

# 5

---

## Reflexiones sobre la rotación, estrés y precariedad laboral en el sector turístico de Cancún, Quintana Roo, México

Anastacio Gustavo Fernández Rodríguez, Mariana del Pilar Gómez Vargas, Lilibeth Ariany Dominguez Can, Mirna Yasmin Pacheco Cocom

### Resumen

El crecimiento turístico en el estado de Quintana Roo, México, a partir de los años setenta ha ido en aumento, desde el número de hoteles y cuartos ofrecidos al turista hasta los puestos laborales para operar el destino. Estos últimos gracias a una alta movilidad migratoria para incorporarse como fuerza laboral al sector hotelero en función de las temporadas altas y bajas, sin embargo, estos puestos han sido cuestionados por la problemática acentuada en la salud, desprendiendo conceptos relacionados al estrés laboral, la rotación de personal y la precariedad laboral. En ese sentido, la propuesta documental presentada trata de reflexionar como las condiciones laborales en el destino turístico de Cancún sobre las categorías de rotación de personal y el estrés laboral han llevado a un planteamiento teórico de la existencia de precariedad en el trabajo. Como conclusión se exponen que las externalidades de estos conflictos sociales van más allá, dejando entrever las tensiones por la vivienda, la violencia e inseguridad en el destino, los procesos de subcontratación y la segregación espacial, en un espacio que debiera ser seguro y con una política social enfocada en el desarrollo personal y de bienestar.

### Palabras clave:

Rotación; estrés laboral; precariedad laboral; turismo; sector hotelero.

Fernández Rodríguez, A. G., Gómez Vargas, M. del P., Dominguez Can, L. A., y Pacheco Cocom, M. Y. (2024). Reflexiones sobre la rotación, estrés y precariedad laboral en el sector turístico de Cancún, Quintana Roo, México. En A. B. Benalcázar (Ed). *Ciencias Sociales Aplicadas y Humanidades sobre América Latina. Volumen II*. (pp. 74-93). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.189.c265>



## Introducción

La rotación de personal es un fenómeno que se encuentra presente en la mayoría de las empresas, también se define como una deficiente cultura organizacional estancada en respuesta a condiciones vorágines dentro de lo laboral (Pourshasb, 2023) y se presenta cuando el trabajador detecta o es víctima de una situación injusta como: exceso de actividades, ambiente incómodo, hostigamiento, jornadas extenuantes, entre otras cosas. Por lo tanto, dependiendo de la situación, el colaborador es quién decide tomar la decisión y abandonar su trabajo.

La rotación de personal enfocado en el ámbito hotelero afecta una parte de la operación, causando trabajo extra para los demás colaboradores del departamento o área. Vázquez (2022), menciona que:

De parte de la Asociación de Hoteles de Cancún, Eduardo Domínguez, presidente del Comité de Promoción, indicó que la rotación mayor se presenta cuando hay aperturas de hoteles, en un comportamiento cíclico, que lleva al personal a buscar un mejor desarrollo o capacitación. (párr. 8)

Esto significa que los colaboradores prueban suerte con otras cadenas hoteleras cuando se abren, ya que tienen nuevas vacantes disponibles, por lo que el colaborador busca mejores condiciones de trabajo, económicas y de crecimiento, donde pueda sobresalir con la experiencia de su anterior trabajo para aportar información relevante. En ese mismo tenor, Vázquez expresa que “La gente siempre está buscando mejoría en todos los aspectos, quien ofrezca más desarrollo, más crecimiento o un paquete de compensaciones más interesante que los atrae” (2022, párr. 9).

Esta situación ocurre constantemente, por lo que muchas empresas hoteleras reclutan personal en diversas ferias del empleo, tratando de capacitar más colaboradores, para brindar un excelente servicio y estadía al huésped. Por tanto, las empresas han realizado estrategias y planes de retención para evitar más rotación. La retención a diferencia de la rotación según Martínez et al. (2022), se refiere a incentivar, premiar a los colaboradores con mejores privilegios y oportunidades evitando tomar la decisión de abandonar su trabajo. Entre algunos de los privilegios que se otorgan para la retención del personal son: realizar prácticas internas dentro del hotel en un área de interés, clases de inglés, actividades de acercamiento con los líderes y una mejor convivencia entre colaboradores mejorando el ambiente laboral, en caso de que existan malos tratos constantemente. Es decir, que la retención no se refiere solo a retener al personal, ahora bien, funciona como una estrategia utilizada por las organizaciones que tiene la finalidad de aprovechar el talento de los recursos humanos para su crecimiento y desarrollo. Ante esto, Santana (s.f.) argumenta que:

La capacitación y experiencia de la gente no debe ser desperdiciada con los movimientos externos de personal que deben ser estudiados para erradicarlos en la medida de lo posible, sobre todo, minimizar la salida del personal de mayor talento, al personal más difícil de contratar por su poca oferta, y los que mayor inversión en capacitación y entrenamiento le ha costado a la organización. (p. 1)

Si bien, los índices de rotación de personal varían dependiendo de la cadena hotelera, una cadena hotelera “x” mostró un índice de rotación del 10% el año pasado mientras que la cadena “y” en este año obtuvo un 13% de rotación. Los trabajadores se comienzan a desarrollar en cadenas hoteleras famosas, generando historial laboral y experiencia en los departamentos. Ciertamente, las cadenas hoteleras se categorizan por estrellas y diamantes, las estrellas se obtienen por las condiciones en las que se encuentra el establecimiento y los diamantes se caracterizan por el servicio y la atención del personal hacia el huésped.

Lo anterior, quiere decir que muchas personas determinan si es un buen lugar de trabajo por la categoría, prefieren trabajar en hoteles de 5 estrellas y diamantes que, un hotel de 3 estrellas. Concluyen que las prestaciones económicas son mejores y generosas en grandes cadenas hoteleras.

Algunos factores por los cuales el colaborador decide renunciar se dividen en tres secciones: personal, que involucra la salud y el bienestar del individuo. Con relación a esto, la salud se enfoca en el bienestar bio-psico-social de la persona (Cortés et al., 2009) y que cumple de cierta manera con la propuesta piramidal de Maslow. Lo económico hace referencia a los ingresos, prestaciones; y de crecimiento, el camino profesional que puede llegar a desarrollar el trabajador durante su labor dentro de la empresa.

- Personales: salud, enfermedad, familia y/o problemas en el hogar,
- Económicas: salario, propinas generosas, prestaciones de ley, fondos de ahorro, préstamos.
- Crecimiento profesional: ambiente laboral, oportunidad de crecimiento en otra cada hotelera.

