

Panorama de las prácticas profesionales en la hotelería de Cancún, Quintana Roo

Anastacio Gustavo Fernández Rodríguez, Brenda Antonio Mancilla, Adrian Alejandro Vilchis Onofre

Resumen

El presente ensayo expone el panorama de las condiciones bajo las que se llevan a cabo las prácticas profesionales en la industria turística de Cancún, Quintana Roo, en donde en un contexto de incertidumbre en las regulaciones, el estudiantado vive experiencias que no en todos los casos cumplen las expectativas ni objetivos de las prácticas profesionales. Este esquema de colaboración con el sector privado demanda una carga de trabajo y responsabilidades sin alguna remuneración de apoyo al estudiante. Para la construcción teórica se tomó en consideración la información recabada por diversos textos sobre las condiciones laborales en el área turística de Cancún y los esquemas laborales bajo los que se desarrolló, así como los estatutos y legislaciones alrededor de las prácticas profesionales en estudiantes universitarios en la República Mexicana y, de la misma forma, algunos esquemas empleados en otras partes del mundo en donde ya se está creando una reforma que busca una regulación y temporalidad en contratos que logren remunerar económicamente a estudiantes y crear mejores condiciones para validar si realmente es un esquema de apoyo hacia el alumnado o sólo un proceso que perpetua las tensiones, malas condiciones laborales y el condicionamiento de los alumnos a cambio de la liberación de sus prácticas profesionales.

Palabras clave:

Prácticas profesionales; hotelería; turismo; tensiones; condiciones laborales.

Fernández Rodríguez, A. G., Mancilla, B. A., y Vilchis Onofre, A. A. (2024). Panorama de las prácticas profesionales en la hotelería de Cancún, Quintana Roo. En R. Simbaña Q. (Ed). *Investigación en Educación. Posibilidades, tensiones y desafíos. Volumen II.* (pp. 240-253). Religación Press. <http://doi.org/10.46652/religacionpress.190.c248>



Introducción

En México una de las principales problemáticas a las que quien egresa de una Universidad se enfrenta al finalizar su trayectoria y formación, es a la falta de oportunidades en el campo laboral. De acuerdo con los reportes del INEGI (2022), la tasa de desocupación en la población de 15 a 29 años se encontraba en 5.6 por cada 100 personas económicamente activas, de los cuales 59.5 por cada 100 personas ocupadas se comprenden en un ámbito laboral informal.

Esta problemática suele deberse a diversos factores, pero uno de los más recurrentes es la falta de experiencia presentada por parte de las y los alumnos. Ante esto, los sectores educativos han creado facilidades para que el estudiantado pueda acercarse al mundo laboral mediante prácticas profesionales. Castagno y Fornasari (2013), argumentan que los estudiantes demuestran un notable “antes y después” de la práctica y destacan su valor biográfico al tornarse experiencia para el mundo real.

Rueda (2014), expone que la transición escuela-trabajo representa un papel fundamental para el futuro de los jóvenes, por lo que las prácticas profesionales y/o pasantías vienen a ser “puente” para acercar al alumnado al mercado laboral permitiéndoles practicar los conocimientos teóricos adquiridos durante su formación profesional. En ese sentido, las prácticas profesionales en México se realizan durante su formación escolar, comúnmente a nivel universitario, éstas se presentan como un requisito obligatorio para obtener un título universitario o grado académico, pueden tener entre otros nombres, el de prácticas profesionales, estancias pasantías y cabe mencionar que el esquema y finalidad es distinto del servicio social, el cual generalmente se realiza en una institución sin fines de lucro o del sector público. A pesar de que existe una legislación “que regula de forma general qué son las pasantías, ésta no establece claramente cómo es que se deben regular tales prácticas, que son desempeñadas por los jóvenes para poder facilitar su entrada al mercado laboral” (Rueda, 2014, párr. 32).

