



Vol. 10, Nº 22 (junio / junho 2017)

FLEXIBILIDAD LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES EN LA HOTELERÍA EN MAZATLÁN, MÉXICO

Carlos Alberto Olivarría Núñez¹

Hotel El Cid.

colivarría@elcid.com.mx

Víctor Vladimir Sánchez Mendoza²

Universidad Autónoma de Sinaloa

victor0113@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Carlos Alberto Olivarría Núñez y Víctor Vladimir Sánchez Mendoza (2017): "Flexibilidad laboral y calidad de vida de los trabajadores en la hotelería en Mazatlán, México", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 22 (junio/junho 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/22/trabajadores-hoteleria-mazatlan.html>

Resumen

En este trabajo se abordan las implicaciones de la flexibilidad laboral en la calidad de vida de los trabajadores de la hotelería en Mazatlán, México. Particularmente, se aborda el caso del Hotel Pueblo Bonito Emerald Bay a partir de una investigación de maestría. Actualmente los trabajadores del sector hotelero en Mazatlán viven su vida en la inseguridad constante de no tener un empleo seguro en un sector de la economía caracterizado por la estacionalidad turística. Los resultados que a continuación se presentan indican que de lo anterior y, aunado a la flexibilidad laboral, los factores subjetivos, más que los objetivos, han sido los que han causado mayores implicaciones negativas en la calidad de vida de los trabajadores. El uso del tiempo, la salud, la degradación de las relaciones familiares y laborales han sido algunos de ellos. Lo cual, se agudizo con la implementación de la reforma laboral 2012. Por ello, se sostiene que las poblaciones de las comunidades receptoras del turismo no están siendo retribuidas de acuerdo al valor real de su trabajo y hospitalidad. Lejos de ser parte del desarrollo y los beneficios sociales y económicos que genera la actividad turística, lo que están recibiendo los trabajadores y las comunidades receptoras de parte del gobierno, las empresas y sus representantes sindicales son afectaciones en su calidad de vida. La metodología que se

¹ Licenciado en Turismo, Universidad Autónoma de Sinaloa y Maestro en Ciencias Sociales con Énfasis en Estudios Regionales por FACISO, Universidad Autónoma de Sinaloa en Mazatlán, México. Ex – Becario CONACYT POSGRADO.

² Doctor en Ciencias Sociales por FACES, UAS; Maestro en Ciencias Sociales con énfasis en Desarrollo Regional y Licenciado en Comercio Internacional por FACISO, UAS; Además, es docente de la Escuela de Turismo en Universidad Autónoma de Sinaloa. Miembro Activo Red de Investigadores y Centros de Investigación Turística del Instituto de Competitividad Turística de la Secretaría de Turismo, México. Y Miembro del Sistema Nacional de Investigadores-CONACYT nivel Candidato.

empleó fue la cualitativa y el tamaño de la muestra fue de 14 trabajadores: 7 sindicalizados y 7 no sindicalizados.

Palabras claves: flexibilidad laboral, calidad de vida, empleo, trabajadores, hotelería.

Abstract

This paper addresses the implications of labour flexibility in the quality of life of the workers of the hotel in Mazatlan, Mexico. In particular, deals with the case of the Pueblo Bonito Emerald Bay Hotel from a Masters research. Currently them workers of the sector hotel in Mazatlan live their life in the insecurity constant of not have an employment secure in a sector of the economy characterized by the seasonality tourist. The results presented below indicate that earlier and, coupled with labor flexibility, subjective factors, more than goals, have been those who have caused them major negative implications on the quality of life of workers. The use of time, the health and the degradation of family and labour relations were some of them. Which, it sharpens with the implementation of the reform labor 2012. Therefore, argues that the populations of the receiving communities of tourism are not being paid according to the real value of their work and hospitality. Far from being part of the development and the social and economic benefits generated by tourism, they are receiving workers and communities receiving from the Government, companies and their trade union representatives are affectations in their quality of life. The methodology used was the qualitative and the sample size was 14 workers: 7 unionized and non-unionized 7.

Keywords: labor flexibility, quality of life, employment, workers, hotel.

Introducción

De acuerdo con una nota del periódico español *El País*, en septiembre de 2013, el secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), Taleb Rifai declaró en España, que el turismo en ese año estaba generando más ingresos y puestos de trabajo que otros sectores tradicionales. Por último, Rifai enfatizó que el turismo es capaz de reducir la pobreza y apoyar el desarrollo. Asimismo, la OMT (2015) aseguraba que el turismo es uno de los principales motores de la economía y de la prosperidad en el mundo, y unos de sus mayores retos es coadyuvar con la atenuación de la pobreza a nivel global.

En el caso de México, el gobierno entrante de Enrique Peña Nieto, en 2012, propuso como metas principales (en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018), mejorar la economía del país, la seguridad pública, la imagen internacional, captar más inversión extranjera directa, la reducción de la pobreza, la generación de empleos, entre otras. Para ello, el gobierno incluyó al turismo como su brazo derecho para lograr algunas de estas metas sobre todo en las económicas. El 13 de febrero de 2013, el Presidente de la República dio a conocer la Política Nacional Turística (PNT)³ y las directrices que guiarían el sector turístico durante los siguientes años, con la finalidad de aprovechar el potencial turístico de México, generar una mayor derrama económica en el país y hacer del turismo una verdadera palanca del desarrollo y bienestar social.