Aunque se ha mencionado que el factor más interviene es el personal, la salud es prioridad en la vida de los humanos, situaciones como el exceso de tareas, un ambiente laboral tenso, incomunicación entre áreas, entre otros, generan estrés, afectando directamente el desempeño del trabajador, por incumplimiento de sus deberes y presión por realizarlas. Hans Selye, es el padre del estrés y pionero en el estudio de reacciones psicológicas ante estímulos físicos adversos y una de sus aportaciones fue el Síndrome de Adaptación General, el cual consiste en tres etapas: alarma, adaptación y agotamiento.

Esto conlleva a una mirada distinta del trabajo, visualizando una precariedad laboral, que de la mano de la fuerza de trabajo y el Estado (Palafox y Rubí, 2020), con las estrategias de potencializar la actividad turística y masificarla se deteriora el empleo sobre todo en

nuevos polos turísticos costeros que aún no gozan de esos servicios de salud para atender las corrientes migratorias que llegan a operarlos.

Por tanto, el objetivo de este capítulo consiste reflexionar como las condiciones laborales en el destino turístico de Cancún sobre las categorías de rotación de personal y el estrés laboral han llevado a un planteamiento teórico y empírico de precariedad en el trabajo.

### **Problemática planteada en el caso Cancún, México**

Cancún se encuentra ubicado al noreste de la península de Yucatán, se caracteriza por ser un lugar turístico de sol y playa, fundado a partir del megaproyecto del Centro Integralmente Planeado (CIP) por FONATUR en 1970 e hizo que los desplazamientos migratorios (Fernández et al., 2020), tuvieran paso para la edificación de la fortaleza de la zona hotelera, que representa hoy en día uno de los puntos más álgidos en llegadas turísticas internacionales y visto como una zona de mejores oportunidades de crecimiento personal y laboral.

Agregando a lo anterior, Cancún ofrece muchos trabajos en beneficio para la población, entre ellos en el sector público, como sindicatos, profesores, seguridad pública, secretaría de gobierno y en el sector privado hotelería y turismo, comunicaciones, y las actividades financieras que estos conllevan. Indeed (2023), reporta que:

El 57.5% de la población trabaja en el sector privado terciario; es decir, en el ámbito de empresas mercantiles y de servicios. Por otra parte, el 4.9% trabaja en el sector público. Claramente que el sector privado es el más demandado para trabajar, en entre otros aspectos que se consideran para elegirlo son por las prestaciones y propinas que se ofrecen. (párr. 12-13)

Los puestos en Cancún incrementan dependiendo de la temporada, específicamente en hotelería las temporadas altas son; en semana santa, verano e invierno; benefician a la economía de la población con la llegada de los *spring break* y llegadas de turistas de otros países a hospedarse en hoteles de Cancún. En ese sentido, Amaro (2021), expone que “La temporada alta representa un aumento en varios ámbitos de la hotelería, aumento en las tasas de ocupación, en el flujo de nuevos huéspedes, e inclusive, un aumento de estadías extendidas” (párr. 1).

Es evidente que la temporada alta requiere de más personal y, por último, las empresas reclutan y se aperturan nuevas vacantes en puestos operativos y administrativos para cubrir la operación de dicha temporada. Mientras que la temporada baja “Es un fenómeno negativo que afecta la economía empresarial a causa de la variación de los ingresos” (Ostelea, 2022).

En temporada baja, las cadenas hoteleras toman medidas de sobrevivencia para mantenerse, se protegen de cualquier situación económica que pueda perjudicar, en la temporada baja afecta a quienes realizan la operación. La nota periodística de Por Esto (2023), brinda un argumento válido acerca de las condiciones laborales y operativas del capital humano y expresan que “El trabajo de hotelería en Cancún es muy demandante, dependiendo de la temporada en la cual nos encontremos”.

Las empresas hoteleras publican las vacantes disponibles mediante los medios de comunicación entre ellos están las de redes sociales, ferias del empleo, periódicos, entre otros. Buscando al mejor candidato para cubrir el puesto requerido, los departamentos de Recursos Humanos o Capital Humano realizan el procedimiento de reclutamiento para finalmente tener la contratación. Durante la contratación del colaborador se le asignan sus derechos y obligaciones con el fin de prestar su servicio (Vega et al., 2021). De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo en su artículo 20 y 21 lo define como “en virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario” (p. 2).

No obstante, las cadenas hoteleras más reconocidas y demandantes en Cancún requieren de cierto personal calificado y capacitado para cubrir con el perfil de puesto, así como un nivel de estudios superior para puestos administrativos, estudios en secundaria o preparatoria trunca para puestos operativos aun que puede variar la situación. Los que operan hoy un hotel o departamento, empezaron desde cero sin experiencia y comenzar a prepararse para crecer y lograr un mejor puesto. No es fácil decir que las condiciones labores en dichas cadenas reconocidas son sencillas, sin embargo, deben cumplir con ciertos estándares y procedimientos para mantenerse reconocidas, con esfuerzo del colaborador, cumplir con las labores asignadas, a veces con trabajo extra y cubriendo otras actividades de apoyo.

El turismo es importante en el crecimiento de la economía y para el reclutamiento de personal en diversas empresas como: hoteles, restaurantes, arrendadoras de autos y otras empresas que ofrecen servicio turístico. Sin embargo, el exceso de trabajo ha causado agotamiento, es decir, estrés laboral de muchas personas. De esta forma, Venegas (2004), menciona que “el síndrome de estrés laboral ocurre en individuos que sostienen relaciones interpersonales intensas y es conveniente describir lo que ocurre en el espacio interno y subjetivo de cada uno de ellos” (p. 301). El trabajador en algunas situaciones teme a expresar las situaciones que puede llegar a estar enfrentando, es por lo que prefiere retirarse sin ningún aviso, el estrés llega al punto de causar más problemas de salud.

El estrés es una secuencia de transformación que requiere de una respuesta fisiológica, psicológica y conductual, a veces complicada y otras veces simple, todas ellas hacen referencia a la importancia de cuidar los recursos biológicos, psicológicos y conductuales, además de mencionar que es necesario cuidar los hábitos del trabajador, la alimentación, el ejercicio, los ciclos de sueño y las actividades recreativas, entre otras cosas. De acuerdo con el blog DQ (2022) referente a temas de cursos en hotelería opinan que:

[...] Efectivamente las personas o muchos colaboradores departamento padecen de problemas personales, problemas en el ámbito laboral y eso permite el estrés laboral y unos de los síntomas que más afectan a las personas que sufren estrés son la ansiedad (52%), la irritabilidad (42%) y el insomnio (39%), seguidos de los dolores de cabeza o musculares (34%) y la fatiga física (30%).

