

## Nuevas tecnologías y trabajo colaborativo en el sector turístico de Puerto Vallarta ¿empleo independiente o informal?\*

New technologies and collaborative work in the tourism sector of Puerto Vallarta. Independent or informal employment?

**María de los Ángeles Huizar Sánchez**

Universidad de Guadalajara  
marcosdej.aguirre@gmail.com

---

**Resumen.** Los recientes avances tecnológicos están generando nuevos nichos de empleo en el sector turístico a través de las empresas colaborativas, que han incursionado en las áreas de mayor importancia para el turismo como el alojamiento, el transporte local y las experiencias turísticas. Este tipo de empresas reclutan personal mediante el registro voluntario en alguna plataforma, ya sea como conductor, administrador de alquiler turístico o como guía de turistas, ofreciendo ingresos competitivos a cambio de un trabajo independiente que hace atractiva la oferta de auto-empleo frente al creciente desempleo y los bajos salarios que predominan a nivel global. Sin embargo, los resultados del trabajo presentado a continuación muestran mayor semejanza con el trabajo informal, carente de todo tipo de prestaciones y sin responsabilidad alguna para las empresas que operan bajo este modelo. La presente investigación es de corte cualitativo y se realizó a partir de entrevistas a profundidad a trabajadores registrados como colaboradores en las plataformas.

**Palabras clave.** Nuevas tecnologías; economía colaborativa; empleo; turismo.

**Abstract.** Recent technological advances are generating new employment in the tourism sector through collaborative companies, which have ventured into the most key areas for tourism such as accommodation, local transportation, and tourism experiences. This type of companies, recruit personnel through a voluntary registration on their platforms, either as drivers, tourist rental manager or as a tourist guide, offering competitive incomes in exchange for independent work that makes the offer of self-employment attractive, compared to the growing unemployment and the low salaries that predominate globally. However, the research results show that these types of employments resemble more informal work, devoid of all kinds of benefits and without any responsibility for companies operating under this model. This research is of qualitative nature and was conducted through in-depth interviews with workers registered as collaborators in the platforms.

**Keywords.** New technologies; collaborative economy; employment; tourism.

**Formato de citación.** Huizar Sánchez, María de los Ángeles (2023). Nuevas tecnologías y trabajo colaborativo en el sector turístico de Puerto Vallarta ¿empleo independiente o informal? URBS. Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales, 13(1), 35-47. <http://www2.ua.es/urbs/index.php/urbs/article/view/1439>

**Recibido:** 27/03/2023; **aceptado:** 05/05/2023; **publicado:** 29/05/2023  
**Edición:** Almería, 2022, Universidad de Almería

---

### Las nuevas tecnologías

La discusión sobre los efectos que genera el desarrollo tecnológico en las condiciones del empleo se remonta a la Revolución Industrial que se llevó a cabo a mediados del siglo XVIII, donde las máquinas contribuyeron a incrementar la producción mecánica de bienes y, con ello, la demanda de mano de obra para las fábricas, condición que favoreció la sustitución de la mano de obra en muchas de las actividades que se realizaban de forma artesanal a través de pequeños talleres y negocios familiares.

La segunda revolución industrial inició a finales del siglo XIX y se caracterizó por la introducción y aplicación de la electricidad a la industria, que impulsó la producción en masa dirigida por Henry Ford y Frederic Taylor, condiciones que, de acuerdo con Sebastian Krull (2016), permitieron incrementar la productividad mediante la división del trabajo y la reducción de la cualificación de los trabajadores. Circunstancias que posteriormente dieron paso a la automatización de la industria y a la sustitución del hombre por las máquinas.

La tercera revolución industrial o revolución digital surgió en la década de los sesenta del siglo XX, con la invención de la computadora, etapa que trajo consigo la era de la informática y la llegada del internet en 1990, instrumentos que vencieron las fronteras del espacio y el tiempo en el proceso de comunicación, generando profundos cambios en la economía, la política y la sociedad en general.

Sin embargo, desde principios del siglo XXI se habla de una cuarta revolución industrial que, de acuerdo con Klaus Schwab, cambiará la sociedad como la conocemos actualmente debido a «la fusión de tecnologías a través de los mundos físico, digital y biológico» (Schwab, 2017, p. 30), que provocarán cambios profundos en la economía mediante nuevas formas de producción y consumo que darán cabida a

\*Parte de este trabajo se publicó en memorias del I Coloquio de Estudios Empresariales de la región Costa Norte de Jalisco.

inéditos modelos de negocio y modificarán la forma de trabajar, comunicarse, informarse y entretenerse; mientras que corresponderá a los gobiernos y las instituciones reinventarse para adaptarse a esas nuevas condiciones. Para este autor «las nuevas tecnologías cambiarán profundamente la naturaleza del trabajo en todas las industrias y ocupaciones» (p. 54). La primera fase será la de automatización de las actividades y sustitución del capital por el trabajo; sin embargo, en una segunda fase, el efecto de capitalización impulsará la demanda de nuevos bienes y servicios que darán lugar a nuevas ocupaciones y empresas. No obstante, queda la incertidumbre del tiempo que tomará la transición entre estos dos procesos, al respecto Schwab (2017) señala que durante esta revolución digital, la destrucción de empleos será más acelerada que los cambios impuestos al mercado laboral por las últimas revoluciones tecnológicas.