³SECTUR. 1er Informe de Labores (2012-2013). Disponible en<file:///C:/Users/OLIVARRIA%20NU%C3%91EZ/Downloads/SECTUR_1ER_INFORME_LABORES_2013.pdf> Consultado el 24/06/15

En este orden de ideas, cabe decir que el gobierno de Mario López Valdez, impulsó el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016⁴ de Sinaloa. Este plan tiene como propósito “...convertir el turismo en el nuevo motor de la economía sinaloense, que contribuya al fortalecimiento y multiplicación de nuestras empresas, crear más empleos, mejores ingresos y bienestar para la población, que ya no es posible obtener de manera suficiente de las actividades primarias y secundarias (p.227).” Y entre sus objetivos destaca “Generar mucho empleo y muchas oportunidades en el turismo de Sinaloa (p.230)”.

Así pues, en el discurso estatal se posiciona al turismo como un impulsor para el crecimiento económico del país y como un motor para el desarrollo y el bienestar social de su población. Para lograr lo anterior, el Estado se ha visto en la necesidad de establecer un marco regulatorio que favorezca la obtención de dichas metas. Es ese mismo marco regulatorio el que está creando condiciones que favorezcan que las condiciones de vida y de empleo de los trabajadores del turismo y el hotelería se vayan degradando paulatinamente. Un ejemplo de ello, es la Reforma Laboral 2012 concretada en México y que el gobierno mexicano justificó a través del diagnóstico del mercado laboral del país propuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Posterior a la Reforma Laboral 2012, las nuevas plazas laborales, comparativamente con los puestos antiguos, traen consigo nuevas características. Dichas características se manifiestan en una mayor volatilidad del empleo, facilidades de contratar de manera inestable por parte de las empresas, y se han estado dando problemas para que los trabajadores puedan acceder a las necesidades básicas tanto en sus remuneraciones económicas como de seguridad social. Como parte de la justificación de este trabajo se sostiene que los trabajadores, en este caso del sector hotelero en Mazatlán, son una pieza clave que contribuye al desarrollo regional en su economía y la sociedad con sus conocimientos, habilidades, experiencia, talento, ideas, hospitalidad y mano de obra. Es por ello, que se considera que es importante analizar el contexto laboral actual de los trabajadores de la hotelería en Mazatlán bajo el concepto de la flexibilidad laboral para determinar el impacto social que este está teniendo en su calidad de vida.

El objetivo de la investigación fue analizar las causas reales por las que la calidad de vida de los trabajadores de este hotel se ha visto afectada de manera gradual. La metodología que se empleó fue la cualitativa y el tamaño de la muestra fue de 14 trabajadores: 7 sindicalizados y 7 no sindicalizados.

1. Metodología.

La metodología que se empleó fue la cualitativa dado que el objetivo era recoger datos descriptivos de situaciones específicas de la vida de los trabajadores, tal y como lo señalan Taylor y Bodgan (1984). Para la selección del muestreo cabe decir que la cantidad de casos a considerar, para el enfoque cualitativo, no se pueden determinar a través de muestras basadas en formulas exactas, sino que la cantidad de casos a entrevistar dependió de la diversidad de las características de los informantes como lo señalan Taylor y Bodgan (1984) y Bertaux (1999). De acuerdo con Cornejo et al (2008) y Bertaux (1989) el muestreo se guiará en función de cómo avancen y se vayan desarrollando los análisis realizados. Por ello, el tamaño de la muestra fue de 14 trabajadores de los cuales, 7 fueron sindicalizados y 7 no sindicalizados.

El tipo de entrevista que se llevó a cabo fue la entrevista a profundidad de tipo semi estructurada de final abierto en base a la técnica de los relatos de vida. Hammer y

⁴ Véase Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 de Sinaloa. Eje Tres: La Obra Material. Turismo, Nuevo Motor de la Economía p. 227. Disponible en <http://innovaciongubernamental.gob.mx/innovacion/documentos/PED_2011_2016_Sinaloa.pdf> Consultado el 08/04/2016.

Wildavsky (1990) y, Taylor y Bodgan (1984), señalan que en este tipo de entrevista todo puede ser provisional y adaptable a las necesidades del entorno del lugar donde se realice la misma. La técnica que se utilizó para contactar a los informantes fue la conocida como bola de nieve, debido a que primero se contactó a un informante principal dispuesto a hablar sobre sus experiencias, y posterior a este se contactaron a más informantes confiables para participar en la investigación.

2. Aproximación teórica y conceptual de la flexibilidad laboral y la calidad de vida.

2.1 La flexibilidad laboral.

Ramírez (2001) y Lagos (1994), señalan que en los inicios de los años 80 surgió la flexibilidad laboral en los países industrializados y en algunos países en desarrollo, como consecuencia del deficiente desempeño económico de comienzos de los años ochenta caracterizado por un estancamiento económico y mayores niveles de desempleo e inflación.

Por otro lado, Coller (1997), González (2006) y De la Garza Toledo (2000) señalan que existe una corriente marxista que se conoce como regulacionista. Ella, indica que los cambios en el mercado de trabajo son parte de un nuevo régimen de acumulación diferente al que se consideraba dominante, posterior a la segunda guerra mundial. Asimismo, se enfoca en la flexibilidad negociada entre empresas, trabajadores y sindicatos; en la producción flexible como un nuevo modo de acumulación y la flexibilidad del proceso de trabajo. Por lo que, en la investigación que se realizó la flexibilidad laboral en el turismo, fue abordada desde este enfoque teórico.