Conforme a los Artículos 52 a 62 de la Ley de las Profesiones en el Distrito Federal, en México, el servicio social opera bajo la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, concretamente en el capítulo VII, “Del servicio social de estudiantes y profesionistas”, así como en el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana. Sin embargo, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), siendo la casa máxima de estudios universitarios en el país, regula el servicio social universitario en el Reglamento General del Servicio Social. El artículo 3o. establece que:

[...] se entiende por servicio social universitario la realización obligatoria de actividades temporales que ejecuten los estudiantes de carreras técnicas y profesionales, tendentes a la aplicación de los conocimientos que hayan obtenido y que impliquen el ejercicio de la práctica profesional en beneficio o en interés de la sociedad.

En cuanto a las prácticas profesionales, el artículo 30 de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. constitucional establece que la Dirección General de Profesiones (DGP) podrá extender autorización a los pasantes de las diversas profesiones para ejercer la práctica

respectiva por un término no mayor de tres años; sin embargo, esta ley no establece una definición clara sobre qué son estas prácticas formativas; es decir, la ley no precisa una definición de pasantías, así como no regula adecuadamente si los pasantes deberán tener un plano formativo, un tutor o una remuneración.

Para diversos sectores profesionales se ha hecho una práctica común el basa la fuerza de trabajo en practicantes, lo cual genera ahorros significativos en los costos de operación. En el sector hotelero en México y de acuerdo con los resultados del estudio realizado por Barrón et al. (2015), conforme al “Índice de Calidad del Empleo en el Sector Hotelero” las y los trabajadores del sector reconocen que se les respetan los estatutos básicos planeados por la Ley Federal del Trabajo. Sin embargo, reconocen que el personal en puestos de supervisión no se encuentra capacitado para tales funciones. Esto deriva en una constante rotación de personal que lleva a las cadenas hoteleras a prescindir del personal no indispensable cuando la temporada turística baja para reducir costos y aprovechar la mano de obra del alumnado que instituciones universitarias proporcionan.

Considerando el panorama anterior, para las y los jóvenes al momento de integrarse al sector laboral, los sectores educativos han creado facilidades para que el alumnado pueda acercarse al mundo laboral mediante prácticas profesionales, con el tiempo esto se ha formalizado y tomado parte del proceso de la preparación profesional. Ésta puede verse como una ventana de oportunidad hacia el estudiantado en donde además de obtener el beneficio de la experiencia es capaz de probar de manera práctica y real las capacidades y conocimientos adquiridos a lo largo de su formación. Como menciona Rueda (2014), uno de los momentos más importantes para quienes estudian, es el proceso de transición del entorno educativo a la vida laboral y se debe priorizar una correcta adaptación para que puedan convertirse en una correcta fuerza laboral en un futuro.

Desgraciadamente, este es uno de esos casos de gran idea y pésima ejecución, dado que las empresas a lo largo del país y del sector pueden aprovecharse de la oportunidad de contar con “colaboradores” a quienes no les debe una responsabilidad real (prestaciones, sueldo, etc.). Según Mojón (2022), “Una vez que el becario aprende el funcionamiento básico de la empresa, realiza la labor de un trabajador más, pero en peores condiciones”. Basta con mencionar el sector hotelero, que tiene un grave problema de rotación de personal y bajas constantes, y que encuentra un beneficio atractivo ante universitarios que requieren prácticas para finalizar su formación académica. Si bien se sabe que existen regulaciones aplicables al proceso de prácticas profesionales en diversas empresas la realidad difiere del papeleo por mucho. El trato hacia los estudiantes en algunos departamentos es denigrante si no que hasta agresivo respecto a las actividades que debe llevar a cabo al “ocupar un puesto” cuando las instalaciones no cuentan o proporcionan una capacitación adecuada valiéndose de la afinidad de las carreras de los practicantes en turno contra la realidad laboral. Conforme a lo establecido por Mojón (2022) describe que:

...él, los profesores y la universidad-que oferta unas prácticas cuanto menos precarias-ayudan a que este sistema se sostenga. Crean expectativas e ilusiones sobre de la idea de un contrato indefinido si tu trabajo es lo suficientemente bueno durante las prácticas, perpetúan la meritocracia.