Al respecto, Geoffrey Moore (2014) señala que la conectividad que proporcionó el internet generó importantes cambios en la estructura y organización de las empresas de base digital. La estandarización de interfaces dio paso a un modelo disgregado con mayor especialización que permitió reducir los costos de transacción y externalización de tareas accesorias para destinar más atención a la innovación, además de incrementar la rapidez de respuesta ante los cambios.

Bajo estas premisas, las empresas que surgieron a fines del siglo XX y principios del siglo XXI como Apple, Google, Facebook, Amazon, Uber y Airbnb, se caracterizan por su oferta de servicios de base tecnológica, la escasez de activos fijos y personal con el que operan, así como por el crecimiento sin precedente y el valor que han alcanzado en un corto período, impulsando el crecimiento de una economía digital, donde la mayoría de las transacciones económicas se realizan en este plano y restan cada vez más valor al modelo basado en productos.

Sin duda, los cambios que experimentan actualmente las empresas tienen una estrecha relación con las modificaciones que manifiesta el mercado laboral en nuestros días. Empresas globales como Facebook, cuya marca alcanzó un valor por encima de los 120,000 millones de dólares en 2017, contaba en ese mismo año con aproximadamente 25,000 empleados de tiempo completo según datos de Statista.com (2019), información que hacen evidente que esta nueva generación de empresas requieren cada vez menos trabajadores.

Sin embargo, algunas empresas de este siglo que operan a través de plataformas digitales, como Uber o Airbnb, fungen como intermediarias en la prestación de servicios de transporte y hospedaje y para mantener e incrementar su modelo de negocio requieren incentivar la oferta, atrayendo activos y mano de obra localizada, condición que les confiere una situación distinta a la de las empresas netamente digitales.

Estas empresas encontraron una forma creativa para externalizar las tareas accesorias, transferir el riesgo de los activos a los proveedores y solventar la necesidad de trabajadores, aprovechando el auge del modelo de economía colaborativa que impulsó a gran escala el intercambio de productos y servicios entre particulares, cuyos principios se fundamentan en promover el consumo responsable, la re-utilización y el compartir productos de uso ocasional (Botsman, y Roger, 2010; Cañigual, 2014; Alonso y Miranda, 2017).

Con los principios de la economía colaborativa en el discurso, estas empresas lograron reclutar bienes y fuerza de trabajo para sus propósitos, mediante la inscripción voluntaria de trabajadores en sus plataformas. De esta forma, Uber se convirtió en la empresa más grande de transporte privado, pero no es propietaria de ningún vehículo, mientras que Airbnb se transformó en el mayor proveedor de servicios de hospedaje a nivel global, sin poseer propiedad alguna, como señaló Tom Goodwin (2015). Así, estas empresas se posicionaron en las grandes ciudades y comenzaron su expansión hacia los destinos turísticos y todos aquellos lugares de interés que les permitan ampliar sus servicios y conjuntar una amplia red de colaboradores en todo el mundo, que se dedican a conducir su propio auto o administrar su propiedad registrada en el alquiler turístico a cambio de un ingreso económico y la promesa de un empleo flexible e independiente.

## La economía colaborativa

El internet fortaleció la comunicación global y la digitalización de la información y permitió trasladar una parte importante de la economía a este plano, dando paso a las transacciones en tiempo real entre individuos, mejor conocido como modalidad P2P (Peer to Peer). De esta forma surge la economía colaborativa, definida por Jaques Bulchand y Santiago Melián (2016, p.14) como «Venta, intercambio o cesión de productos o servicios, principalmente por parte de individuos, mediante plataformas tecnológicas en línea que permiten la conexión y gestión de la relación entre los proveedores y los consumidores» y se sustenta en la propuesta de Rachel Botsman y Roo Rogers (2010) quienes ven en el consumo colaborativo una forma novedosa de reducir la producción de bienes y servicios de uso ocasional bajo los principios de compartir, intercambiar, compra-venta de productos nuevos o de re-uso, así como servicios temporales entre particulares, empresas o ambos, aprovechando las ventajas que brindan los nuevos medios de comunicación como el internet, las aplicaciones y las redes sociales. A esta visión positiva de la economía colaborativa se suman Manuel Alonso y Adrián Miranda (2017) quienes consideran la colaboración como el elemento esencial para impulsar un cambio que contribuya a mitigar los efectos negativos del modelo económico capitalista. Desde el ámbito del turismo, Albert Cañigual, (2014) se une a esta propuesta y resalta las ventajas de viajar mediante la colaboración, intercambiando sitios de hospedaje y buscando alternativas de consumo local en los lugares visitados, como aspectos que enriquecen la experiencia del viaje y permiten una distribución más equitativa del gasto turístico. Situación que en los casos revisados conduce a una opción de consumo más sustentable y solidario.