De acuerdo con Arancibia (2011); De la Garza Toledo (1998,2000 y 2003); Díaz (1996); Echeverría y López (2004); López (2004, 2005); Méndez Sosa et al (2013); y Ramírez (2001) existen diversas tipologías y se presentan de diferentes formas: flexibilidad interna: salarial y funcional; externa: de salida y numérica.

2.1.2. Flexibilidad interna.

Este tipo de flexibilidad se refiere a las distintas prácticas laborales y de organización del trabajo que se realizan en las empresas, con su propio personal, y llevan al trabajador a realizar tareas adicionales por las que fueron contratados. Lo cual lo hace polivalente o un trabajador multitareas.

2.1.2.1 Flexibilidad funcional o polivalencia.

Este tipo de flexibilidad da facultades a la empresa para “moldear” y “adaptar” al trabajador a las necesidades operativas de la empresa ante las cargas de trabajo que se presenten en la misma. Se refiere a la capacidad que tienen los empleadores para redistribuir a los trabajadores de una tarea a otra. Permite que las empresas modifiquen y amplíen las funciones que realizan sus empleados más allá de su área.

2.1.2.2 Flexibilidad salarial

El objetivo central de esta es la capacidad de la empresa para ajustar los salarios de acuerdo a la situación financiera que tenga la empresa. Caídas en la demanda de productos se traducen directamente en una baja a los salarios, por ejemplo, a través de una reducción en las horas trabajadas o pasando de un contrato de tiempo completo a uno de medio tiempo. La flexibilidad salarial es importante ya que el precio de la mano de obra es el mecanismo más importante de la teoría económica para el ajuste del empleo.

2.1.3 Flexibilidad Externa

De acuerdo con Arancibia (2011); Méndez Sosa et al (2013) y Ramírez (2001), se puede decir esta se refiere a las prácticas empresariales que continuamente buscan la reducción y ampliación de las plantillas laborales, haciendo uso frecuente de contrataciones y despidos al ir incorporando y retirando personal a través de terceros, subcontratados o suministrados por empresas prestadoras de servicios temporales.

2.1.3.1 Flexibilidad numérica.

Este tipo de flexibilidad se refiere a la capacidad de las empresas para ajustar el tamaño de su fuerza de trabajo a las fluctuaciones de la demanda y/o producción (estacionalidad) mediante el uso de los trabajadores. Se refiere a la facilidad para agrandar y reducir la plantilla del personal con que operan las empresas y al uso efectivo que se hace de la posibilidad de variar el número de trabajadores.

2.1.3.2 Flexibilidad de salida. Otorga libertades de despido de trabajadores a las empresas de forma ágil y barata.

Así, la definición que se tiene es: *una estrategia de competitividad, que le da a las empresas la capacidad (otorgada por el Estado) para despedir y contratar fácilmente al trabajador y, al mismo tiempo, adaptarlo a sus necesidades en cuanto a funcionalidad, jornada de trabajo y remuneraciones. Además de darles facilidades, a las empresas, para reestructurar su organización operacional y de producción.*

Sobre la flexibilidad laboral Sennett (2006) señala: “En lugar de turnos fijos que varían de un mes a otro, la jornada de trabajo es un mosaico de gente con horarios diferentes y más personalizados.” (pp: 58,59). “La aprehensión del trabajo se ha introducido en todas partes, y ha desleído la autovaloración, dividido familias, fragmentado comunidades y alterado la química del trabajo” (p: 101).

Echeverría y López (2004: 5), la estudian desde dos puntos de vista:

- 1.- Como un fenómeno empresarial caracterizado por la innovación en la forma de contratar, utilizar, organizar y administrar el trabajo;
- 2.- Como las diversas necesidades de acomodo vital que experimentan los trabajadores al combinar el tiempo dedicado al trabajo y el dedicado a la vida extra laboral; el impacto personal, social y familiar de los cambios flexibles en la organización del tiempo de trabajo.

Así pues, se observa que la flexibilidad laboral no solo trae consigo implicaciones salariales, económicas, legales, productivas, tecnológicas, funcionales o de ajustes normativos para los trabajadores, y para que estos se adapten al contexto que la dinámica del mercado de trabajo y el proceso globalizador le dicten, sino que también trae consecuencias sociales e individuales que impactan de manera negativa en su calidad de vida. Mientras que, Méndez Sosa et al (2013), señalan que la reestructuración empresarial y la flexibilización han llegado para derrumbar todas las ventajas que pudiese tener la fuerza de trabajo, además de que el sector turístico ha sufrido transformaciones en el mismo contexto de la globalización y el neoliberalismo.

Grafico 1.- Tabla de los factores que determinan la flexibilidad laboral en el sector turístico en México.

