el enfoque cuantitativo.

Sin embargo, aunque es un tema acerca del cual existe una vasta producción académica, la literatura reciente también indica la necesidad de realizar estudios desde otros enfoques que permitan profundizar sobre los supuestos fundamentales subyacentes. Atendiendo a dicha necesidad, en la presente investigación se analizó el empleo en la industria turística en la isla de Cozumel desde un enfoque cualitativo a través del método de historias de vida, cuyos hallazgos fueron descritos y analizados en el capítulo anterior. A continuación se presentan algunas conclusiones generales referentes a los principales temas identificados en dicho análisis:

Dependencia económica

La actividad principal en la isla de Cozumel es el turismo y al igual que sucede en otros destinos, la mayoría de la población depende económicamente de la misma.

Es importante recalcar que si bien es cierto que existen empresas de inversión local en la isla, un alto porcentaje de las empresas turísticas pertenecen a grandes consorcios o son propiedad de extranjeros, lo cual constituye una fuerte competencia para el desarrollo local, disminuyendo la posibilidad de emprendimientos por parte de los residentes locales, y por lo tanto limitando su participación en la oferta turística.

Por otra parte, la alta dependencia económica en el turismo coloca a la comunidad en una situación vulnerable ante posibles eventos imprevistos, como pueden ser: cambios económicos, desastres naturales, epidemias, entre otros. El destino ha vivido esta clase de eventos en diferentes momentos de su desarrollo, los cuales han tenido repercusiones entre los residentes. Ante eventos de esta naturaleza, un número importante de empresas del sector turístico suspende sus actividades de forma temporal, y en algunos casos de forma permanente con la consecuente pérdida de empleos en el sector. En la última década Cozumel experimentó algunos de estos eventos, por lo que a raíz del huracán Wilma en 2005 la situación económica y el mercado laboral de la isla de Cozumel decayó considerablemente, mostrando una lenta recuperación y provocando inestabilidad en el empleo y cambios en las condiciones laborales; esta situación empeoró en el año 2009 con la crisis económica de Estados Unidos y con el brote de influenza en nuestro país. Dichos cambios inesperados en la estructura laboral y económica del destino provocan que la presencia de la exclusión social en la comunidad se incremente de forma repentina.

Condiciones laborales

Las condiciones laborales en la industria turística de Cozumel han sufrido transformaciones a lo largo del tiempo, tendiendo en general a ser menos favorables para los trabajadores, entre cuyas principales características se encuentran: el ingreso variable, la falta de prestaciones, la dificultad en la creación de antigüedad debido a la inestabilidad laboral, las largas jornadas de trabajo e incluso condiciones que atentan contra la salud.

Las empresas buscan obtener el mayor provecho de sus empleados, quienes son fácilmente reemplazables en un mercado laboral en donde la oferta supera a la demanda, por lo que los trabajadores, con tal de conseguir o mantener un empleo, aceptan condiciones laborales poco favorables y bajos salarios; la remuneración en muchos casos no es suficiente para cubrir sus necesidades económicas. En este sentido, si bien es cierto que es posible que la tasa de desempleo se mantenga en niveles relativamente aceptables, la exclusión social se puede incrementar cuando el ingreso o las condiciones laborales no permiten que los residentes tengan acceso a mejores condiciones de vida.

Desarrollo profesional

Muchos de los puestos en la industria turística son operativos y requieren de poca preparación formal, además de que el desarrollo profesional en la industria turística se ve frenado por diversos factores, entre ellos la falta de formación profesional entre los trabajadores, y la falta de inversión en capacitación por parte de las empresas debido a su alto costo.