A unos cuantos días o meses del ingreso del trabajador, renunciaba. Evidentemente expresaban su renuncia en el área de recursos humanos, lo que generaba que el departamento de recursos humanos realizara la baja del colaborador sin una justificación de su parte.

Los nuevos colaboradores que se integran a puestos tanto operativos como administrativos son muy frágiles los primeros días o meses, ya que observan y escuchan lo que sus compañeros viven por experiencia propia. Torres (2023), afirma que “Cuando los empleados se sienten valorados y apoyados, es más probable que permanezcan en el hotel a largo plazo, lo que reduce las tasas de rotación y los costos asociados con la contratación y capacitación de personal nuevo” (párr. 6).

Las capacitaciones son pieza clave de la formación y crecimiento del personal, les brinda conocimientos, aptitudes y habilidades; que pueden desarrollar o implementar como individuos. Tiene como objetivo el desarrollo de la eficiencia al nuevo personal, de igual forma, genera una buena opinión de que la empresa está comprometida con la enseñanza de sus trabajadores. En ese sentido, Torres (2023), expresan que “Invertir en capacitación demuestra un compromiso con el crecimiento profesional de los miembros del equipo, lo que eleva la moral y fomenta la lealtad” (párr. 6).

En las capacitaciones se invierten dos aspectos, tiempo en que el colaborador toma para aprender y capacitarse, dinero que la empresa aporta e invierte en el aprendizaje del nuevo colaborador. Tiene la finalidad de mostrar resultados positivos en beneficio de la empresa y el nuevo ingreso desarrollando su proactividad y como objetivo calidad en el trabajo. En las capacitaciones la inversión en dinero puede variar dependiendo de la empresa, por lo tanto, no se tiene con exactitud una cantidad base como estimación. Sin embargo, Torres (2023), consultor del sector hotelero expresa que:

Si bien el impacto financiero exacto de la capacitación de los miembros del equipo del hotel puede variar según el tamaño y el mercado del hotel, los estudios han demostrado que invertir en capacitación puede generar un retorno de la inversión (ROI) que oscila entre el 10 % y el 40 %. Este ROI se deriva de una mayor satisfacción de los huéspedes, una mayor eficiencia operativa y una mejor retención del personal. (párr. 8)

Si bien, las estrategias que las cadenas hoteleras implementan se crean con la finalidad de mejorar la problemática, con base a esto, se podría desarrollar una propuesta para reducir el estrés durante las jornadas de trabajo, evitando más rotaciones en los departamentos, porque si bien sabemos, al no implementar estrategias para combatir el problema puede

causar graves consecuencias en la operación, lo que perjudica la ocupación. Añadiendo a lo anterior, se proporcionan aspectos claves que las organizaciones pueden implementar para retener al personal como:

- Beneficios monetarios o incentivos que motiven al colaborador: entre ellos podemos encontrar bonos de puntualidad, comportamiento, vacaciones pagadas, day pass, entre otros.
- Un ambiente sano y respetuoso entre líderes y colaboradores.
- Priorizar el desarrollo de los planes de los colaboradores: apoyarnos y prepararlos para su plan de vida y de carrera en la empresa.
- Bienestar personal y social: ayuda psicológica.

Como se puede ver, el aspecto monetario, referido en este caso a la compensación, es un factor clave, pero no es el único (González, 2009). Las personas buscan una mejor estabilidad, en donde la presión o carga de labores sea mínima, trabajo en equipo y comunicación entre las áreas. En ese sentido, tratar el estrés durante el trabajo con medidas de dispersión de actividades equitativas entre dichos miembros de los departamentos y miembros, podría contribuir con la solución de problemas personales y profesionales.

## **Rotación de personal**

Existen mucha variedad de oficios y empleos en la Ciudad de Cancún, por lo que hay quienes deciden trabajar en el sector público y privado, pero el que tiene más porcentaje de plantilla es el privado. Las cadenas hoteleras son quienes cuentan con un gran número de trabajadores, porque ofrecen prestaciones atractivas e ingresos estables. Pero cuando existe problemas en la empresa, en un departamento en específico, hace que el personal renuncie de manera voluntaria y sea difícil de cubrir esa vacante por la rotación que constantemente tiene, así podemos definir a la rotación del personal.

Actualmente, los procesos de capital humano de los hoteles deben centrarse en apoyar la transferencia de conocimientos y el mantenimiento de la ventaja competitiva, e integrarse con los métodos tradicionales de selección, capacitación y evaluar el desempeño del personal para prevenir futuros desafíos. De acuerdo con Narváz (2018), menciona que la rotación de personal es un indicador que debe ser estudiado con mucha atención en una empresa, ya que puede representar altos costos derivados de las salidas y la contratación de nuevos empleados, así como la probabilidad de un clima laboral desfavorable.

Por otra parte, Qualtrics (2021), comenta que la rotación de personal describe el cambio de empleados de una empresa. Es un proceso que se extiende desde la terminación de un contrato hasta el reclutamiento y la contratación de nuevos empleados. El término abarca todas las terminaciones de relaciones laborales, pero normalmente se refiere a las terminaciones por parte de los empleados.

Con relación a la rotación del personal Grupo Sistemas (2024), comparte las causas más comunes de la rotación del personal que son:

- Mal reclutamiento laboral
- Sueldos o prestaciones no competitivos
- Falta de oportunidades de crecimiento
- Falta de prestaciones
- Mal clima laboral
- Malos tratos del jefe o supervisor

En una economía competitiva, los ejecutivos de recursos humanos y los reclutadores de personal se enfrentan al desafío de determinar el valor de perder empleados manteniendo al mismo tiempo una política salarial conservadora y rentable. Este dilema se presenta a menudo y requiere una consideración cuidadosa. Mantener una política salarial restrictiva y lidiar con una elevada rotación de personal resulta un flujo de recursos humanos más costoso y continuo. Es fundamental evaluar la opción más rentable. Cada organización u hoteles debe determinar el nivel de rotación de personal que puede soportar sin un impacto significativo, cuestión que requiere una cuidadosa consideración basada en cálculos individuales e intereses fundamentales.

Tabla 1. Los costes de rotación personal

<b>Costes de reclutamiento</b>	<b>Costes de selección</b>	<b>Coste de formación</b>	<b>Coste de ruptura laboral</b>
Anuncio Visitas de campus Tiempo del evaluador Horario de empresas de búsquedas	Entrevistas Pruebas Comprobación de referencias Reasignación	Orientación Costes de formación Tiempo del formador Productividad perdida	Finiquito Prestaciones Costes del seguro de empleo Entrevista de salida

Fuente: elaboración propia; basada en Gómez (2008).