POSITIVOS PARA LAS EMPRESAS TURÍSTICAS	NEGATIVOS PARA LAS EMPRESAS TURISTICAS	POSITIVOS PARA LOS TRABAJADORES	NEGATIVOS PARA LOS TRABAJADORES
----------------------------------------	----------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> -Implementación de reformas en materia laboral como la de 2012. -Mayores facilidades de acumular ganancias. - Facilidades para ser más competitivos. -Trabajadores multifuncionales o polivalentes. -Movilidad de trabajo (interna). -Renegociación de los contratos colectivos de trabajo. -Disminución de huelgas. -Implementación de distintos sistemas de producción como el "Todo incluido". - Subcontratación. -Periodos de prueba. -Facilidades de contratación y de despido. 	<ul style="list-style-type: none"> -Polarización de especializaciones. -Estacionalidad turística. -Elevada rotación del personal. -Disminución en la calidad en el servicio prestado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Menor calificación y cualificación para ser contratados. -Diversidad en los tipos de remuneración. -Facilidades de empleo para estudiantes, mujeres embarazadas y personas sin experiencia laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> -Contratos temporales y/o inexistencia de contrato. - Salarios bajos. - Pérdida de prestaciones sociales. -Degradación de sus condiciones laborales. - Intensificación del trabajo. -Mayores facilidades para ser despedidos. - Variación de los horarios de trabajo. -Falta de control de su tiempo. -Desprotección sindical. -Aumento del estrés laboral y de problemas de salud. -Problemas con sus familias.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: elaboración propia con información de Méndez Sosa et al (2013).

2.2 La calidad de vida.

Sobre la calidad de vida Rueda (2011), señala que el término "calidad de vida" empezó a utilizarse entrados los años sesenta, pero principalmente a partir de los setenta como una reacción a los criterios economicistas y de cantidad que rigen en los llamados "informes sociales", "contabilidad social", o estudios de nivel de vida. Este mismo autor plantea que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), estableció por primera vez en 1970, la necesidad de insistir en que el crecimiento económico no era una finalidad en sí mismo, sino un instrumento para crear mejores condiciones de vida, por lo que se han de enfatizar sus aspectos de calidad.

Además, señala que para abordar una aproximación empírica sobre la representación social de la calidad de vida es necesario limitar un ámbito particular dentro de todas las conceptualizaciones posibles de la calidad de vida, por lo que se han ido configurando cuatro grandes ámbitos de interés y preocupación en este sentido por lo que agrega:

El primer bloque incluye aspectos que se consideran decisivos para el bienestar general del ciudadano: trabajo, educación, sanidad, vivienda y equipamientos. Un segundo bloque está relacionado con la contribución que

tiene el medio, la calidad ambiental, en la calidad de vida y que viene representada por la calidad del ambiente atmosférico, el ruido, la calidad del agua, etc. Un tercer bloque de naturaleza psicosocial está vinculado al ámbito interactivo del sujeto: relaciones familiares, relaciones interpersonales, ocio, tiempo libre, etc. Y, por último, un cuarto bloque hace referencia a cuestiones de cierto orden socio-político, tales como la participación social, la seguridad personal y jurídica, etc. (Rueda, 2011:1).

Por su parte, Ardila (2003) aporta otras ideas complementando la postura de Rueda y señala que ante los aspectos objetivos de la calidad de vida (indicadores sociales), y los aspectos subjetivos o percibidos, se podrían enunciar algunos de los principales factores que se tienen en cuenta para el estudio de esta desde los aspectos subjetivos: Intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida. Asimismo, señala que para tener calidad de vida las personas necesitan sentirse sanas, productivas, seguras y ser capaces de expresar sus emociones, y compartir su intimidad. Como aspectos objetivos la calidad de vida incluye: bienestar material, relaciones armónicas con el ambiente, relaciones armónicas con la comunidad y salud objetivamente considerada.

De la Herrán y Watanabe en Beraud Lozano (2008) indican que la calidad de vida es un proceso (que involucra el desarrollo de habilidades y capacidades requeridas para funcionar en sociedad, y que se va dando según las necesidades del individuo y las exigencias del medio) que evoluciona y transforma las condiciones objetivas de vida mediante la vida de los individuos; en lo subjetivo sugiere que el individuo tenga su propio juicio sobre la satisfacción con la vida y los sentimientos de malestar-bienestar a cerca de los niveles de felicidad.

Por lo anterior, la definición propia que se tiene de calidad de vida es: *un estado de satisfacción con la vida, del individuo, donde intervienen factores subjetivos y objetivos relacionados con el bienestar psicológico, el ambiente físico, la seguridad, la salud, y el bienestar con la vida material y emocional y, que tiene como finalidad satisfacer sus propias necesidades y expectativas.*

Tras esta revisión teórica se afirma que la calidad de vida es un concepto polisémico dado que depende de la percepción individual y del grado de satisfacción con la vida de cada persona. Una percepción en la cual se involucran factores objetivos y subjetivos, materiales y emocionales, de autorrealización en la vida material y espiritual: de equilibrio. Una percepción donde el “querer tener” y el “querer ser” deben tener un equilibrio con el ambiente físico y del entorno de la persona con su sociedad. Sin embargo, para algunas personas la calidad de vida puede estar más apegada a la vida material y al “querer tener” que al “querer ser”, pero en ambos casos van apegadas al hedonismo, al “yo” y a ese vínculo con la cultura y el sistema de valores en que se desenvuelve el individuo.