Por otro lado, la tendencia a la individualidad en el trabajo y la alta competencia entre empleados dificultan el desarrollo profesional en un entorno laboral donde los mismos jefes llegan a percibir a sus empleados como posibles competidores. Además, la alta rotación propia de la industria impide que los trabajadores puedan hacer carrera o subir de puesto en una misma empresa. Como ya se comentó en el apartado anterior, en muchos casos los empleados se ven en la necesidad de aceptar trabajos con menor remuneración o bajo condiciones de trabajo menos favorables ante la falta de mejores oportunidades laborales, por lo que la dificultad de lograr un desarrollo profesional constituye un elemento de exclusión social ligado a la actividad turística.

Movimientos migratorios

El desarrollo turístico da origen a una serie de fenómenos migratorios, atrayendo tanto a connacionales como a extranjeros. En el caso de Cozumel, como sucede en otros destinos, residentes originarios de otros estados de la República

Mexicana llegan a la isla en busca de oportunidades laborales; sin embargo, también llegan extranjeros que aunque son menores en número, son dueños de negocios u ocupan puestos gerenciales o directivos debido al origen de algunas empresas turísticas, quienes en ocasiones abusan de su autoridad o maltratan a los trabajadores locales.

Los residentes extranjeros económicamente activos en este sentido representan una competencia fuerte para los residentes locales, ya sea porque tienen acceso a puestos ejecutivos o porque sus condiciones laborales son más favorables que las que las mismas empresas ofrecen a sus empleados mexicanos. Por último, como ya se mencionó en un punto anterior, la inversión extranjera representa competencia para los empresarios locales y tiene presencia en diversos giros turísticos, dominando algunos de ellos como es el caso de las joyerías.

Desigualdad de género

La desigualdad de género es un tema íntimamente relacionado con la exclusión social, ya que a través de este fenómeno la mujer carece del acceso a las mismas oportunidades y condiciones que el hombre, constituyendo un fuerte elemento de exclusión social.

En el campo del empleo turístico, la desigualdad hacia la mujer se manifiesta en diferentes formas, entre las cuales se pueden mencionar la restricción de oportunidades laborales en ciertos giros del sector y el trato desigual por parte de los jefes, llegando a presentarse una abierta discriminación en contra de la mujer en el trabajo en algunos casos. La discriminación y el trato desigual representan una lucha constante para las empleadas en el desempeño diario de sus funciones bajo condiciones adversas, e incluso una lucha por tratar de mantener el trabajo en ámbitos o empresas dominadas por empleados del género masculino.

En este punto es importante mencionar que la desigualdad de género tiene un trasfondo cultural importante, ya que ésta se presenta no sólo en el ámbito laboral, sino también en el ámbito familiar; durante el curso de la investigación se pudo apreciar el rol de la mujer en el matrimonio con claros rasgos de desigualdad desde el hogar.

Tercera edad

Para muchos de los empleados del sector turístico el retiro o jubilación no es una opción y de seguir las condiciones laborales como hasta ahora, para las futuras generaciones será aún más difícil. Aunque algunos empleados logran hacer carrera en hotelería o en algún otro ramo del sector turístico, la alta rotación de personal, los contratos temporales, los salarios mínimos, y el uso de pagadoras impiden la creación de antigüedad de los empleados, dificultando de ese modo su jubilación; y por otro lado, los colocan ante la imposibilidad de aspirar a una pensión para el retiro que sea suficiente para su subsistencia.

La existencia de empleos informales o subempleos es otro factor que provoca que personas de la tercera edad se vean en la necesidad de seguir trabajando. La inestabilidad en el empleo los enfrenta además a competir contra personas más jóvenes, tanto para mantener como para conseguir un empleo, lo cual provoca que, en términos de la exclusión social, los trabajadores turísticos de la tercera edad constituyan un grupo en riesgo frente a las condiciones adversas a las que tienen que enfrentarse para su subsistencia.