No obstante, en poco tiempo surgió una visión crítica del modelo colaborativo a través de autores como Tom Slee (2016) quien invierte el título de la obra de *Lo mío es tuyo* de Rachel Botsman y Roo Rogers (2010) y denomina su trabajo *Lo tuyo es mío*, para señalar que dicho modelo económico, lejos de beneficiar a los particulares, aprovecha sus posesiones para incrementar la riqueza de los corporativos globales, aunque eso signifique socavar las ciudades, dejando a los actores locales la responsabilidad de atender sus efectos negativos. A esta propuesta se adhiere Carlos García (2018) quien analiza el caso de la empresa Airbnb en España y señala la forma en que se inserta en las ciudades y aprovecha en su beneficio los recursos públicos y privados, a la vez que evade y desafía las legislaciones locales para imponer su modelo de negocio bajo sus propios términos, haciendo uso de su poder económico, además de utilizar a su favor a los ciudadanos inscritos en su plataforma.

Entre estas dos posturas, se puede identificar como elemento clave, la incursión de las empresas en este modelo económico a partir de plataformas digitales que les permiten fungir como intermediarios a gran escala entre los oferentes y los demandantes, bajo el modelo B2C (Business to Customer), ya que estas empresas operan bajo principios de rentabilidad, y solamente agregaron en su discurso los principios de sustentabilidad y solidaridad que se atribuyen a la economía colaborativa.

En este contexto, la economía colaborativa se dispersó en diversas actividades como la banca, los seguros y consultoría a través de las plataformas de crowdfunding como Arborius, Comunitate, Crowdcube, entre otras. En el comercio de productos destacan Amazon y Ebay que se han convertido en grandes centros comerciales virtuales.

Los espacios de co-working son una realidad en el sector inmobiliario y de construcción. Sin embargo, esta modalidad ha incursionado también en sectores como la educación y el sector público, en el primero; los usuarios pueden generar comunidades de aprendizaje virtual como Escuelaonline, Cursopedia, Babelia, etc., y en el segundo, permiten promover un mercado alimentario local, impulsar el empleo comunitario o crear un consejo de colaboración en la ciudad. Aspectos que están cambiando el mercado y la forma de consumir y relacionarse en la sociedad actual.

### *Economía colaborativa y turismo*

El turismo, por ser una de las actividades que mayor crecimiento presenta en los últimos años y debido al uso intensivo que hace de servicios como el transporte, el hospedaje, la alimentación y la recreación, es una de las actividades en que más ha permeado la economía colaborativa, derivado de las facilidades que brinda el internet para ofertar productos y servicios.

Los servicios de transporte tradicionales como el taxi han presenciado el surgimiento de la competencia a través de empresas como Uber y Cabify, entre otras, que ofrecen transporte local en la mayoría de los destinos turísticos, así como BlaBlaCar que brinda la oportunidad de compartir trayectos más largos en vehículos privados.

Sin embargo, la incursión de la economía colaborativa en el sector del hospedaje, es una de las que ha generado un mayor impacto como consecuencia de las diversas modalidades que ha adoptado la oferta que permite el acceso, intercambio y alquiler de propiedades con fines turísticos, ya sea por acuerdo entre particulares o a través de una acción mediada por plataformas como Airbnb, Vrbo y Homeaway, entre otras.

Con respecto a los servicios de alimentos, el internet y las redes sociales abrieron la oportunidad para que los particulares pudieran ofrecer este servicio en su domicilio, como un producto para llevar o con entrega a domicilio mediante plataformas como Eatwith y Dish2go, sin embargo, el reparto de alimentos a domicilio generó otras empresas de este rubro que se dedican específicamente a realizar esta actividad como Uber eats o Didi foods.

Otra de las actividades que registra mayor presencia de la economía colaborativa son las experiencias recreativas en los destinos turísticos, ya que a través de plataformas como Airbnb experiences donde los particulares pueden ofrecer sus servicios como guías de turistas en cualquier parte del mundo.

El surgimiento y la proliferación de este tipo de empresas que operan mediante el denominado turismo colaborativo, están transformando la forma de viajar y, con ello, están impulsando profundos cambios en esta actividad y en la dinámica y estructura de las ciudades, los cuáles repercuten en toda la cadena de valor, así como en el importante número de empleos que se atribuyen al turismo.

### *El empleo en el turismo colaborativo*

El turismo se distingue por ser una actividad que hace uso intensivo de mano de obra, característica que también se atribuye al turismo colaborativo, debido a las facilidades que brinda para ofrecer servicios entre particulares, sin embargo, con la intermediación de las empresas que operan mediante plataformas digitales la cuestión del empleo toma un matiz diferente, derivado de que no existe una relación formal de trabajo como ocurre en la economía tradicional.

En la economía colaborativa, las empresas no reclutan trabajadores, permiten el registro voluntario de las personas que desean colaborar con éstas, a cambio de un ingreso acorde a la actividad realizada, pero la relación no está sujeta a ningún tipo de contrato, ni compromiso para ambas partes, de manera que las personas pueden abandonar la actividad cuando lo decidan, pero también la empresa puede eliminar su registro sin consecuencia alguna. De ahí la denominación de trabajo colaborativo o independiente que se atribuye a quienes desempeñan alguna actividad bajo esta modalidad.