Los costos por la rotación del personal pueden ser divididos en primarios (reclutamiento y selección, registro y documentación, integración y capacitación, proceso de baja y alta de los colaboradores) y secundarios (productividad, problemas de actitud, horas extras, pérdida de clientes, entre otros). Por último, existen una variedad de tipos de rotación de personal y es importante conocer cada uno de ellos según Narváz (2018), existen 4 tipos de rotación de personal la primera es rotación involuntaria es cuando se despide a un empleado y no fue su decisión abandonar la empresa, la rotación voluntaria es cuando el empleado se va por voluntad propia, la rotación deseable se da cuando se cuentan con

empleados con un bajo desempeño y por último la rotación indeseable se da cuando se pierden empleados que consideran un recurso valioso.

## Estrés laboral

Durante los últimos veinte años, se ha encontrado cada vez más atención al estrés relacionado con el trabajo entre los profesionales y los trabajadores por igual. También se han producido transformaciones importantes.

Hay indicios, tanto dentro como fuera del mercado laboral, que sugieren la creciente importancia de los problemas de salud ocupacional. En lo que respecta al empleo, se ha producido un cambio hacia una economía basada en los servicios. El estrés laboral, es un problema de salud frecuente y ¿que implica exactamente? El estrés es un concepto que impregna tanto la vida cotidiana como los medios de comunicación y carece de una definición verdaderamente satisfactoria. El debate sobre los beneficios del estrés en la relación de salud y la calidad del trabajo ha surgido como resultado de un número alto de demandas y eso conlleva al uso del estrés como justificación para prácticas de gestión inapropiadas. En ese sentido, Garrido (2022), menciona que “El estrés laboral se produce cuando hay un desequilibrio, por distintos motivos y con distintas consecuencias, en el trabajo. Su origen es disperso: excesiva o nula presión, capacidad de resistencia, mal ambiente, pésimas condiciones de trabajo, insatisfacción permanente” (párr. 5).

Cabe mencionar que dicho estrés percibido por los colaboradores se asocia a los cambios sociales, tecnológicos y económicos producto de la globalización y las especificaciones que ahora demanda el mercado (Guerrero-Barona et al., 2018), sobre todo en el contexto turístico, el cual se ha visto como un eje de acumulación de riqueza por parte de los Grupos Turísticos Internacionales (GTI) en los destinos turísticos que ha promovido el Estado (Palafox, 2013).

El estrés puede surgir de una multitud de factores, que difieren de un individuo a otro. Entre las causas más frecuentes se encuentran las dificultades financieras, las conexiones interpersonales complejas, la carga de trabajo excesiva o los roles exigentes, las transiciones importantes de la vida y los problemas de salud. De acuerdo con Silla (2001), señala que una de las causas que ocasiona el estrés laboral es la ausencia de apoyo social que padecen muchos de los trabajadores cuando la situación que están viviendo lo requiere. Un ejemplo de ello es no poder atender o visitar a un familiar importante porque su trabajo no le permite ausentarse. Y principalmente la exigencia que crean los trabajadores a la hora de tener pendiente la realización de un trabajo. Por consiguiente, Sipse informo que:

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el Estado (2019), señaló que, en el año 2019, se presentaron las primeras siete renuncias por estrés laboral, señaló que casi todas ellas se presentaron ante la **Junta de Conciliación y Arbitraje de la ciudad de Cancún**, por empleados de la iniciativa privada que acusan a sus jefes directos de causarles estrés por lo que ellos denominan “acoso laboral”.

[...] La funcionaria estatal añadió que ya están siendo atendidos estos casos; sin embargo, dijo esperar que este tipo de denuncias se incrementen de manera exponencial conforme los trabajadores conozcan esta nueva disposición, misma que entró en funciones el pasado 23 de octubre tras la Reforma Laboral del 1 de mayo.

Esto quiere decir que las renunciaciones por estrés laboral si se consideran como riesgo en el trabajo, es por lo que entró en vigor el curso normativo, llamado NOM 035 el cual cuida la salud mental de los trabajadores. Cabe mencionar que, a principios de este año, se volvió a registrar este problema; “Sobrecargas de trabajo, turnos extensos y liderazgos negativos deterioran la salud mental de las personas y provocan enfermedades” (Por Esto y Flores, 2024). En ese mismo tenor, el periódico Por Esto (2024), informo que:

[...] el 12% de la población de Quintana Roo tiene algún grado de depresión o tendencia al suicidio. Asimismo, el 32.1% de los médicos en la Entidad tiene un alto síndrome de Burnout (desgaste profesional o estado de agotamiento mental, emocional y físico, que se presenta como resultado de exigencias agobiantes, estrés crónico o insatisfacción laboral. (párr. 1)

Es importante recalcar que la salud de cada individuo es primordial, detectar cualquier situación o foco rojo de riesgo a tiempo, puede ser una gran oportunidad, y por añadidura, tomar una acción para evitar daños a futuro. El estrés laboral, a largo del tiempo, causa deterioro de nuestra salud mental. En definitiva, debemos de cuidar nuestro equilibrio mental, tanto personal y como profesional, por qué; “no solo benefician a los empleados, que pueden ver reducidos sus niveles de estrés. Además, aquellos empleadores que garantizan equilibrio personal y profesional en sus centros de trabajo obtienen a cambio trabajadores más leales, más productivos y menor ausentismo” (Anáhuac, 2020, párr. 4).

## **Las condiciones laborales en los destinos turísticos**

El comienzo de los destinos turísticos en México según Moreno y Enseñat (2021), se originó en el año de 1947 por el presidente Miguel Alemán Valdés, personaje que promulgó la Ley Federal del Turismo como propuesta para el estudio y desarrollo (párr.5). La Ley Federal del Turismo regula el cumplimiento mediante los artículos que se deben de tomar en cuenta para la prestación de cualquier producto y/o servicio turístico. Los productos y/o servicios turísticos son aquellos que tienen relación con la oferta turística, incluso “Integra tanto los recursos, como la oferta y el patrimonio” (De la Colina, s.f, p.3).

Se considera que el turismo es uno de los propulsores más importantes de la evolución del mundo completo. Así fue como se comenzó a escuchar del turismo como inicio de un proceso de desarrollo y adaptación de los años. Por su parte De la Madrid (2021), el turismo se refiere a las actividades que se realizan en otro entorno que no sea el de origen, en

donde los turistas viajan por un tiempo determinado no mayor a un año, dependiendo del motivo por el cual deciden viajar (salud, ocio, deportivo, religioso, trabajo). Por otra parte, los turistas que más visitan la ciudad de Cancún son los internacionales, La Secretaría de Turismo Federal compartió que el año pasado, se registró en el primer trimestre un ingreso de 2.51 millones de turistas comparando que aumentó un 4.9% a diferencia del año 2022 (Vázquez, 2023).