4.2. Aportaciones principales

A partir de los hallazgos desprendidos del análisis de contenido de la historia de vida, los temas relativos al empleo turístico ligados a la exclusión social que fueron identificados tienen correspondencia con otros estudios realizados en destinos turísticos que se encuentran en fases variadas de su ciclo de vida y en diversas partes del mundo, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, constituyendo estos últimos la mayoría. Este hecho revela que existen elementos de exclusión social en el empleo que están ligados al desarrollo turístico, presentes tanto en la isla de Cozumel como en otros destinos, y que dichos elementos se presentan en diferentes momentos del desarrollo turístico, por lo que existe una relación entre el empleo turístico y la exclusión social.

Si bien es cierto que la alta dependencia económica de la isla de Cozumel en el turismo implica una gran vulnerabilidad para el mismo, debe reconocerse que la naturaleza propia del lugar hace difícil imaginar la diversificación hacia otras actividades económicas. Es decir, la respuesta para elevar la calidad del empleo no necesariamente se contrapone al desarrollo turístico, sino que el sector turístico requiere cambios estructurales a través del diseño e implementación de mecanismos para fomentar un turismo más sustentable que se enfoque auténticamente en los tres ejes: económico, ambiental y social, sin desatender este último, ya que es el eje al que suele ponerse menor atención. Estos mecanismos sólo pueden desprenderse de estudios que los respalden mediante el trabajo conjunto de académicos, gobierno e iniciativa privada. Las iniciativas en Europa y Gran Bretaña para la realización de estudios sobre exclusión social han tenido como fin último el desarrollo de estrategias para combatirla, por lo que en este sentido, se hacen necesarios estudios similares enfocados a los destinos turísticos, dado que las características y naturaleza particulares de la actividad requiere de investigaciones especializadas sobre el tema.

4.3 Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones iniciales de la investigación fue el escaso número de estudios acerca de exclusión social y turismo, sin embargo se encontró correspondencia de los hallazgos con la literatura consultada, además de que se encontraron elementos que confirman la relación entre elementos del empleo turístico y la exclusión social.

Por otra parte, el hecho de tratarse de un estudio de caso representa en sí una limitante a la investigación ya que los hallazgos y las aportaciones se enmarcan en un contexto en particular, por lo que se requiere tanto de la realización de estudios similares en otros destinos, como la realización de investigaciones más amplias desde diferentes enfoques y en otros contextos.

4.4. Futuras líneas de investigación

La relación entre el desarrollo turístico y la presencia de la exclusión social en las comunidades es un campo de estudio poco explorado por lo que requiere investigarse más a fondo y desde diversos enfoques, ya que a partir de la presente investigación surge el cuestionamiento sobre la naturaleza de la relación entre el desarrollo turístico y los elementos de exclusión social en el empleo:

¿Los elementos en el empleo en la industria turística promueven la presencia de la exclusión social?, ¿o dichos elementos de exclusión social son una condición inherente al empleo turístico?

Por otra parte, la alta dependencia económica en el turismo provoca la reflexión acerca de la vulnerabilidad del destino ante fenómenos naturales y crisis económicas que pudieran provocar una disminución dramática de la afluencia turística, ante lo cual se ha demostrado que no se tienen planes o alternativas, por lo que también son necesarios estudios que permitan definir líneas de acción para afrontar dichas eventualidades de una forma más efectiva.

Finalmente, la relevancia de la desigualdad de género en el empleo turístico y su relación con la exclusión social, da pie a futuras líneas de investigación desde la perspectiva de los estudios de género y el feminismo.