3. Resultados y Discusión.

3.1 Características socio económicas de los trabajadores.

Las características socio económicas de los trabajadores del HPBEB⁵ son diversas. Resalta una persistencia en la presencia de mujeres cuyos contratos son temporales, los cuales van de los tres a los seis meses con opción a renovación, aunque esta no siempre es segura, según comentaban. De estas, dos tienen hijos y se identifican como madres

⁵ De aquí en adelante se identifica al Hotel Pueblo Bonito Emerald Bay bajo las siglas HPBEB.

solteras o separadas con bastantes dificultades económicas para llevar el sustento a sus hijos al no contar con la ayuda económica de una pareja.

Las edades, de los entrevistados, oscilan entre los 21 y 40 años. Resaltando que, la mayoría son mujeres solteras y sin compromisos. Por lo que, de acuerdo con la información facilitada, no tienen una vida muy agitada ni llena de preocupaciones. El nivel de escolaridad predominante en los trabajadores no sindicalizados es de licenciatura y carrera técnica en turismo y predominan los empleados temporales. Mientras que el nivel de estudios predominante de los sindicalizados es el de secundaria. Cabe decir que se entrevistó a dos empleados de planta son jefes de área o de departamento.

Además, resalta el hecho de que cuatro trabajadores son originarios de otro estado de la republica distinto al de Sinaloa. Dichos trabajadores comentaban que decidieron trasladarse hasta Mazatlán en busca de mejores oportunidades de empleo. Los trabajadores originarios de Guerrero y Nayarit aludían, a que sus motivos de trasladarse a este puerto, respondían a que Mazatlán es un destino turístico mejor pagado que en sus lugares de origen.

Cabe señalar que no todos los entrevistados fueron contactados a través de la técnica de la "bola de nieve" dado que, para evitar el sesgo en la investigación, se contactaron informantes sin vínculos al entrevistador y al informante principal. Por ello, se contactó a estos informantes, pero algunos se negaron a participar aludiendo, la mayoría, a la falta de tiempo como su principal justificación para no colaborar con la investigación.

Al momento de realizar las entrevistas, la mayoría se mostraban nerviosos al ser entrevistados por primera vez en su vida, se les hacía algo raro y muchos no permitieron que su voz fuera grabada. De parte de los trabajadores había un cierto grado de confianza hacia el investigador, pero se mostraban precavidos para que no fuera mostrada su identidad. También, algunos se mostraban con altas cargas emocionales al mostrarse molestos con las situaciones de empleabilidad actuales, no solo de ese hotel, sino en general. Otros, mostraban alta carga emocional, pero de tristeza al narrar sus problemas de salud y familiares que se derivaban de su trabajo, y pasaban de la tristeza al enojo al contar los problemas con sus jefes para dar paso después a la frustración de no poder hacer mucho para cambiar su realidad más que adaptarse. Sin lugar a dudas algunas entrevistas fueron una montaña rusa de sentimientos contrastantes.

Uno de los entrevistados, al cuestionarle sobre las consecuencias que han tenido los recortes de personal, las reestructuraciones productivas, y la alta rotación de personal en su vida familiar y en su salud comentó lo siguiente:

Llegaba a la casa cansado, con los ojos colorados, dolor de cabeza, me llegó a dar hasta taquicardia y como te comenté hace rato tuve un tratamiento del corazón, y fui con un especialista que no fue tan barato porque me receto un medicamento muy caro. Igual de la cabeza, yo sentía unas pulsaciones muy feas en la cabeza del mismo estrés y la presión que sentía yo... El tiempo con mis hijos era muy reducido porque llegaba a la casa cansado. Nada más quería estar solo y estar relajándome, y al siguiente día lo mismo, y lo mismo, y lo mismo y así fue por más de casi 4 años y la verdad si fue muy cansado [...] Mi esposa me decía: "tú y yo no creo que vayamos a durar mucho por la situación en la que estas, siempre llegas casando, de mal humor" y sí, si fue muy cansado la verdad (Sic.).

Algunos trabajadores no sindicalizados como el anterior, manifestaban que económicamente estaban bien pero que debían trabajar mucho para darle lo mejor a su familia. Pero el costo de ello, era dormir solo 6 horas diarias, y tener que trabajar hasta 14

horas en promedio. De igual manera subrayaba en que su área de trabajo era bastante afectada (la recepción) en cuanto a calidad en el servicio, en la inercia laboral, el trabajo en equipo, el clima laboral, su relación con los clientes al existir mucha presión y una alta rotación de personal producto de los cambios organizacionales en este hotel.

Por otro lado, otra entrevistada de 23 años, madre soltera y recién egresada de la carrera de turismo expresaba su preocupación ante la dificultad para encontrar trabajo rápidamente en la hotelería, en Mazatlán. Entre sentimientos encontrados de frustración, enojo y desesperación su molestia se centraba en los problemas económicos y la inestabilidad que acarrearán las condiciones actuales de empleabilidad pues para ella, es una odisea llevarle de comer a su hija y cumplir con los gastos del hogar. Entre otras cosas la joven manifestaba lo siguiente:

Yo reconozco mi error al embarazarme a temprana edad, pero actualmente es una batalla para encontrar trabajo. Puros contratos de unos cuantos meses te dan, y eso está mal porque uno no tiene una seguridad de nada. Cuando recién salí de mi carrera batallé mucho para que me dieran una oportunidad porque no tenía experiencia y en muchos lugares me pedían muchos requisitos como si estuviera pidiendo trabajo para gerente corporativo o algo así. Además, pagan muy poco y te exigen como si te pagaran una millonada. A uno lo cambian bastante de horario, le piden que haga muchas cosas ajenas al puesto de uno y no te puedes quejar porque luego te dicen que la puerta está muy grande, y que hay muchos más que ocupan trabajo, y pues uno se tiene que aguantar porque ocupa el trabajo (Sic.).