En Cancún, los destinos turísticos más demandados son; los de sol y playa, hospedaje y actividades recreativas acuáticas, entre otras, es así que la ciudad se considera como una fuente de ingreso principal en la industria turística, generando grandes oportunidades de empleo para quienes se dediquen a este sector, es así que “La actividad turística en el país se ha consolidado como un importante motor para la economía mexicana y como una de las principales fuentes de divisas para nuestro país” (De la Madrid, 2021, párr. 1).

La generación de empleos se considera como un rasgo principal como, por ejemplo; en el 2018, 8.6% de los empleos en México los creó el sector turístico. Dicho esto, si el sector turístico es considerado como el mejor ingreso, ¿Qué condiciones laborales reciben los prestadores de servicios? Las condiciones laborales se consideran como un conjunto de factores sociales, de bienestar y de salud intervenidos en el ciclo laboral de una persona dentro de una empresa o establecimiento, a modo de ejemplo “el salario, la conciliación entre la vida personal y el trabajo, las horas realizadas, las vacaciones, el sitio donde los empleados realizan sus tareas, entre otros” hace referencia a las condiciones del trabajo (Personio, s.f.).

Por añadidura, las condiciones laborales se deben de regir por las prestaciones de ley, las cuales son otorgadas al momento que un trabajador ingresa a una empresa a ofrecer de sus servicios a cambio de una remuneración (pago), entre ellos:

- Aguinaldo: retribución que se paga en el mes de diciembre.
- Vacaciones y prima vacacional: el periodo de vacaciones consiste en 6 días para viajar, descansar, entre otras. Cada año aumenta dependiendo el tiempo de antigüedad, los cuales generan una cantidad monetaria que se pagan.
- Prima dominical: se refiere al pago que se realiza por trabajar los domingos.
- Días de descanso: día otorgado como derecho para disfrutar, por cada seis días laborales.
- Licencia de maternidad y paternidad: periodos otorgados a los padres de familia después del parto para cuidar y proteger la integridad del menor.
- Periodo de lactancia: tiempo de reposo otorgado a las madres lactantes.
- Prima de antigüedad: remuneración que se le otorga a los trabajadores que tienen años laborando o planta en la empresa.

- Prestaciones derivadas por renuncia: al terminar voluntariamente su periodo laboral en la empresa se le genera su pago.
- Prestaciones que se generan por despido injustificado: al terminar su periodo laboral sin causa justificada, se le genera algunas de las prestaciones antes mencionadas.
- Participación de utilidades: las utilidades son parte de las ganancias que se les proporciona a los trabajadores, por la actividad producida dependiendo el tipo de establecimiento.

Así que, los trabajadores que no cuenten con las mínimas prestaciones de ley establecidas deberán de iniciar un proceso de denuncia ante la Secretaría de Trabajo y previsión Social (STPS), para exigir sus derechos. Sin embargo, es un proceso que lleva tiempo, lo que genera que los trabajadores abandonen el proceso y como salida rápida, busquen un nuevo trabajo.

Cirilo (2023), dentro del periódico “Por Esto” expone que el año pasado 458 mil 14 personas fueron contratadas con prestaciones, sin embargo, se registró un 38% de los trabajadores en Cancún que no cuentan con prestaciones de ley, por lo que se refiere a que son contratados en trabajos como; vendedores ambulantes, en mercados, tienda de abarrotes, entre otras), y como resultado se ve afectado su calidad de vida, dicho de otra manera, sus jornadas laborales suelen ser cada vez más extensas (párr.4).

En la ciudad de Cancún muchos de los trabajadores que laboran, vienen de otra ciudad buscando mejores oportunidades, con la ilusión de tener una mejor vida estable económicamente para su familia y para ellos. Recomiendan mucho la ciudad de Cancún para trabajar por la gran oferta de empleos que se genera en la ciudad y la Riviera Maya. Por su lado, Méndez (2008), sobre los resultados del índice de desarrollo humano y marginación, expone que “Entre los principales motivos por los que se desplaza la gente a Cancún están: para encontrar trabajo (57%), para lograr mejores condiciones de vida (30%), para integrarse con la familia que se encuentra en Cancún (7%) y por seguridad (6%)” (p. 13).

Resumiendo lo anterior, la población decide comenzar a trabajar en hotelería porque reconocen que en el sector turístico tiene mucho ingreso, entre las razones podemos encontrar; debido a que los huéspedes extranjeros que se hospedan en la ciudad dejan generosas propinas por la excelencia en el servicio que se le ofrece, lo que genera que año con año lleguen más huéspedes, por las recomendaciones que realizan del destino en cuanto al servicio y por la infraestructura. En este sentido, los trabajadores buscan la mejor oferta laboral que les proporcione las prestaciones de ley que se merecen como anteriormente mencionado, y un salario mínimo digno. En cuanto a salario mínimo “comprende un referente del monto económico irreductible que debe, por mandato jurídico, percibir diariamente toda persona que realiza un trabajo personal y subordinado, a efecto de satisfacer sus necesidades básicas” (Velazco, 2017, p. 3).

De igual importancia, Juárez (2021) se basó en el artículo 85 de la Ley Federal del Trabajo (LFT) para exponer que el salario mínimo nunca debe ser fijado como el menor, después de esto, entendemos que, cuando aumenta nuestro salario también surge un aumento de la inflación, “que es un aumento generalizado y continuo en el nivel general de precios de los bienes y servicios de la economía” (Andrade et al., 2006).

El salario mínimo en México año con año aumenta, de acuerdo con los ingresos que genera cada estado, por consiguiente, la Comisión Nacional de los salarios mínimos (CONASAMI) el 1° de diciembre del 2023, estableció que el salario mínimo general era de \$207.44 pesos y ahora en este año 2024, lograron un aumento del 20% que corresponde a los \$248.93 pesos diarios.

A continuación, se muestra el aumento de salarios en dos áreas geográficas;

Tabla 2. Salarios vigentes a partir del 1° de enero del 2024

Área geográfica	Pesos diarios		Porcentaje	Pesos diarios	Porcentaje
	Monto vigente 2023	Monto Independiente de Recuperación (MIR)	Aumento por fijación (%)	Monto vigente 2024	Incremento anual
Zona Libre de la Frontera Norte	\$312.41	\$41.26	6.0%	\$374.89	20.0%
Resto del país	\$207.44	\$27.40	6.0%	\$248.93	20.0%

Fuente: elaboración propia; basado en Comisión Nacional de Salarios Mínimos (2024).