En casos similares que han presentado otros avances y como presenta Adrián (2022), de acuerdo con la reforma laboral establecida en marzo del 2022 en España, “se trató la temporalidad de los contratos con el objetivo de reducir el desempleo juvenil, impulsar políticas activas adaptadas a los nuevos tiempos y crear empleo de calidad” (párr. 3) en el que se establece tanto la temporalidad del contrato de prácticas profesionales como la remuneración derivó en una huelga convocada por un grupo estudiantil de diferentes ciudades en contra de estas por la facilidad para las empresas para cometer fraude.

Por consiguiente, es evidente que la remuneración por parte de las empresas para con el alumnado son bajas o inexistentes para el nivel de exigencia que, en algunos casos, se le solicita, valiéndose de la excusa de “adquirir experiencia/conocimiento” es por esto que esto debería abordarse como una problemática real y crear regulaciones adecuadas o al menos cambios concretos respecto a si actualmente las prácticas profesionales en el modelo en que se espera son realmente efectivas o si sólo se trata de un sistema de explotación normalizada por parte de las empresas y las instituciones educativas.

Si bien las empresas firman convenios con las universidades de la zona para la preparación de los alumnos la realidad dista mucho de lo acordado en papel con las instituciones al momento de llevarlo a la práctica y los beneficios otorgados resultan insuficientes para las realidades que tienen que afrontar para poder cumplir con su periodo de estancias.

Asimismo, se consideró el caso de los aprendices del Sena en Colombia quienes deben ser remunerados con al menos un salario mínimo y demás prestaciones de ley, incluyendo afiliación a riesgos profesionales. En el caso de los estudiantes universitarios, dicha pasantía es regulada por el artículo 30 de la Ley 789 del 2002. Ofrecer un salario o subsidio no es de carácter obligatorio a la hora de contratar a estudiantes, pero la empresa debe asegurar que el estudiante esté afiliado a la seguridad social y al sistema de riesgos profesionales. Así como el caso de Francia en 2014 en donde tras una serie de manifestaciones por parte de los estudiantes se llegó a una serie de beneficios legales en donde el alumnado debe recibir una remuneración económica que los beneficie.

La actividad turística en Cancún

El turismo ha representado un factor determinante en la economía de diversos países del mundo, este siempre impulsado por una necesidad de crecimiento social y económico y de un aprovechamiento de recursos al alcance de cada nación. En tal sentido, Gil et al. (2020), expone que:

...el Turismo ha mantenido unas tasas de crecimiento notables, muy superiores a las de otros sectores de la economía, pudiendo ser considerado como una actividad mundial de primer orden. En este sentido, el Turismo tiene unos efectos, tanto positivos como negativos, en la economía de un destino, así como efectos socioculturales y medioambientales en los territorios donde se desarrolla. (p.82)

Por tanto, el turismo es un fenómeno que ha comprendido una serie de factores en la sociedad que a su vez traen consecuencias tanto sociales como económicas interconectadas entre sí que no pueden separarse del destino ni del exterior ofertando un intercambio de servicios y beneficios en ambos sentidos definición que resulta asimilarse bajo el término de “hospitalidad”; dentro de este marco definimos a la hospitalidad como una industria que posibilita el encuentro, como las relaciones de reciprocidad entre diferentes culturas que tienen de sí un conocimiento escaso.