Como se puede observar, esta persona manifestaba su disgusto ante los sueldos bajos, los contratos temporales y los problemas que representan para jóvenes como ella el tener acceso a su primer empleo, lo cual se contradice del discurso oficial de las autoridades laborales mexicanas, dado que la reforma laboral llevada a cabo en el 2012 impulsa este tipo de cambios para facilitar el primer empleo para los jóvenes sin experiencia laboral previa.

3.2 Implicaciones de la flexibilidad laboral en la calidad de vida de los trabajadores.

El perfil socioeconómico de los trabajadores, el grado de responsabilidades en el hogar y el trabajo, el tipo de contratación y el puesto desempeñado dentro de la empresa, aparecen como las principales condicionantes para que el impacto de dichas implicaciones, en sus prestaciones sociales y condiciones laborales, se dé con mayor o menor impacto en la calidad de vida de los trabajadores del HPBEB.

Las implicaciones de la flexibilidad laboral en la calidad de vida en los trabajadores, no se dan manera homogénea en los grupos de trabajadores de sindicalizados y no sindicalizados, y no se puede afirmar que tienen más implicaciones en un grupo que en otro. Un hallazgo importante es que los tipos de flexibilidad laboral que tienen mayores implicaciones en la calidad de vida de los trabajadores del HPBEB, son la polivalencia y la flexibilidad numérica debido a que estas, originan problemas de salud en los trabajadores y provocan la mayor carga de estrés y conflicto en sus áreas de trabajo y sus familias, al existir alta rotación de personal y tener que hacer múltiples funciones por el mismo sueldo. Mientras que la flexibilidad salarial representa el lado bueno y de menores implicaciones para los trabajadores al diversificar las formas en las que perciben sus ingresos. Sin embargo, para algunos trabajadores esta también ha representado un problema dado que también se les han modificado formas de remuneración como lo es el fondo de ahorro. Pero a pesar de las diversas formas de remuneración que perciben, los ingresos económicos no son suficientes para cubrir sus necesidades básicas y sus

expectativas de una vida mejor. Esto, debido al alza constante de precios de muchos productos especialmente la gasolina y algunos de la canasta básica, y al poco incremento del salario mínimo, como argumentan los trabajadores.

Los resultados de la investigación muestran que los trabajadores no sindicalizados dedican más horas al trabajo al día que los sindicalizados. Dado que en promedio dedican 12 horas al trabajo diario, mientras que los sindicalizados trabajan 10 horas en promedio. No obstante, los sindicalizados son los que tienen horarios de trabajo más flexibles dado que, sus horarios son diversos y constantemente rotativos.

Mientras que, en cuanto a las condiciones laborales, la mayoría están satisfechos dado que, según sus propios comentarios, en otros hoteles de Mazatlán las condiciones laborales son menos favorables que las que presentan el HPBEB. Sin embargo, resalta el caso de la informante "L", la cual se muestra "Muy Insatisfecha". Esto se debe, según comentaba, a que en su anterior trabajo tenía mejores prestaciones sociales y condiciones laborales que las actuales. El análisis también muestra que los sindicalizados están más insatisfechos con sus prestaciones sociales. Los resultados de la investigación indican que no existe hacinamiento en la vivienda de los trabajadores. Tampoco muestran que, la mayoría de los trabajadores salvo dos casos, tengan la necesidad del segundo empleo para obtener mayores ingresos salvo en dos trabajadores. Llama la atención que no adquiera otro empleo. Esto es porque, según comentaban algunos, valoran más su tiempo libre que el mismo dinero.

En la cuestión del acceso a servicios públicos en su vivienda, la educación, la salud, el ahorro y la calidad de su vivienda la situación de los trabajadores es contrastante dado que los sindicalizados, por unanimidad, se mostraban insatisfechos. Mientras que los no sindicalizados, se mostraban bastante satisfechos dado que ellos perciben mejores ingresos económicos para satisfacer adecuadamente sus necesidades y expectativas, de su entorno físico material. En cuanto a la alimentación, es notable que los sindicalizados la consideren "Mala" y que eso lo asocien con la mala distribución del ingreso en el hogar, pero llama la atención que no adquiera otro empleo.

Para los trabajadores no sindicalizados y, que son jefes de algún área, la unificación de departamentos, los cambios constantes en los sistemas operativos de la empresa, y la alta rotación de personal son los factores que más afectan su calidad de vida y su desempeño laboral.

Sobre la parte sindical cabe decir que los trabajadores sindicalizados se mostraban molestos pues, para ellos, el sindicato "*no sirve para nada*" más que para quitarles cuotas que no saben a dónde van a parar, pero para defenderlos de problemas con la empresa, el sindicato y sus representantes, simplemente están pintados de "blanco". También, señalaban los trabajadores que la actitud del sindicato ha sido pasiva hacia los problemas que aquejan sus asociados, y tendenciosa para favorecer a los intereses de las empresas hoteleras. Para los trabajadores, la libertad sindical no existe y algunos de ellos desconocen a sus "líderes" dado que no fueron ellos los que los eligieron, si no que fueron impuestos por la empresa. En definitiva, la desaparición del sindicato gastronómico les trajo implicaciones negativas que llevaron a la reducción de sus prestaciones sociales, condiciones laborales y, con ello, de su calidad de vida.