Referencias

- Agarwal, S., & Brunt, P. (2006). Social exclusion and English seaside resorts. *Tourism Management*, 27(4), 654-670
- Allman, Dan. 2013. The Sociology of Social Inclusion. *SAGE Open*. Vol. 3 DOI No. 12158244012471957
- Andereck, K. L., & Nyaupane, G. P. (2011). Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. *Journal of Travel Research*, 50(3), 248-260
- Ángel Pérez, D. A. (2012). La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales. *Estudios de Filosofía*, (44), 9-37
- Ap, J. (1992). *Understanding Host Residents' Perceptions of the Impacts of Tourism Through Social Exchange Theory: A Dissertation* (Doctoral dissertation, Texas A & M University)
- Arroyo, L. & Gutiérrez E. (2007). El empleo en el sector hotelero de Cozumel y su impacto en la comunidad. *Teoría y Praxis*, (3), 65-76.
- Ayuntamiento de Cozumel (2013) Recuperado de <http://www.cozumel.gob.mx>
- Blake, A., Arbache, J. S., Sinclair, M. T., & Teles, V. (2008). Tourism and poverty relief. *Annals of Tourism Research*, 35(1), 107-126
- Boley, B. B., & McGehee, N. G. (2014). Measuring empowerment: Developing and validating the resident empowerment through tourism scale (RETS). *Tourism Management*, 45, 85-94
- Breckner y Rupp (2002). Discovering biographies in changing social worlds: the biographical – interpretive method. En Chamberlayne, Rustin & Wengraf (Ed.) *Biography and Social Exclusion in Europe* (289-308) Bristol: The Policy Press
- Butler, R., Curran, R., & O'Gorman, K. D. (2013). Pro-Poor Tourism in a First World Urban Setting: Case Study of Glasgow Govan. *International Journal of Tourism Research*, 15(5), 443-457
- Butler, R.W. (1980). The concept of a tourism area cycle of evolution. Implications for the management of resources. *Canadian Geographer*, 24, 5-12
- Buzinde, C. N., & Manuel-Navarrete, D. (2013). The social production of space in tourism enclaves: Mayan children's perceptions of tourism boundaries. *Annals of Tourism Research*, 43, 482-505.
- Byrne, David. (2005). *Social exclusion*. Berkshire: Open University Press
- Cabezas, A.L. (2008). Tropical Blues: Tourism and Social Exclusion in the Dominican Republic, *Latin American Perspectives* Vol. 35, 21-36
- Canavan, B. (2011). Send More Tourists! Stakeholder Perceptions of a Tourism Industry in Late Stage Decline: the Case of the Isle of Man. *International Journal of Tourism Research*. DOI 10.1002
- Castellanos G. 2008. Turismo, identidades y exclusión social. Una Mirada desde Oaxaca. *Turismo, identidades y exclusión*. UAM Iztapalapa 142-182
- Centre for Narrative Research (2015) *Introduction to the SOSTRIS Working Papers*. Recuperado de <http://www.uel.ac.uk/cnr/resources/sostris/>
- Chamberlayne P. (2002). Conclusions: Social transitions and biographical work. En Chamberlayne, Rustin & Wengraf (Eds.) *Biography and Social Exclusion in Europe* (269-288) Bristol: The Policy Press
- Chok, Macbeth & Warren (2007) Tourism as a Tool for Poverty Alleviation: A Critical Analysis of 'Pro-Poor Tourism' and Implications for Sustainability. En Hall M. (Ed.)