En el caso de la actividad turística, las principales funciones que desempeñan quienes laboran bajo este formato, son conductores de transporte privado, anfitriones de vivienda turística, experiencias y guías de turistas, por estar directamente relacionadas con las labores de atención al turistas, actividades que de acuerdo con la clasificación que realizan Jacques Bulchand y Santiago Melián (2017) con base en Cristiano Codagnone, Federico Biagie y Fabienne Abadie (2016), se puede determinar que dichas tareas conciernen

al mercado laboral local, ya que están ligadas al territorio que funge como base del destino turístico y corresponden al tipo de actividades físicas e interactivas que requieren de un grado de cualificación medio o alto, debido a los conocimientos y el nivel de intercambio que involucra la prestación de dichos servicios, tal como lo señaló Schwab (2017).

A primera vista, la relación entre el colaborador y la empresa intermediaria se aprecia como algo positivo que brinda libertad e independencia a ambos, de manera que las personas pueden elegir los días y horas que dedicarán a trabajar, según los ingresos que deseen obtener, con el único requisito de ofrecer un buen servicio que será determinado por la evaluación del cliente, ya que de lo contrario, la empresa se reserva el derecho de eliminar de su plataforma a los colaboradores y usuarios que no presenten un buen desempeño.

Para Tom Slee (2016) la independencia laboral que ofrecen las empresas, les libera de cubrir sueldos, prestaciones y pensiones establecidas en las leyes de los diferentes países a quienes con su trabajo contribuyen a su enriquecimiento.

Así mismo, al examinar con mayor profundidad el intercambio, se puede apreciar que en esta modalidad de trabajo, es el colaborador quien aporta además de la mano de obra, el instrumento de trabajo que hace posible la producción del servicio, es decir, el conductor aporta el automóvil de su propiedad, igual que el anfitrión su vivienda y el guía local sus conocimientos. Por lo tanto, son los trabajadores los que deben asumir los riesgos que pueda significar para su persona, sus bienes o los turistas que atiende, los percances que se puedan suscitar durante la prestación del servicio, de tal forma que corresponde al conductor contratar un seguro para el automóvil, mientras que al anfitrión debe hacer lo propio o esperar que la empresa cubra las averías que pueda sufrir su propiedad durante el alquiler; y que decir del guía, quien es responsable de la seguridad de los turistas que le acompañan.

Por sus características, el empleo colaborativo que se genera a partir de las empresas que operan a través de plataformas, se asemeja más al empleo informal, definido por la Organización Internacional del Trabajo (2019) como «todo trabajo remunerado que no está registrado, regulado o protegido por marcos legales o normativos, así como también trabajo no remunerado llevado a cabo en una empresa generadora de ingresos», así mismo, señala como empleos informales a aquellos que «no cuentan con contratos de empleo seguros, prestaciones laborales, protección social o representación de los trabajadores», condiciones que cubren cabalmente los trabajadores inscritos en las plataformas de las empresas colaborativas del sector turístico, pero que hasta el momento no se han hecho visibles debido a la escasa información que difunden las empresas y el temor de los trabajadores por los continuos señalamientos de actividad irregular, así como por los conflictos vecinales y con taxistas que generan estas actividades en el ámbito local, donde la actuación de las autoridades se ha limitado a un rol recaudatorio de impuestos, dejando de lado cuestiones de fondo, como los efectos urbanos, sociales, económicos y laborales que genera este modelo económico.

## Método

La presente investigación es de tipo cualitativo y se realizó a partir de 30 entrevistas en profundidad a trabajadores registrados como colaboradores en las plataformas de hospedaje, transporte y experiencias turísticas, estas se clasificaron en dos tipos: propietarios y trabajadores con terceros, los primeros se refieren a aquellos que son propietarios de la vivienda que administran (single listing) o el auto que conducen, ya que estos se apegan a los principios de la economía colaborativa y los segundos aluden a los no propietarios, que fungen como administradores de diversas propiedades (multi-listing), o no conducen un auto propio, es decir, se desempeñan como conductores para un tercero, aspecto que contradice los principios de la economía colaborativa, así como a guías responsables de experiencias turísticas.

La entrevista se integró a partir de las categorías de jornada laboral, ingresos, descanso, seguridad y percepción de los aspectos positivos y negativos del trabajo. Los resultados permitieron identificar las características y condiciones del empleo colaborativo en el sector turístico y para este fin se eligió a Puerto Vallarta como sitio de análisis, en virtud de que es una de las principales ciudades turísticas de sol y playa de México, en la que se ha incrementado considerablemente la prestación de servicios turísticos a través de plataformas, así como el número de personas que laboran bajo esta modalidad de empleo.

### **El empleo colaborativo en el sector turístico de Puerto Vallarta**

En 2022, Puerto Vallarta ocupó el tercer lugar en llegadas de turistas internacionales a destinos de sol y playa en México, después de Cancún y Los Cabos (Secretaría de turismo, 2022). En ese año recibió 5,914 millones de visitantes, que de acuerdo con la Secretaría de turismo de Jalisco (2023) generaron una derrama económica superior a los 40,400 millones de pesos. Situación que posiciona al turismo como la principal actividad económica del municipio y la mayor fuente de empleo en el destino.