Como hallazgos adicionales de la investigación, y que no se tenían en cuenta entre los objetivos de la investigación, se logró identificar que la flexibilidad laboral también ha tenido implicaciones en la empresa turística como lo son: 1.-En la organización interna de

la empresa; 2.-En la inercia laboral de los equipos de trabajo; 3.- En los procesos productivos; 4.- En la calidad en el servicio y atención hacia el cliente.

Los trabajadores hacían énfasis en que este tipo de prácticas flexibilizadoras están impactando negativamente al servicio que se le da al cliente, debido a que se rompen los equipos de trabajo, aumentan los conflictos internos, el personal nuevo carece de experiencia y adiestramiento para atender a los clientes, se entorpece la dinámica de la organización del trabajo y se rompen vínculos afectivos y de identidad con los clientes. También, al ser nuevo personal y eventual, comentaban, estos son multifuncionales, pero poco productivos durante un tiempo determinado hasta que mejoran sus habilidades en todas las funciones que deben desempeñar. Cabe decir que al inicio de la investigación no se esperaban este tipo de resultados, pero algunos trabajadores fueron demasiado abiertos y compartieron esta información.

Sobre las implicaciones en la calidad en el servicio y atención hacia el cliente los informantes A, C, F, H, J, M y N manifestaban que la calidad y el servicio que le dan al cliente no es lo que a ellos les gustaría dar. Los más experimentados comparaban la calidad y el servicio. El informante "J" expresaba: "[...] Muchas veces te desesperas con los morros (empleados) nuevos porque hay tanto trabajo y poco tiempo para enseñarles bien. Son muchas cosas las que deben aprender, pero lo deben hacer sobre la marcha y en la plena "camotiza" (horas con las más altas cargas de trabajo). Son muchos los errores que se cometen y que hacen que la calidad no sea pareja en muchas ocasiones. Y eso es nomas en mi área. ¡Imagínate como se afecta al servicio en los demás departamentos!". Otros informantes como el H, A, G y M comentaban que los mismos huéspedes se mostraban decepcionados al regresar y ver muchas caras nuevas. Al huésped le gusta hacer lazos de amistad permanentes con los empleados que los tratan bien, pero muchas veces estos lazos se ven rotos e interrumpidos por la alta rotación de personal. Por el contrario, se encuentran frecuentemente con empleados que no dominan su trabajo dado que están en etapas de entrenamiento (trainee) pero que, sobre todo, no conocen los gustos de los clientes, su nombre y lo que los hace sentir bien y en familia durante su estadía en el hotel.

4. Conclusiones y recomendaciones finales.

Se concluye que los factores subjetivos de la calidad de vida de los trabajadores, más que los objetivos, son los que reciben los mayores impactos negativos en su calidad de vida, y que se derivan de la flexibilidad laboral. Las emociones y el uso del tiempo son los que presentan estos impactos negativos en la vida de los trabajadores, sus familias y la sociedad hasta este momento. Se señala que, hasta este momento por que la reforma laboral 2012 y, que fue lo que dio impulso a la flexibilidad laboral, apenas tiene 4 años de su implementación, por lo que en unos años más las tipologías de esta y sus características podrían desarrollarse más y se podría llegar a la precariedad laboral en la hotelería en Mazatlán.

Los proyectos de vida a largo plazo de algunos trabajadores se han tenido que posponer debido a la inmediatez económica como lo plantea Sennett. El trabajo de por vida y el pleno empleo se están debilitando en Mazatlán, y es por ello, que la inestabilidad y la inseguridad en la vida de los trabajadores son una constante que afecta la cohesión social en el puerto. La salud de los trabajadores del Hotel Pueblo Bonito Emerald Bay y las relaciones familiares son las primeras que pagan los platos rotos en la dinámica del empleo flexible. Como consecuencia de ello, las relaciones familiares se están convirtiendo en precarias cada vez más como lo señalan los entrevistados.

Los sindicatos no están cumpliendo con la función de defender los derechos de los trabajadores de la hotelería en Mazatlán, ni de procurar mejoras en las condiciones laborales ni en las prestaciones sociales. En lugar de ello, y en vez de solucionar los conflictos obrero-patronales de sus agremiados, están dejando vulnerables y desprotegidos a los trabajadores y con pocas oportunidades de mejorar la calidad de sus familias. La reducción de sus prestaciones sociales y la degradación de sus condiciones laborales, ha dado pie a ello.

Cuando Braverman (1984), señalaba que la adaptabilidad del trabajador es algo infinito en potencia para la acumulación de capital, pero está limitada por el estado subjetivo de los obreros, de sus condiciones sociales y del entorno en el que se dan las relaciones de producción, no se equivocaba y esto sigue pasando.

El trabajador flexible sí está quedando dentro del discurso hegemónico y desarrollista del neoliberalismo que ve al trabajador y su adaptabilidad como un recurso infinito para la acumulación de capital como lo señala Braverman. Por ello, el Estado y los organismos nacionales e internacionales que rigen la actividad turística adaptan su discurso a distintas visiones y planes de desarrollo, donde el cambio estructural juega un papel determinante dentro de la estructura social y económica. Más allá de las ventajas que los trabajos flexibles les puedan dar a las personas, estos están lejos de ser una opción verdadera para tener un proyecto de vida a largo plazo, como sostiene Sennett, ya que no les dan ninguna seguridad laboral ni personal dentro de la sociedad. Lo que prevalece es la incertidumbre.