Es pertinente mencionar que, visto desde un enfoque físico, un destino turístico puede reconocerse como un país, una región o una ciudad, siendo así que, y como argumenta Gil et al. (2020), un destino turístico constituye un área identificada y promocionada separadamente a los turistas como lugar para visitar, y donde el producto turístico lo coordinan una o más autoridades u organizaciones identificables. Teniendo esto en consideración uno de los casos que se abordarán en el presente trabajo es el de Cancún-Riviera Maya que como menciona Martínez (2023), el corredor turístico Cancún-Riviera Maya. Un corredor turistificado, escenificado que lentamente ha ido consumiendo el entorno natural y cultural del que buscaba aprovecharse modificándolo para comercializarlo sin tener en consideración una preservación adecuada.

Es así como en 1974 empezaron a funcionar los primeros hoteles en Cancún, como un Centro Integralmente Planeado y, se inauguró el aeropuerto internacional consolidando el proyecto Cancún como parte del municipio de Benito Juárez. Acorde con Calderón y Campos (2018), argumentan que Cancún a partir del año 2000 se consolidó como el destino más importante de sol y playa y el centro turístico con mayor recepción de turistas.

Actualmente, Cancún se ha pronunciado como una potencia turística a nivel nacional ocupando el segundo lugar como destino con mayor demanda de alojamiento en destinos de sol y playa con una ocupación promedio de 26.517 habitaciones diarias; aportando un porcentaje considerable de ganancias al producto interno bruto del país. Conforme a lo expuesto por parte del Consulado de Relaciones Exteriores (2022), lo que hoy en día es conocido como la “zona turística” de Cancún actualmente, cuenta con poco más de 187 hoteles en funcionamiento y alberga más de 35,500 habitaciones en venta para el comercio turístico; siendo así una de las zonas que se encarga de emplear un alto porcentaje de personas entre las que se destaca una variada comunidad de personas pertenecientes a la región así como a las zonas aledañas del sur del país.

Formación de recursos humanos para el sector hotelero

La formación de recursos humanos en el sector hotelero es un proceso fundamental para asegurar tanto la calidad del servicio, la eficiencia y la competitividad en los hoteles como para asegurar el bienestar de los colaboradores, esta formación debe abarcar toda una variedad de aspectos ya que como menciona Ontiveros (2020), “la nula atención en el desarrollo del personal de la empresa y en las condiciones que los rodean, es un factor determinante para que una organización no tenga un progreso y renombre significativo, además de una baja productividad laboral” (p. 15).

Entre los factores que deben considerarse de manera imperativa están la capacitación constante en un aspecto técnico y operativo que se centre en apoyar y enseñar a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva, esta debe considerarse para los empleados tanto de nuevo ingreso como para los que ya existen en la organización y debe abarcarse, a ser posible cada área del hotel.

Si bien, y conforme a lo planteado por Ontiveros (2020), “el desarrollo de personal está compuesto por varios elementos para que los colaboradores se desarrollen dentro de la empresa” (p. 18), también deben de considerarse impulsar constantemente el desarrollo de competencias interpersonales pues son intrínsecamente necesarias para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los huéspedes, así como considerar las oportunidades de crecimiento para que aquellos empleados que aspiran a puestos de liderazgo o gestión tengan la oportunidad de crecer y no pierdan la motivación en el área laboral.

Otro punto clave necesario es el de la educación constante en el sector, tanto por parte de los colaboradores al aprender más de sus respectivas áreas como por parte de los supervisores y jefes inmediatos; esta puede verse y ser llevada a cabo mediante diversos cursos u oportunidades, como lo es el caso de la mayoría de los hoteles en la zona hotelera en Cancún que dentro de sus beneficios a colaboradores tienen las opciones de educación ofertando cursos para *bar tender*, educación en cata de vinos, formación de liderazgo y manejo de personal, clases de inglés, entre otros; lo que sin duda ayuda al constante crecimiento profesional de los colaboradores y a su vez permite que los servicios ofertados sean de mayor calidad.