En 2019, el subsector de alojamiento temporal generó el mayor número de empleos con 15,386 trabajadores registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cifra que representa el 20.75% del total de trabajadores del municipio (Instituto de Información Estadística y Geográfica del Estado de Jalisco, 2019).

En 2017, el país recibió 1.8 millones de turistas a través de la plataforma de Airbnb, posicionando a Puerto Vallarta en el cuarto sitio de las 10 principales ciudades de la región, con un registro superior a las 4400 propiedades en alquiler según el Instituto Mexicano de Competitividad (2017), cifra que se duplicó en 2019 de acuerdo con Airdna.co (2019) y se ha expandido por todo el destino turístico. (Figura 1).

Figura 1. El hospedaje colaborativo en Puerto Vallarta



Fuente: Autor

En el sector de la movilidad, se estima que hay alrededor de 3,400 vehículos registrados en Uber y Didi, que ofrecen el servicio de transporte en forma regular en el municipio, a los que se suman los conductores

de la plataforma Indriver, aunque aún no tienen permiso para operar en Puerto Vallarta, además de aquellos que trabajan en el destino durante las temporadas altas (Brenda Beltrán, 2022), los cuales se aglomeran durante la temporada alta en los puntos de mayor concurrencia de turistas, como el centro de la ciudad y el aeropuerto. (Figura 2).

Figura 2. El transporte colaborativo en el aeropuerto de Puerto Vallarta



Fuente: Autor.

Con respecto a las plataformas de experiencias, se tienen registrados más de 200 guías, solamente en la empresa Airbnb experiences, que actualmente ofrece deportes, naturaleza, gastronomía, artes, cursos y talleres.

A estos datos, debemos agregar los efectos generados por la Pandemia de Covid-19, que cambiaron las condiciones del empleo turístico, expulsando a los trabajadores de los sectores tradicionales como la hotelería y la restauración, los cuales encontraron refugio en las plataformas como su principal medio de subsistencia y con el tiempo se convirtió en su empleo permanente, generando un incremento importante en esta modalidad de trabajo.

Bajo este panorama, las entrevistas efectuadas a los trabajadores permiten realizar una aproximación a las principales características del trabajo en la economía colaborativa del sector turístico en Puerto Vallarta.

La tabla 1 resume la información sobre las condiciones de trabajo de las personas que se desempeñan como anfitriones de hospedaje.

Tabla 1. Características del trabajo como anfitrión de hospedaje colaborativo

Condiciones de trabajo	Anfitriones	
	Anfitrión con una sola propiedad completa o compartida (single listing)	Anfitrión con varias propiedades (multi-listing)
Jornada laboral	El tiempo destinado a esta actividad varía de acuerdo al tipo de anfitrión. Aquellos que solamente cuentan con una propiedad dedican menos tiempo a esta actividad (entre 1 y 3	El trabajo es de tiempo completo (supera las ocho horas diarias), porque deben estar al pendiente de los turistas las 24 horas del día si quieren obtener una buena evaluación y

	horas) ya que solamente están al pendiente de las necesidades de los huéspedes, pero continúan con su vida regular.	además deben buscar más propiedades para incrementar sus ingresos.
El ingreso	<p>El ingreso es complementario y cuentan con un empleo formal, una pensión o reciben apoyo familiar, en el caso de estudiantes.</p> <p>La cantidad que reciben depende de las noches que se alquile la propiedad, sin embargo, en todos los casos, el ingreso mensual superó los 10,000 pesos en temporada baja y los 20,000 pesos en temporada alta.</p>	<p>Los resultados varían de acuerdo al tipo de inmueble, ubicación y número de unidades que administra cada anfitrión, sin embargo, las respuestas oscilan entre los 8,000 y 14,000 pesos mensuales por unidad en temporada baja, y 17,000 a 38,000 pesos en temporada alta por unidad completa.</p>
Tiempo de descanso o vacaciones	Durante las vacaciones de su trabajo principal, escuela o en temporada baja.	No cuentan con tiempo definido para descanso o vacaciones y aprovechan cualquier espacio en que no tienen reservaciones para descansar.
Seguridad social	Todos cuentan con seguridad social proporcionada por el Estado a través de su trabajo, escuela o sistema de pensión.	La mayoría no está registrada en los servicios públicos de salud, no cuenta con seguro de gastos médicos o seguro de vida y aquellos que los tienen debieron contratarlo por cuenta propia.
Seguridad del inmueble	Las propiedades no cuentan con un seguro que las proteja en caso de siniestro.	La mayoría de los inmuebles no cuentan con seguro contra daños y los que lo tienen es porque los dueños pagan la cobertura.
Percepción de aspectos positivos del trabajo	El ingreso, las facilidades para inscribirse, las herramientas que les proporciona la empresa.	<p>El ingreso es superior a otras actividades en la ciudad.</p> <p>Disposición y administración de su tiempo.</p>
Percepción de aspectos negativos del trabajo	Las comisiones que cobra la empresa, los gastos que se generan con el alquiler debido a reparaciones frecuentes y no programadas. Problemas con los vecinos cuando los turistas hacen ruido.	<p>Jornada de todo el día, fines de semana y temporada de vacaciones que no permite el descanso y la convivencia familiar.</p> <p>El riesgo de daños a la propiedad, problemas con los vecinos, y autoridades.</p> <p>Que el dueño les quite la propiedad para alquilarla él mismo o se la de otro administrador.</p> <p>Recibir malas evaluaciones a pesar de haber brindado un buen servicio y que la empresa los elimine de la plataforma.</p>