- Pro-poor Tourism: Who Benefits? Perspectives on Tourism and Poverty Reduction* (34-51) Clevedon: Channel View Publications
- Cohen, E. (1984). The sociology of tourism. Approaches, issues, and findings. *Annual review in Anthropology*, 10, 373-392
- Cohen, E. & Cohen, S. (2012). Current Sociological Theories and Issues in Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 39, No. 4, 2177–2202
- Deery, Jago y Fredline (2012). Rethinking social impacts of tourism research: A new research agenda. *Tourism Management* 33, 64-73
- Diedrich, A., & García-Buades, E. (2009). Local perceptions of tourism as indicators of destination decline. *Tourism Management*, 30(4), 512-521
- Dodds (2012) Sustainable tourism: A hope or a necessity? The case of Tofino, British Columbia, Canada. *Journal of Sustainable Development*, Vol. 5 Number 5, 54 - 64
- Doxey, G.V. (1975) A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inferences. *The Travel Research Association Conference No. 6*, San Diego California. 195-198
- Financiero, El (2014) *Starwood hotels debuta en Cozumel*. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/starwood-hotels-debuta-en-cozumel.html>
- Fischer-Rosenthal W. (2000) Biographical work and biographical structuring in present-day societies. En Chamberlayne, Bornat & Wengraf (Eds.) *The turn to biographical methods in social science* (109-125) Bristol: The Policy Press
- Garau-Vadell, J. B., Díaz-Armas, R., & Gutierrez-Taño, D. (2014). Residents' Perceptions of Tourism Impacts on Island Destinations: A Comparative Analysis. *International Journal of Tourism Research*, 16(6), 578-585
- García Ferrando, M. (2014). *Sobre el método: problemas de la investigación empírica en sociología* (Vol. 22). CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gartner, C., & Cukier, J. (2012). Is tourism employment a sufficient mechanism for poverty reduction? A case study from Nkhata Bay, Malawi. *Current Issues in Tourism*, 15(6), 545-562
- González Herrera y Palafox Muñoz (2009) Impactos del Todo Incluido en el modelo de desarrollo turístico de Cozumel, México, *Retos Turísticos*, Vol. 8, No 1, 39-44
- González-Damián (2012). Construcción social del espacio turístico insular. El caso de Cozumel, Quintana Roo. En López A, López G, Andrade E., Chávez R. y Espinosa R. (Eds.) *Lo Glocal y el Turismo. Nuevos Paradigmas de Interpretación*. (89-102) México: AMIT
- González-Damián y Macías-Ramírez. (2010). Tres Décadas Como Anfitriona: Génesis, Expansión y Crisis de la Sociedad Quintanarroense. *Revista de Economía, sociedad, turismo y medio ambiente*, No. 11, 192-224
- Green, R. (2005) Community perceptions of environmental and social change and tourism development on the island of Koh Samui, Thailand. *Journal of Environmental Psychology* Number 25, 37-56
- Gu, H., & Ryan, C. (2008). Place attachment, identity and community impacts of tourism - the case of a Beijing hutong. *Tourism management*, 29(4), 637-647
- Hall, Matos, Sheehan & Silvestre (2012). Entrepreneurship and Innovation at the Base of the Pyramid: A Recipe for Inclusive Growth or Social Exclusion? *Journal of Management Studies* 49:4, 785-812
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014). Perfil sociodemográfico de adultos mayores. *Censo de Población y Vivienda 2010*. México: INEGI