En México, las prácticas profesionales o estancias son una parte importante de la formación universitaria y se realizan en diversas instituciones y empresas tanto del sector público como del privado. Estas prácticas ofrecen a los estudiantes la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula en un entorno laboral real, así como desarrollar habilidades y competencias profesionales necesarias para su futuro desempeño en el campo laboral.

De acuerdo con el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana las prácticas profesionales tienen una duración mínima de tres meses, aunque dependiendo la institución estas pueden extenderse hasta unos años. Los estudiantes generalmente deben cumplir con ciertos requisitos académicos y administrativos para ser elegibles para realizar prácticas, como haber aprobado un número mínimo de créditos y obtener la aprobación de su institución educativa.

Las prácticas profesionales o estancias pueden realizarse en diversas instituciones, incluyendo empresas privadas, organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales (ONG), centros de investigación, hospitales, entre otros. Esta elección depende tanto del área de estudio y sus intereses profesionales como de la vinculación que se tenga con dicha institución por parte de la unidad académica.

Conforme a lo establecido en el Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana y la Secretaría de Educación Pública las prácticas profesionales pueden tomarse de diferentes formas como pasantías, servicio social, residencias profesionales, prácticas de campo, prácticas de laboratorio, entre otras. La modalidad específica dependerá del programa académico y de los requisitos de la institución educativa. Sin embargo, éstas siempre deben llevar una adecuada supervisión y seguimiento por parte de un tutor académico de su de su institución educativa, así como de un tutor o supervisor en la institución donde realizan las prácticas. Estos tutores brindan orientación y apoyo al estudiante, supervisan su desempeño y evalúan sus logros y aprendizajes.

El objetivo fundamental de las prácticas profesionales es que los estudiantes adquieran experiencia práctica en su campo de estudio, desarrollen habilidades específicas relacionadas con su profesión, participen en proyectos reales y contribuyan al logro de los objetivos institucionales, ya que según lo expuesto por Rueda (2014), el periodo de prácticas profesionales es uno de los momentos más importantes para los estudiantes es el proceso de transición del entorno educativo a la vida laboral.

Para validar las prácticas profesionales los estudiantes son sometidos a una evaluación tanto por su tutor académico como por su tutor o supervisor en la institución donde realizaron las prácticas. La evaluación puede incluir la presentación de un informe o memoria de prácticas, la realización de una exposición o presentación, y la participación en entrevistas de retroalimentación.

En México, las prácticas universitarias están reguladas principalmente por la Secretaría de Educación Pública (SEP) a través de la Ley General de Educación, así como por las leyes estatales de educación. Sin embargo, la regulación específica de las prácticas profesionales puede variar dependiendo del nivel educativo y del tipo de institución.

A nivel federal, la Ley General de Educación establece los lineamientos generales para la educación en México, incluyendo disposiciones relacionadas con la vinculación de las instituciones educativas con el sector productivo y la promoción de prácticas profesionales para los estudiantes. Esta ley proporciona un marco legal para la implementación de programas de prácticas profesionales en instituciones de educación superior a lo largo del país.

Además, algunas profesiones tienen sus propias leyes y regulaciones que especifican los requisitos para realizar prácticas profesionales y establecen los estándares de calidad que deben cumplir las instituciones educativas y las empresas donde se llevan a cabo estas prácticas. Por ejemplo, en el caso de las carreras de medicina, la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud (CIFRHS) establece las normas y lineamientos para la realización de internados y servicio social en instituciones de salud.

Por lo tanto, las prácticas profesionales o estancias en México son una parte integral de la formación universitaria que ofrece a los estudiantes la oportunidad de adquirir

experiencia práctica, desarrollar habilidades profesionales y establecer contactos en el mundo laboral, contribuyendo así a su desarrollo académico y profesional; y su regulación es responsabilidad principalmente de la Secretaría de Educación Pública a nivel federal así como de otras instancias gubernamentales en el giro de la educación.