El aumento en los salarios mínimos motiva a los trabajadores a formar parte de una empresa en donde se les proporcionen las prestaciones que ellos requieran de acuerdo con sus necesidades, no obstante, los salarios en hotelería varían dependiendo la cadena Hotelera y el puesto (administrativos y operativos), por ejemplo; Por Esto (2023), “una camarista que trabaja en Cancún gana \$210.92 pesos al día lo que al mes hace un total de \$6,317”, sin propinas incluidas y bonos. Por otro lado, un asistente administrativo gana alrededor de los \$17,041 pesos quincenales menos impuestos. Además, del dinero, un factor negativo que siempre está presente en nuestras vidas es la salud. De modo que, el seguro social es la prestación más demandante en cualquier trabajo, y como prioridad de todo patrón o establecimiento debe de realizar es dar de alta a los trabajadores.

## Precariedad laboral

Recapitulando entorno a que las condiciones laborales están estructuras por diversas

características como se menciona anteriormente y se deben de cumplir de acuerdo con lo acordado al momento de su contratación, no obstante, cuando una condición laboral es afectada o no cumple con lo estipulado por algún factor limitante se dice que se está hablando de la precariedad. En ese sentido, De Castro (2019), lo define como:

[...] la inseguridad, la cual procede de relaciones de empleo en las que, los trabajadores quedan excluidos de la protección social del Estado de Bienestar y de la protección frente a un despido arbitrario, lo que implica su incapacidad para hacer valer sus derechos. Y, por otro lado, la inseguridad se deriva de relaciones de empleo en las que el salario es considerado insuficiente para llevar una vida decente, y en las que no es posible saber cuánto tiempo durará el contrato ni es posible hacer planes de futuro. (p. 3)

Con esto quiere decir que “El trabajo precario es un medio utilizado por los empleadores para trasladar los riesgos y responsabilidades a los trabajadores” (Rubí y Palafox, 2017, p .40). En ese mismo contexto, la precariedad está relacionada con los siguientes términos como la inestabilidad, temporalidad y por último con la pobreza. Y entre los principales tipos son:

1. Exceso de horas trabajadas no remuneradas: hace referencia a el pago de horas extras trabajadas, por ejemplo; cuando las horas laboradas exceden de las acordadas deben de ser remuneradas.
2. Inequidad salarial: la inequidad salarial que sufren ciertos puestos cuando se hace una diferencia de sueldos, entre ellos mismos minimizan su salario, comparándolo con el de los demás.
3. Ambientes laborales que afectan la salud: los malos tratos, ambiente laboral no sano, incomodidades, falta de equipo de protección personal lo que ocasiona riesgos físicos y falta de respeto.
4. Temporalidad en los contratos: retener a los colaboradores por un tiempo muy corto, falta de procesos para renovación de contratos, despidos injustificados, así como las remuneraciones.
5. Alta en el Seguro Social y sin posibilidad de sindicalización: ciertas empresas no brindan este derecho y/o si cuentan con el recurso para inscribir a sus trabajadores en el Seguro Social, pero no realizan el trámite en tiempo y forma. Por otra parte, no les permiten formar parte de un sindicato para exigir sus derechos, lo que genera las huelgas.

La siguiente representación muestra las variables de la precariedad, así como sus causas, enfatizando el por qué los trabajadores deciden tomar acción por su bienestar.

Tabla 3. Dimensiones de la precariedad laboral y sus causas

<b>Dimensión</b>	<b>Explicación</b>	<b>Factores que la propician</b>
Temporalidad	Inseguridad de la relación laboral (falta de contrato) o contratación a tiempo definido.	-Reformas a la legislación laboral tendientes a la flexibilización. -Programa atípicos de empleo -Abuso de la figura de contratación por tiempo definido. -Falta de supervisión de las autoridades laborales.
Vulnerabilidad	Degradación de las condiciones de trabajo, tales como empleo en las calles, condiciones insalubres y con riesgos para la seguridad física y de salud, etc.	-Falta de supervisión por parte de las autoridades laborales y de salud
Insuficiencia salarial	Niveles salariales por debajo del mínimo necesario para tener alimentación, educación, salud y vivienda	-Baja educación y capacitación. -Falta de creación de empleo de alto valor agregado. -Ciclos de inestabilidad económica y del nivel general de precios.
Desprotección laboral	Reducción de prestaciones laborales y protección social.	-Debilidad de la protección sindical. Flexibilización laboral tendiente a reducir costos.

Fuente: elaboración propia; basado en Rubio (2010).

Además, enfocado en el sector turístico, genera que los trabajadores abandonen su trabajo actual por otra cadena con mejores prestaciones, impide que no aumenten los salarios, así como, desprotección ante el Seguro Social (consultas médicas, chequeos) para los mismos trabajadores y sus familiares que dependan de ellos. Al no tomar medidas de prevención o acciones para disminuir la rotación, continuará la precariedad tomando el mando en las empresas, generando más inconformidades, y por consecuencia, las empresas tendrán problemas para reclutar al nuevo personal y también capacitarlos. Bajo ese argumento, Noticaribe (2011), expreso que;

La presidenta de la Asociación de Profesionales de Recursos Humanos en Cancún, Guadalupe Carmona, admitió que la lealtad de los trabajadores a una empresa ha disminuido en tanto que ve que sus contratos son eventuales, sin beneficios y con bajos salarios lo que les mueve a cambiar de empleo apenas tienen la oportunidad. (párr. 4)

Por citar un ejemplo, el caso de las labores que realizan las camaristas en Cancún; son nombradas parte del “precarato” fusión de las palabras proletariado y precariedad, porque realizan trabajos pesados, vulnerables, precarios y extensos, ya que cuando hace falta personal en dicha área son comprometidas a quedarse más tiempo de lo acordado,

con la condición de proporcionales el pago de sus horas extras, así como también el pago de sus propinas generadas (Oehmichen, 2023).

Determinaban que ciertos puestos debían ser específicamente para un tipo de género, tales son los perfiles como; mantenimiento, plomería, albañilería, ingenieros, entre otros, y en pocos casos gerencias son puestos para hombres, y para mujeres, trabajos como limpieza, cocina, operativos como camaristas, entre otras. En la actualidad, ya no existen tanta distinción de género como antes, se sigue trabajando para eliminar esta situación y brindarles la oportunidad a los trabajadores de postularse en el puesto que deseen, cubriendo el perfil, así como también; contar con la experiencia necesaria, habilidades de liderazgo y por último el idioma en caso de que se requiera.