Por último, se prevé que de continuar con las prácticas flexibilizadoras del mercado de trabajo del sector hotelero en Mazatlán, como lo es el caso del HPBEB las prestaciones sociales y las condiciones laborales de los trabajadores podrían llegar a degradarse más negativamente para los trabajadores, llegando a empeorar su calidad de vida. Esto, porque el principal objetivo de la flexibilidad laboral es aumentar la rentabilidad de las empresas y no, el buscar mejorar la calidad de vida de los empleados.

Referencias bibliográficas:

Arancibia, Freddy. (2011). "Flexibilidad laboral: elementos teórico conceptuales para su análisis". *Revista ciencias sociales*, Número 26. pp. 39-55.

Ardila, Rubén. (2003). "Calidad de Vida: una definición integradora". *Revista Latinoamericana de Psicología*, Volumen 35, Número 2, pp. 161-164.

Bertaux, Daniel. (1989). "Los relatos de vida en el análisis social". *Revista Historia y Fuente Oral*, Número 1, pp. 87-96.

Bertaux, Daniel. (1999). "El enfoque biográfico: su validez metodológica, sus potencialidades". *Revista Proposiciones*, Volumen 29, pp. 1-23.

Braverman, Harry. (1984). "Trabajo y capital monopolista". Editorial Nuestro Tiempo, México.

Coller, Xavier. (1997). "La empresa flexible. Estudio sociológico del impacto de la flexibilidad en el proceso de trabajo". Centro de Investigaciones sociológicas. Siglo XXI de España Editores, Madrid.

Cornejo, Marcela; Mendoza, Francisca; Rojas, Rodrigo C. (2008). "La investigación con relatos de vida: pistas y opciones del diseño metodológico". *Revista Psykhe*, Volumen 17, Número 1, p. 29-39.

De la Garza, Enrique, Bouzas, Alfonso, (1998). "Flexibilidad del trabajo y contratación colectiva en México". Editorial Cambio XXI, México.

De la Garza Toledo, Enrique. (2003). "La flexibilidad del trabajo en América Latina" en De la Garza Toledo, Enrique (Coordinador). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. Fondo de Cultura Económica, México, pp. 148 – 178.

De la Garza Toledo, Enrique. (2000). "Flexibilidad del trabajo: discurso y construcción social". *Revista Región y Sociedad*, Volumen 12, Número 19, pp. 31-81.

De la Herrán, Jorge, Watababe Beatriz. (2008). "Calidad de vida en la ciudad de Mazatlán" en Beraud Lozano José Luis (Coordinador). *Ciudades sostenibles para el siglo XXI*. Universidad Autónoma de Sinaloa. pp. 111-136.

Díaz, Álvaro. (1996). "Flexibilidad productiva en las economías de la región y nuevos modelos de empresa". *Boletín Cinterfor*, Número 137, p.31-60.

Echeverría, Magdalena, López, Diego. (2004). "Flexibilidad laboral en Chile: las empresas y las personas. Chile". Dirección del Trabajo, Departamento de Estudios, Gobierno de Chile.

González, María Candelaria. (2006). "Flexibilización de las relaciones laborales: Una perspectiva teórica postfordista". *Revista Gaceta Laboral*, Volumen 12, Número 1, pp. 33-69.

Lagos, Ricardo (1994) "¿Qué se entiende por flexibilidad del mercado de trabajo?". *Revista CEPAL*, Número 54, pp. 81-95.

López, Diego. (2004). "¿Derecho del trabajo o derecho del empleo? la nueva función de la legislación laboral y la reducción de los derechos en el trabajo". *Revista Gaceta Laboral*, Volumen 10, pp. 21-43.

López, Diego. (2005). "Mitos, alcances y perspectivas de la flexibilización laboral: Un debate permanente en Insignia", Jaime (Editor). *Mitos y realidades del mercado laboral en Chile*, pp. 37 – 57, Fundación Friedrich Ebert Stiftung.

Mallimaci, Fortunato, Béliveau, Verónica. (2006). "Historias de vida y método biográfico" en Vasilachis de Gialdino Irene (Coordinador). *Estrategias de investigación cualitativa*. Editorial Gedisa, Barcelona. pp. 175-212.

Méndez Sosa, María Del Consuelo, Rodríguez, Oscar Manuel, Osorio, Maribel, Salgado, María Del Consuelo. (2013). "La flexibilidad laboral en el sector turístico en México: Una interpretación teórica". *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, Volumen 22, Número 4, pp. 705-728.

Rueda, Salvador. (2011). "Habitabilidad y calidad de vida". *Revista Cuadernos de Investigación Urbanística*, Número 42, pp 29-33.

Ramírez, Paulina Irma. (2001). "Flexibilidad en el mercado laboral: orígenes y concepto". *Revista Aportes*, Volumen 6, Número 17, pp. 57-74.

Sennett, Richard. (2006). "La corrosión del carácter". Anagrama, Barcelona

Taylor, S. J., Bogdan, Robert. (1987). "Introducción a los métodos cualitativos de investigación". Paidós, Barcelona.