Fuente: Elaboración propia

Es relevante resaltar que los anfitriones que ofrecen una vivienda compartida o una sola propiedad se acercan más a los principios que definen la economía colaborativa, no obstante, la mayoría de los anfitriones se desempeñan como administradores de un amplio número de propiedades, ya que lo redituable de la actividad la convierte en un empleo atractivo, aunque carezca de prestaciones sociales básicas, incluso, la actividad es tan lucrativa en el destino turístico que incentiva la modificación, adquisición y construcción de vivienda turística con fines de inversión para alquiler turístico. (Figura 3).

Figura 3. Construcción de vivienda para alquiler turístico en Puerto Vallarta



Fuente: autor

Todo esto, sin considerar los efectos negativos que detona sobre las ciudades y devienen en procesos de gentrificación y turistificación del lugar (María de los Ángeles Huízar, Jorge López y Alfonso Baños, 2020; Ismael Yrigoy, 2017).

Con respecto a los conductores registrados en las plataformas se obtuvieron los siguientes datos.

Tabla 2. Características del trabajo como conductor colaborativo

		Conductores	
Condiciones de trabajo	Propietario de automóvil con dedicación exclusiva	Propietario de automóvil con dedicación de tiempo parcial	
Jornada laboral	La jornada laboral es de ocho horas como mínimo, pero en ocasiones no alcanzan su objetivo en un solo turno y deben continuar, lo que significa jornadas de 12 o 16 horas.	Para los conductores que realizan esta actividad como complemento, la jornada es de 4 a 6 horas entre semana o de 8 a 12 horas los fines de semana.	
Ingreso	El ingreso promedio se encuentra en el rango de 500 a 800 pesos diarios en temporada baja y de 1000 a 1400 en temporada alta.	Para aquellos con dedicación parcial, los ingresos son de 300 a 500 pesos en temporada baja y de 400 a 900 pesos en temporada alta y fines de semana.	
Tiempo de descanso o vacaciones	Los conductores con dedicación exclusiva, prefieren descansar un día entre semana o el domingo, siempre y cuando durante la semana hayan ganado lo suficiente para cubrir sus gastos. Con respecto a las vacaciones señalaron que no siempre es posible, pero toman unos días en temporada baja.	Los conductores de tiempo parcial, eligen descansar el mismo día que su otro empleo o el domingo, ya que afirman es cuando menos viajes se presentan. Misma condición que aplican para tomar vacaciones.	
Seguridad social	La mayoría no cuenta con seguro social, ni seguro de gastos médicos.	Quienes se encuentran en este rubro, únicamente cuentan con el seguro social que les brinda su empleo principal, pero no los cubre durante el tiempo que se encuentran	

		fuera de sitio de trabajo.
Seguro de automóvil	La mayoría de los automóviles cuenta con un seguro básico debido a que muchos de estos autos fueron adquiridos a través de créditos y éste constituye un requisito esencial.	La mayoría cuenta con un seguro básico debido a que fueron adquiridos con crédito o como forma de protección del patrimonio.
Percepción de aspectos positivos del trabajo	Mayor ingreso, comparado con otros empleos. Libertad para disponer de tiempo y elegir las horas y los días de trabajo	La oportunidad de obtener un ingreso para los gastos extras. Aprovechar la inversión realizada en el automóvil y como ayuda para su pago.
Percepción de aspectos negativos del trabajo	El 25% que cobra de comisión la plataforma, los gastos. Los gastos de mantenimiento se incrementan. Nadie paga las horas de espera sin viajes.	Los gastos de gasolina, reparaciones y mantenimiento reducen el ingreso que se obtiene de este trabajo. No se puede seleccionar a quién brindar el servicio y se reciben malas evaluaciones de parte de los usuarios si algo no les gusta. Que la empresa los puede eliminar de la plataforma cuando quiera.

Fuente: Elaboración propia

Una vez más, los conductores que se dedican de tiempo parcial a esta actividad reciben un ingreso que complementa su economía y perciben más beneficios de la economía colaborativa, situación que difiere en los trabajadores con dedicación de tiempo completo, los cuales enfrentan bajos ingresos, carecen de prestaciones sociales básicas y aunque la jornada laboral es muy amplia, perciben como mayor ventaja de este modelo de trabajo, la libertad para elegir su horario y días de trabajo.

A lo anterior, debemos sumar los temas de la inseguridad que enfrentan en el desempeño de la actividad, riesgos que, según los informantes, van desde el robo de unidades, secuestros o enfrentamientos con conductores de otros medios de transporte, condiciones en las que la plataforma no asume responsabilidad alguna. (Figura 4).

Figura 4. Conflictos entre taxistas y conductores de Uber en Puerto Vallarta



Fuente: <https://tribunadelabahia.com.mx/en-las-calles-no-se-vio-el-operativo-contra-uber-y-taxis-piratas-en-pv-15920>

Por último, la tabla 3 resume las condiciones de trabajo que enfrentan las personas que colaboran en el diseño de experiencias y conducción de actividades en el destino turístico.