La vinculación universitaria y su rol para la implementación de prácticas profesionales

La vinculación universitaria se refiere a la conexión que las universidades establecen con su entorno, ya sea con la comunidad local, empresas, instituciones gubernamentales u otras organizaciones. Este vínculo es fundamental para facilitar la implementación de prácticas profesionales, ya que permite que los estudiantes adquieran experiencia en el mundo real y apliquen los conocimientos adquiridos en el aula en situaciones prácticas.

Esta vinculación comprende una serie de aspectos a considerar antes de establecer un vínculo con cualquier institución por lo que se requiere que el equipo a cargo de dichos enlaces tenga una capacitación adecuada y considere los beneficios para su alumnado en los que estén contemplados los requisitos que la institución misma tiene con ellos, de la misma manera ellos deben identificar las necesidades del mercado laboral para que al término de la carrera los estudiantes puedan tener una oportunidad de crecimiento profesional y un enlace seguro para su trabajo.

Acorde con Rueda (2014), la vinculación universitaria facilita la creación de convenios y alianzas estratégicas con empresas e instituciones, lo que puede resultar en oportunidades de prácticas profesionales para los estudiantes, pues permiten que éstos realicen pasantías, prácticas profesionales o proyectos de investigación aplicada en entornos laborales reales desarrollando una experiencia profesional en el mundo real y trasladando todos sus conocimientos de lo teórico a la praxis.

Cabe mencionar, que esta vinculación no sólo consta de establecer un enlace entre la institución y la empresa, sino que también implica brindar apoyo y orientación a los estudiantes durante sus prácticas profesionales mediante la asignación de tutores capacitados por parte de la universidad que sean capaces de dar seguimiento regular y puedan realizar una evaluación del desempeño del estudiante durante su periodo de prácticas. No obstante, se debe ver por el bien del estudiantado y, que como expone Mojón (2022), hay que evitar la precariedad en las prácticas que creen en los alumnos expectativas e ilusiones sobre de la idea de un contrato indefinido si tu trabajo es lo suficientemente bueno durante las prácticas. Por lo que es fundamental obtener una retroalimentación constante por parte de las empresas con las que se realiza esta vinculación sobre el desempeño de sus estudiantes en el lugar de trabajo y compararlo con lo expuesto por los alumnos a fin de reconocer algún área de oportunidad que se deba cambiar en el programa académico para ajustar el currículo y que así esté alineado con las necesidades del mercado laboral sin comprometer el bienestar de los alumnos.

Expuesto esto hay que mencionar que, al menos en el área de Cancún Quintana Roo establecer un vínculo entre hoteleros y universidades puede ser beneficioso tanto para la industria hotelera como para la comunidad universitaria; la forma de hacerlo de manera efectiva viene en dos líneas pues, tanto los hoteles llegan directamente a para ofrecer oportunidades de pasantías y prácticas profesionales a estudiantes de carreras relacionadas con la hospitalidad y el turismo como el departamento a cargo de la vinculación universitario puede contactar al área de capacitación de diversos complejos hoteleros y establecer una oferta en donde se expongan los beneficios que la recepción de pasantes trae para ellos como los perfiles profesionales que se tienen para ofertar.

Otra forma de establecer una vinculación es mediante la colaboración en proyectos de investigación en donde las universidades realicen proyectos de investigación relacionados con la industria hotelera, como estudios de mercado, análisis de tendencias turísticas, desarrollo de nuevos productos o servicios, sostenibilidad ambiental, entre otros. Esta colaboración puede generar conocimientos útiles para mejorar la gestión y operación de los hoteles, al tiempo que proporciona a los estudiantes la oportunidad de participar en proyectos de investigación aplicada y a su vez permite que el hotel obtenga un panorama externo y alguna posibilidad de solución sobre algún problema interno.