En el año del 2020, se realizó un censo a la población, en donde se registró que 5,535 personas se fueron a otro país por cuestiones económicas. El Censo de Población y vivienda (2020), expresa que “52 de cada 100 se fueron a Estados Unidos de América”. Y a nivel nacional se registraron 802,807 de ellos, lo que 77 de cada 100 también se fueron a Estados Unidos. Es decir, casi una mitad de la población decide moverse al extranjero para tener una mejor vida económica, muchos de ellos cruzan de manera ilegal a Estados Unidos por falta de documentación o requisitos, sin embargo, no todos logran cruzar con éxito, algunos de ellos pierden la vida en el intento o son deportados y regresados a México, y mejor conocido como el sueño americano.

## **A manera de conclusión**

El planteamiento sobre el caso de Cancún, Quintana Roo, acerca de esta flexibilidad laboral que trajo consigo el movimiento migratorio de diferentes estados nacionales y países para insertarse en el sector productivo, principalmente hotelero, se ha ido masificando tal y como fue planeado desde su creación en 1970. No obstante, el crecimiento exponencial de la industria hotelera, como medio de riqueza y acumulación para los grandes corporativos, es explosivo y los accesos a la salud pública suelen ser de menor impacto y no alcanzan la demanda que requiere un estado dedicado al turismo.

Por lo tanto, estas dos categorías descritas a lo largo del texto refieren a una problemática que se ha acentuado en destinos costeros con este tipo de crecimiento desmedido, teniendo una oferta de 130,123 cuartos (SITURQ, 2024) a lo largo del estado. Por lo que, hablar de colaboradores que se sienten presionados por las exigencias laborales de las cadenas hoteleras deja un panorama de desprotección laboral, evidenciando un empleo precario, en un esquema de grandes ganancias para corporativos extranjeros.

El caso en la ciudad de Cancún, no se aparta de este problema, ya que muchos consideran que se trata de un destino de grandes oportunidades, es decir, hay fuertes expectativas al migrar a este destino, no obstante, estas se diluyen con el tipo de realidad presentada una vez insertos en el sector turístico. Dejando ver, salarios mal pagados, mayor oferta de puestos operativos en comparación de los directivos, pagadoras trabajando

para las empresas hoteleras, procesos de subcontratación, segregación espacial, espacios irregulares para la vivienda, conflictos emocionales, estrés laboral, mayor rotación de personal, violencia e inseguridad, entre otros problemas que no debieran existir en un destino que fue planeado para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de este destino, y de aquellos municipios más jóvenes como Solidaridad, Tulum, Bacalar y Puerto Morelos de acuerdo con la política social del gobierno de la república en México.

## Referencias

- Amaro, K. (2023, 5 de julio). Temporada alta: consejos para la hostelería. MyHotel. <https://myhotel.cl/temporada-alta-consejos-para-la-hosteleria/>
- Anáhuac. (2020, 12 de febrero). La importancia del balance entre vida laboral y personal. Generación Anáhuac. <https://lc.cx/VXum6V>
- Andrade, O. G., y Moreno, A. Z. (2006). Sobre la inflación. *Perspectivas*, 9(3), 81-115.
- Atalaya P., M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>
- Censo de población y vivienda (2020). Movimientos migratorios, Quintana Roo. Cuéntame, INEGI. <https://lc.cx/hr-2WW>
- Cirilo, A. (2023, 6 de enero). 43.7% de los ciudadanos en Quintana Roo trabajan de manera informal. Por Esto. <https://lc.cx/nrBGRr>
- Cortés Vázquez, E. B., Ramírez Guerrero, E. M., Olvera Méndez, J., y Arriaga Abad, Y. de J. (2009). El comportamiento de salud desde la salud: la salud como un proceso. *Alternativas en Psicología*, 14(20), 78-88.
- De Castro, C. (2019). Presentación. La precariedad laboral y más allá. *Cuadernos de relaciones laborales*, 37(1), 11.
- De la Colina, (s.f.). *El concepto del producto turístico*. Mercadeo turístico. [https://lc.cx/fm\\_ian](https://lc.cx/fm_ian)
- De la Madrid, E. (2021). Turismo, la opción más visible para crecer y generar desarrollo en México. Comercio Exterior Bancomext. <https://lc.cx/TXn5vg>
- DQ. (2022, febrero 22). Cómo Gestionar el Estrés en un Hotel. [https://lc.cx/aE\\_-BC](https://lc.cx/aE_-BC)
- Fernández Rodríguez, A. G., Figueroa de la Fuente, M., Medina Alonso, A. R., & Pacheco Cocom, M. Y. (2020). Migración interna y dinámicas laborales en la industria turística de la Riviera Maya, Quintana Roo, México. *Revista ABRA*, 40(60), 68-89.
- Garrido, I. (2022). El estrés laboral: qué es, causas y cómo manejarlo. <https://lc.cx/eaMrOf>
- González, D. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT*, 45(156), 45-72.
- Guerrero Barona, E., Gómez del Amo, R., Moreno Manso, J. M., y Guerrero Molina, M. (2018). Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Revista clínica contemporánea*, 1(9), 1-12. <https://doi.org/10.5093/cc2018a2>
- Grupo Sistemas. (2024, 18 de marzo). Rotación de personal: causas y consecuencias en una empresa. <https://lc.cx/POl4Wg>