Tabla 3. Características del trabajo de guías de experiencias turísticas

Guías de experiencias turísticas	
Jornada laboral	El tiempo dedicado a la actividad es variable debido a los diferentes tipos de actividades que ofrecen, cuya duración va de 1 a 6 horas, o incluso días.
Ingresos	Al igual que la actividad, el ingreso es sumamente variable ya que se tienen actividades con un valor de 300 hasta 20,000 pesos, dependiendo de la temporada.
Tiempo de descanso o vacaciones	La jornada de trabajo es más intensa los fines de semana o en temporada alta, por ello prefieren descansar entre semana. Con respecto a las vacaciones, prefieren en temporada baja cuando hay pocos turistas.
Seguridad social	La mayoría no cuenta con seguro social y aquellos que cuentan con el servicio depende de otro empleo que desempeña a la par.
Seguridad del turista	La gran mayoría no cuenta con ningún tipo de seguro para el turista, por ello, le hacen firmar una carta de deslinde de responsabilidades.
Percepción de aspectos positivos del trabajo	Facilidad para inscribir sus actividades. El ingreso extra que les brinda les permite comprar materiales y equipo para desarrollar otras experiencias. Aprovechan sus conocimientos del medio local.
Percepción de aspectos negativos de la actividad	Son pocos los turistas que aceptan tomar actividades sin recomendación o son muy exigentes con el servicio. Califican las experiencias con baja puntuación si no cumplen sus expectativas.

Fuente: Elaboración propia

La oferta de experiencias turísticas difiere de las ocupaciones anteriores, debido a que estos tienen un mayor control sobre el diseño de las actividades al establecer horarios, requisitos y costos para la prestación del servicio, de manera que sus ingresos son similares a los que obtiene a través de contacto directo con el cliente.

Cabe destacar, que entre los aspectos positivos que refieren los entrevistados se señala la facilidad para inscribir sus actividades sin solicitar requisitos como la acreditación de guía de turistas establecida en la normatividad mexicana, así como la no obligatoriedad de contar con un seguro para el turista durante la prestación del servicio, condiciones que deben cumplir las empresas formalmente establecidas.

## Conclusión

Las innovaciones tecnológicas están generando importantes cambios sociales y económicos que inciden directamente en la situación del empleo a nivel global, sin embargo, es en el ámbito local donde pueden apreciarse con mayor detalle estos cambios.

La actividad turística por su alto componente de servicios es una de las más impactadas por la introducción de nuevas tecnologías que están transformando la forma de viajar, al modificar los hábitos de consumo de los turistas e insertar la vivienda, los bienes y los conocimientos de los residentes a la oferta turística, a través de las nuevas empresas digitales que dominan el mercado de los viajes.

Estas empresas que operan mediante plataformas, están generando nuevos nichos de empleo que señalan como colaborativo, para deslindarse de todo tipo de responsabilidad con los trabajadores registrados en sus plataformas, colocándolos en la misma posición del trabajo informal al negarles los derechos básicos que les confieren las leyes del país, además de trasladar a estos los costos de operación del servicio, aprovechando los vacíos legales, que además les permite involucrar personas con escasa o nula preparación en actividades turísticas, las cuales son atraídas por los beneficios económicos que superan con mucho los salarios que ofrecen las empresas tradicionales.

Lo anterior permite señalar que las condiciones que ofrece el trabajo colaborativo en Puerto Vallarta, le confieren mayores características de empleo informal que de trabajo independiente, aunque las personas que desempeñan estas actividades lo reconocen de esta forma, debido a la supuesta libertad que les ofrece de elegir los horarios de trabajo, ya que, como pudo verse antes, la mayoría debe trabajar largas jornadas para lograr un ingreso suficiente para cubrir sus necesidades y los costos del servicio, asumiendo los riesgos que implica la prestación del servicio. A la situación anterior debemos sumar la competencia que representa la expansión de este modelo de negocio para las empresas tradicionales establecidas en el destino, las cuales deberán competir también por captar una mano de obra desencantada por el trato que recibieron durante la Pandemia de Covid-19, que se refugió en esta nueva modalidad de empleo que encuentran más atractiva, dejando una gran cantidad de puestos vacantes que hasta el momento las empresas no han logrado cubrir y dan cuenta de las transformaciones que se están presentando en el empleo del sector turístico del destino. Mientras tanto, las empresas de plataforma que dominan el sector se convierten en gigantes corporativos globales sin responsabilidad social alguna para con los colaboradores, la comunidad y las ciudades en que se insertan y contribuyen a su enriquecimiento.

Ante este panorama surge una serie de incógnitas sobre el futuro del empleo en el sector turístico y sus repercusiones a nivel global, al tratarse de una de las principales fuentes de empleo en el mundo y la crisis laboral post pandemia que enfrentan debido a la renuencia de la población a trabajar en las empresas tradicionales y las precarias condiciones laborales que ofrecen las nuevas empresas de base tecnológica, frente a una actividad que parece no tener límites y presenta una alta capacidad de resiliencia para recuperarse de embates como el generado por la Pandemia de Covid-19.