- Ishii, K. (2012). The impact of ethnic tourism on hill tribes in Thailand. *Annals of Tourism Research*, 39 (1), 290-310
- Jafari J. (2007). Entry into a New Field of Study: Leaving a Footprint. En Nash, D. (Ed.) *The study of tourism: Anthropological and sociological beginnings*. (108-121) Oxford: Elsevier
- Janta, H., Ladkin, A., Brown, L., & Lugosi, P. (2011). Employment experiences of Polish migrant workers in the UK hospitality sector. *Tourism Management*, 32(5), 1006-1019
- Jurowski, C., & Gursoy, D. (2004). Distance effects on residents' attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, Issue 2, 296-312
- Kazmierska, K. (2004). Ethical aspects of biographical interviewing and analysis, En Chamberlayne, P., Bornat J. and Apitzsch U. (Eds.) *Biographical methods and professional practice* (181-192) Bristol: The Policy Press
- Khatiwada, L. K., & Silva, J. A. (2015). Mitigating Gender Inequality in Rural Regions: The Effects of Tourism Employment in Namibia. *International Journal of Tourism Research*, 17(5), 442-450.
- Lacher & Oh (2012). Is tourism a low-income industry? Evidence from three coastal regions. *Journal of Travel Research*, 51(4), 464-472
- Ladkin A. (2004). The life and work history methodology. En Phillmore y Goodson (Eds.). *Qualitative research in tourism: Ontologies, epistemologies and methodologies*. (236-254) London: Routledge
- Ladkin, A. (2011). Exploring tourism labor. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1135-1155
- Latkova & Vogt (2012). Residents' Attitudes toward Existing and Future Tourism Development in Rural Communities. *Journal of Travel Research* Vol. 51, 50-67
- Lee, S., & O'Leary, J. T. (2008). Determinants of income inequality in US nonmetropolitan tourism-and recreation-dependent communities. *Journal of Travel Research*, 46(4), 456-468
- Levitas et al. (2007). *The multi-dimensional analysis of social exclusion*. Department of Sociology and School for Social Policy Townsend Centre for the International Study of Poverty and Bristol Institute for Public Affairs, UK
- Litka, S. (2013). The Maya of Coba: Managing tourism in a local ejido. *Annals of tourism Research*, 43, 350-369.
- Liu, A., & Liu, H. H. J. (2008). Tourism employment issues in Malaysia. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 7(2), 163-179
- López Santillán (2012). Desarrollo Turístico e inequidad: el caso de Mahahual en la Costa Maya, Quintana Roo. *Turismo, globalización y sociedades locales en la Península de Yucatán. Pasos Edita No. 7* (109-138) México: Pasos
- Marín (2012). Los tristes trópicos del turismo en México: Industria, reflexividad y otras cuestiones. *Turismo, globalización y sociedades locales en la Península de Yucatán, Pasos Edita No. 7*. (17 – 43) México: Pasos
- Mbaiwa, J. E., & Stronza, A. L. (2010). The effects of tourism development on rural livelihoods in the Okavango Delta, Botswana. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(5), 635-656
- Meleddu, M. (2014). Tourism, Residents' welfare and Economic Choice: A Literature Review. *Journal of Economic Surveys*, 28(2), 376-399

- Méndez Sosa, M. D. C., Rodríguez Pichardo, O. M., Osorio García, M., & Salgado Vega, M. D. C. (2013). La flexibilidad laboral en el sector turístico en México: Una interpretación teórica. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(4), 705-728.
- Moore, S., & Wen, J. J. (2008). Tourism employment in China: A look at gender equity, equality, and responsibility. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8(1), 32-42
- Mordue, T. (2005). Tourism, performance and social exclusion in "Olde York". *Annals of Tourism Research*, 32(1), 179-198.
- Munck, R. (2005). *Globalization and social exclusion. A transformationalist perspective*. United States: Kumarian Press
- Muñoz-Bullón, F. 2009. The gap between male and female pay in the Spanish tourism industry. *Tourism Management*, 30(5), 638-649
- Nash, D. (2007). The emergence of a new field of study. En Nash, D. (Ed.) *The study of tourism: Anthropological and sociological beginnings*. (223-254) Oxford: Elsevier
- Nunkoo & Ramkissoon (2010). Small island urban tourism: A residents' perspective. *Current Issues in Tourism* Vol. 13, No. 1, 37-60
- Nunkoo & Ramkissoon. (2011). Developing a community support model for tourism. *Annals of Tourism* Vol. 38, No. 3, 964-988
- Nunkoo, R., Smith, S. L., & Ramkissoon, H. (2013). Residents' attitudes to tourism: A longitudinal study of 140 articles from 1984 to 2010. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(1), 5-25
- Palafox A. (2010). Treinta Años de Transformaciones en Cozumel. El Turismo como Eje de Acumulación. *Revista de economía, sociedad, turismo y medio ambiente: RESTMA*, (11), 105-124
- Palafox, A., Dzib y Kauil, E. (2014). Una mirada al turismo residencial en la Isla de Cozumel, México. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. São Paulo*, 8(2), 326-339
- Pérez y Mora (2006). Exclusión social, desigualdades y excedente laboral. *Revista Mexicana de Sociología*. 68 Núm. 3, 431-465
- Riley, Ladkin & Szivas. (2002). *Tourism employment: Analysis and planning (Vol. 6)*. Clevedon: Channel View Publications
- Rosenthal, G. (1993). Reconstruction of life stories: principles of selection in generating stories for narrative biographical interviews. *The Narrative Study of Lives*, 1, (59-91)
- Rustin & Chamberlayne (2000) Introduction: From Biography to Social Policy. En Chamberlayne, Bornat & Wengraf (Eds.) *The turn to biographical methods in social science* (1-22) Bristol: The Policy Press
- Santamarina y Marinas (1999) Historias de Vida e Historia Oral. En Delgado y Gutiérrez (Eds.) *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales* (257-285) Madrid: Síntesis Psicológica
- Santander y Ramos (2011). El nacimiento de un destino turístico en el Caribe Mexicano: Cozumel, de isla abandonada a puerto de cruceros. *El Periplo Sustentable: revista de turismo, desarrollo y competitividad*, (21), 5-30
- Schilcher (2007). Growth Versus Equity: The Continuum of Pro-Poor Tourism and Neoliberal Governance, En Hall M. (Ed.) *Pro-poor Tourism: Who Benefits? Perspectives on Tourism and Poverty Reduction* (56-83) Clevedon: Channel View Publications

- Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo (2014) *Indicadores turísticos*
Recuperado de: <http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/indicadores-turisticos>
- Seetanah, B. (2011). Assessing the dynamic economic impact of tourism for island economies. *Annals of Tourism Research*, 38(1), 291-308
- Shakeela, Ruhanen & Breakey. (2011). The Role of Employment in the Sustainable Development Paradigm. The Local Tourism Labor Market in Small Island Developing States. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 10:4, 331-353
- Sharpley, R. (2014). Host perceptions of tourism: A review of the research. *Tourism Management*, 42, 37-49
- Snyman, S. L. (2012). The role of tourism employment in poverty reduction and community perceptions of conservation and tourism in southern Africa. *Journal of Sustainable Tourism*, 20(3), 395-416
- Stylidis, Biran, Sit & Szivas (2014) Residents' support for tourism development, The role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management*, 45, 260-274
- Thomas, W. I., Znaniecki, F., & Colón, J. Z. (2004). *El campesino polaco en Europa y en América*. Boletín Oficial del Estado, BOE
- Thrane, C. 2008. Earnings differentiation in the tourism industry: Gender, human capital and socio-demographic effects. *Tourism Management*, 29(3), 514-524
- Urry, John (1991). Tourism, Culture and Social Inequality. *The Sociology of Tourism*. (115-133) London: Routledge
- Vargas. Plaza-Mejía & Porras. (2009). Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining community. *Journal of Travel Research*, 47(3), 373-387
- Vargas, Porras & Plaza-Mejía. (2011). Explaining residents' attitudes to tourism. Is a universal model possible? *Annals of Tourism Research* Vol. 38 No. 2, 460-480
- Wang. (2006). Residents' attitudes toward tourism development: A case study of Washington, NC. *Proceedings of the 2006 Northeastern Recreation Research Symposium*, 411 – 418
- Ward, C., & Berno, T. (2011). Beyond social exchange theory: Attitudes toward tourists. *Annals of Tourism Research*, 38(4), 1556-1569
- Winters, P., Corral, L., & Mora, A. M. (2013). Assessing the role of tourism in poverty alleviation: A research agenda. *Development Policy Review*, 31(2), 177-202.
- Zapata, R. (2006). *Características e impacto socioeconómico de los huracanes Stan y Wilma: en la República Mexicana en el 2005*. Secretaría de Gobernación, Centro Nacional de Prevención de Desastres, 2006
- Zielinski y Botero (2011). Percepción de la comunidad como indicador del ciclo de vida de un destino. Hacia el desarrollo de un sistema de alerta temprana para pequeños destinos. *Estudios y perspectivas de Turismo* Vol. 20, 1366-1388