- Indeed. (2023, junio 22). Qué es el sector privado: organizaciones que lo integran. <https://lc.cx/aNulsM>
- Juárez B. (2021, 21 de diciembre). La pregunta del millón; ¿Por qué si sube el salario mínimo no sube mi sueldo? Capital humano. El economista. <https://lc.cx/QoLGxN>
- Martínez (2023). *El estrés laboral y los factores psicosociales* [Trabajo de grado, Universidad Miguel Hernández de Elche]
- Martínez Rodríguez, A. L., y Menjura Briceño, A. C. (2022). *Retención de personal en Escobar y Martínez S.A.* [Trabajo de grado, Universidad Cooperativa De Colombia].
- Méndez Sosa, M. D. (2008). Desarrollo económico y calidad de vida en Cancún a partir del sector hotelero. *Teoría y Praxis*, (5), 289-304.
- Moreno E. y Enseñat F. (2021). La historia del turismo en México. Primeros destinos, primeros turistas. *Península*, 16(2), 23-48
- Narváez, M. (2018, 16 de noviembre). Rotación de personal: Qué es, tipos, causas y cómo reducirla. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/rotacion-de-personal/>
- Noticaribe (2011, 18 de marzo). Causa alta rotación de personal bajos salarios en la hotelería. <https://lc.cx/x2HFBX>
- Oehmichen, C. (2023). Empleos atípicos y cultura laboral en el mundo del turismo en Cancún, México. *Abya-Yala: Revista Sobre Acceso à Justiça E Direitos Nas Américas*, 7(1), 120-146. <https://doi.org/10.26512/abya-yala.v7i1.48343>.
- Ostelea. (2022, 15 de marzo). ¿Qué es la estacionalidad turística y como combatirla? [https://lc.cx/\\_HzcjD](https://lc.cx/_HzcjD)
- Palafox, M. A. (2013). El turismo como eje de acumulación. *Nómadas, revista de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 9(1). <https://doi.org/10.5093/cc2018a2>
- Palafox, M. A., y Rubí, G. F. A. (2020). La gota que derramó el vaso en el turismo en Quintana Roo, México: precariedad laboral y COVID-19. *Dimensiones turísticas*, 4, 131-148.
- Personio. (s.f). Condiciones de trabajo en la empresa: ¿Cuál es su importancia y cómo se definen? <https://www.personio.es/glosario/condiciones-de-trabajo/>
- Por Esto y Flores (2024, 23 de febrero). Depresión y estrés laboral, el precio de la industria turística en Quintana Roo. Por Esto. [https://lc.cx/\\_NkxLw](https://lc.cx/_NkxLw)
- Por Esto. (2023, 6 de marzo). ¿Cuánto gana una camarista en Cancún? Por Esto. <https://lc.cx/DC4F4f>
- Por Esto. (2023, 7 de junio). ¿Por qué los canconenses se niegan a trabajar en el hotelería? Por esto. [https://lc.cx/V9F4\\_U](https://lc.cx/V9F4_U)
- Pourshasb, N. (2023, 24 de mayo). Cómo reducir la alta rotación en la industria hotelera. Expansión. <https://lc.cx/R5jOeR>
- Prevención de riesgos laborales y ámbito jurídico. (2022). *Temas específicos del Proceso Selectivo para ingreso en la Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, O.A., M.P. (INSST)*.

- Qualtrics. (2021, 9 de marzo). La rotación de personal: qué es y cómo evitarla. Qualtrics. <https://lc.cx/zULKHm>
- Rubí, G. F. A., y Palafox, M. A. (2017). El turismo como catalizador de la pobreza: trabajo turístico y precariedad en Cozumel, México. *Investigaciones Geográficas*, (69), 185-187,
- Santana H. (s.f.). *Retención de personal*. Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.
- Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. Prevención, trabajo y salud: *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, (13), 18, 38.
- Sipse, (2019, 30 de octubre). Problemas en el paraíso: Ya hay 7 renunciaciones por estrés laboral en Cancún. Sipse Novedades. <https://lc.cx/es3PKH>
- Torres P. (2023, 29 de agosto). Invertir en éxito: el impacto de capacitar a los miembros del equipo del hotel. TecnoHotel. <https://lc.cx/yNovpo>
- Torres, D. (2023, 21 de junio). Rotación de personal: qué es, causas, consecuencias y soluciones. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/rotacion-personal>
- Vázquez, J. (2023, 04 de mayo). Cancún lidera en captación del turismo internacional. El Economista. <https://lc.cx/LQT8IT>
- Vázquez, O. (2022, 12 de septiembre). La Rotación de Personal, un Fenómeno que Crece con la Falta de Mano de Obra. Diario Cambio 22. <https://lc.cx/eRWV0c>
- Vega Lugo, N., Hurtado Vega, B., y Rodríguez Martínez, J. S. (2021). Contratación y capacitación: Factores de permanencia del capital humano en las PYMES. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 10(19), 37-39. <https://doi.org/10.29057/icea.v10i19.7724>
- Velazco, G. H. (2017). Salarios mínimos para una mínima vida. *Ecos sociales*, 5(13).
- Venegas, J. (2004). Estrés laboral o síndrome de “burnout.” *INP Acta Pediatr Mex*, 25(5).

**Reflections on labor turnover, stress and precariousness in the tourism sector of Cancun, Quintana Roo, Mexico**

**Reflexões sobre rotatividade de mão de obra, estresse e precariedade no setor de turismo de Cancún, Quintana Roo, México**

**Anastacio Gustavo Fernández Rodríguez**

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo | Cancún | México  
| [gustavo.fernandez.rod@gmail.com](mailto:gustavo.fernandez.rod@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-4212-1404>

**Mariana del Pilar Gómez Vargas**

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo | Cancún | México  
| [marianadelpilarvargas@gmail.com](mailto:marianadelpilarvargas@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0001-9212-2245>

**Lilibeth Ariany Dominguez Can**

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo | Cancún | México

| ariannyca@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0009-0009-0556>

**Mirna Yasmin Pacheco Cocom**

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo | Cancún | México  
| mirnapacheco@live.com  
<https://orcid.org/0000-0003-2811-6200>

**Abstract**

The growth of tourism in the state of Quintana Roo, Mexico, has been increasing since the 1970s, from the number of hotels and rooms offered to tourists to the jobs to operate the destination. The latter, thanks to a high level of migration mobility to enter the hotel sector as a workforce in terms of the high and low seasons, however, these posts have been questioned by the problems accentuated in health. The study reveals concepts related to work stress, staff turnover and job insecurity. In this sense, the documentary proposal presented seeks to reflect on how working conditions in the tourist destination of Cancun on the categories of staff rotation and work stress have led to a theoretical approach to the existence of precariousness in the work. The conclusion is that the externalities of these social conflicts go beyond, showing the tensions over housing, violence and insecurity in the destination, subcontracting processes and spatial segregation, in a space that should be safe and with a social policy focused on personal development and well-being.

Keywords: job rotation; job stress; job insecurity; tourism; Hotel industry.

**Resumo**

O crescimento do turismo no estado de Quintana Roo, México, vem aumentando desde a década de 1970, desde o número de hotéis e quartos oferecidos aos turistas até o número de empregos disponíveis para operar o destino. Este último graças a uma alta mobilidade migratória para se juntar ao setor hoteleiro como força de trabalho durante a alta e a baixa temporada, no entanto, esses empregos têm sido questionados devido aos problemas de saúde acentuados, dando origem a conceitos relacionados ao estresse no trabalho, rotatividade de pessoal e insegurança no emprego. Nesse sentido, a proposta documental aqui apresentada busca refletir sobre como as condições de trabalho no destino turístico de Cancún sobre as categorias de rotatividade de pessoal e estresse no trabalho levaram a uma abordagem teórica sobre a existência de precariedade no local de trabalho. A conclusão é que as externalidades desses conflitos sociais vão além, revelando tensões sobre moradia, violência e insegurança no destino, processos de subcontratação e segregação espacial, em um espaço que deveria ser seguro e com uma política social voltada para o desenvolvimento pessoal e o bem-estar.

Palavras-chave: rotatividade; estresse no trabalho; insegurança no trabalho; turismo; setor hoteleiro.