## Referencias

- Airdna.co. (2019). Puerto Vallarta. <https://www.airdna.co/vacation-rental-data/app/mx/jalisco/puerto-vallarta/overview>
- Alonso, Manuel. & Miranda, Adrián. (2017). La empresa colaborativa. La nueva revolución económica. España. Pearson.
- Beltrán, Brenda. (13 junio 2022). Arranca actualización de Uber y Didi en Vallarta. Tribuna de la Bahía. <https://tribunadelabahia.com.mx/registro-de-uber-y-didi-en-vallarta-55982>
- Botsman, Rachel & Rogers, Roo. (2010). What's mine is yours: How collaborative consumption is changing the way we live. Estados Unidos. HarperCollins. E-book.
- Bulchand, Jacques. & Melián, Santiago. (2017). La revolución de la economía colaborativa. España. LID. Editorial Empresarial.
- Bulchand, Jacques & Melián, Santiago. (2016). Una guía para entender la economía colaborativa De clientes – consumidores a individuos – proveedores. España. Imecolab.com.
- Cañigueral, Albert. (2014). Vivir mejor con menos. Descubre las ventajas de la nueva economía colaborativa. Edición en formato digital. Barcelona. Penguin Random House Grupo Editorial, S.A.U. E-book.
- Codagnone, Cristiano, Biagi, Federico y Abadie, Fabienne. (2016). The passions and the interests: Unpacking the 'sharing economy'. Seville: Institute for Prospective Technological Studies, JRC Science for Policy Report, 2016. DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2793901> E
- García, Carlos. (2018). Lo llaman compartir hogar: desmontando el bello cuento de Airbnb. Barcelona. [Kindle Paperwhite 10ª generación].
- Goodwin, Tom. (03/03/2015). In the age of Disintermediation the Battle Is All for the Consumer Interface, Tech Crunch. <https://techcrunch.com/2015/03/03/in-the-age-of-disintermediation-the-battle-is-all-for-the-customer-interface/>

Huízar Sánchez, M. de los A., López Ramos, J. L., & Baños Francia, J. A. (2020). La modernización de Puerto Vallarta ¿Renovación urbana o turistificación asistida?. PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural, 18(5), 831–842. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2020.18.059>

Instituto de Información Estadística y Geográfica. (2019). Puerto Vallarta Diagnóstico Municipal Diciembre 2019. México. Gobierno de Jalisco. <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2020/09/Puerto-Vallarta.pdf>

Instituto Mexicano de Competitividad. (2017). Airbnb en la Ciudad de México: Extiende los beneficios económicos del turismo y reduce la brecha salarial Caso de estudio para la capital del país. <<https://imco.org.mx/temas/airbnb-la-ciudad-mexico-extiende-los-beneficios-economicos-del-turismo-reduce-la-brecha-salarial>>

Krull, Sebastian. (2016). El cambio tecnológico y el nuevo contexto del empleo. Tendencias generales en América Latina. Santiago. Naciones Unidas. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40856/S1601255\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40856/S1601255_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moore, Geoffrey. (2014) La naturaleza de la empresa (75 años después) en González, F. (2014). México. BBVA. <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/01/BBVA-OpenMind-libro-Reinventar-la-Empresa-en-la-Era-Digital-empresa-innovacion1-1.pdf>.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019). Empleo informal. <[oitinterfor.org/taxonomy/term/3366](http://oitinterfor.org/taxonomy/term/3366)>

Pineda, Enrique. (09 de julio de 2019). Más choferes de Uber en Vallarta. Diario Vallarta Opina. México. <<https://vallartaopina.net/2018/07/09/local/mas-choferes-de-uber-en-vallarta/>>.

Schwab, Klaus. (2017). La cuarta revolución industrial. México. Debate.

Secretaría de turismo. (2022). Resultados de la actividad turística diciembre 2022. [https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2022-12\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2022-12(ES).pdf)

Secretaría de turismo de Jalisco. (2023). Estadísticas en el sector turístico. <https://secturjal.jalisco.gob.mx/estadisticas-en-el-sector-turistico>

Slee, Tom. (2016). Lo tuyo es mío Contra la economía colaborativa. México. Taurus.

Statista.com. (2019). Número de empleados de Facebook a nivel mundial entre 2004 y 2018. <[es.statista.com/estadisticas/600904/numero-de-empleados-de-facebook/](https://es.statista.com/estadisticas/600904/numero-de-empleados-de-facebook/)>.

Yrigoy, Ismael. (2017). Airbnb en Menorca: ¿Una nueva forma de gentrificación turística? Localización de la vivienda turística, agentes e impactos sobre el alquiler residencial. Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales. Vol. XXI, n° 580 [En línea]. DOI: <https://doi.org/10.1344/sn2017.21.18573>



Los textos publicados en esta revista están sujetos –si no se indica lo contrario– a una licencia de [Atribución CC 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Usted debe reconocer el crédito de la obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede compartir y adaptar la obra para cualquier propósito, incluso comercialmente. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace. No hay restricciones adicionales. Usted no puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier uso permitido por la licencia.