Asimismo, los programas de capacitación y desarrollo que conforme a Ontiveros (2020), busca mejorar la calidad en el servicio ofreciendo programas de capacitación y desarrollo para estudiantes y profesionales de la industria en colaboración con universidades, estos programas incluyen cursos, talleres, seminarios y conferencias sobre temas relevantes para la industria hotelera, como gestión hotelera, servicio al cliente, marketing turístico, gestión de eventos, entre otros. Así como la participación en eventos y ferias relacionadas con la industria hotelera, como ferias de turismo, congresos y conferencias especializadas; ya que estos eventos proporcionan una plataforma para establecer contactos, intercambiar conocimientos y promover la colaboración entre ambas partes.

Finalmente, y en casos particulares, tenemos los programas de mentoría y asesoramiento en donde profesionales de la industria hotelera participan como mentores o asesores en programas universitarios relacionados con la hospitalidad y el turismo, en donde se oferta a los estudiantes la oportunidad de recibir orientación y consejos de personas con experiencia en el rubro hotelero, así como de establecer contactos profesionales que pueden ser útiles para su futura carrera, y en algunos casos, incluso conllevan a la oportunidad de ser llevados a los complejos hoteleros por ciertos periodos de tiempo para aprender y visualizar el funcionamiento de la empresa y el desempeño de sus asesores en la práctica real en el mundo laboral. Si bien esta es una opción de vinculación muy oportuna que le permite al alumno aprender de primera mano todo lo referente a un puesto en específico en la hotelería no es un programa comúnmente empleado en México ya sea por la falta de organización con el sector hotelero o bien por la falta de disponibilidad de tiempo de los profesionales en el sector para poder capacitar y asesorar a uno o más alumnos al tiempo que desempeñan sus tareas laborales.

El conductismo como vía de análisis

Hoy en día el conductismo es una herramienta que se emplea en la educación, pese a la inconformidad de esto por parte de diversos psicólogos expertos en el tema. Este ha demostrado ser un modelo efectivo en múltiples ocasiones, presentado como un modelo que comúnmente fue asociado con los términos de estímulo-respuesta pero que es más que eso pues permite brindar recursos valiosos para programar la enseñanza desde un enfoque cercano.

Siendo así que el aprendizaje basado en el conductismo está fundado bajo un esquema accionista en el que el individuo, en este caso el alumnado, comienza a asociar los estímulos con las respuestas o recompensas y de esta manera va aprendiendo bajo un control ambiental otorgado por sus tutores, gracias a que los conocimientos adquiridos se proporcionan a través de las experiencias que llegan del exterior y que no solo provienen de las características innatas del estudiante.

Según expone Patiño (2018), bajo un régimen conductista se puede realizar una modificación de conducta y pensamiento en el individuo en donde solo es pertinente implementar una serie de estrategias basadas en procedimientos rigurosos y sistemáticos que deben seguirse de forma constante y estructurada.

Derivado del conductismo clásico se cuenta con una serie de corrientes psicológicas y sociológicas que se alinean con dichos fundamentos, pero para fines del presente trabajo se destaca la teoría sociológica del condicionamiento laboral, también conocida como teoría del condicionamiento social en el trabajo, se basa en la idea de que el entorno laboral y las interacciones sociales dentro de una organización ejercen una influencia significativa en el comportamiento y las actitudes de los empleados. Esta teoría se desarrolla a partir de diversas corrientes de pensamiento en sociología, psicología y gestión organizacional.

La teoría de condicionamiento laboral tiene como premisa que los individuos son moldeados por su entorno social y las normas culturales que predominan en la organización donde trabajan. Se enfoca en cómo las estructuras y dinámicas sociales dentro del lugar de trabajo influyen en la forma en que los empleados perciben su trabajo, interactúan entre sí y responden a las demandas laborales.

Acorde con Bericat (2019), la teoría de condicionamiento laboral considera varios puntos clave que hoy en día conforman parte de la formación en una empresa como lo es: la socialización organizacional, proceso que implica la transmisión de normas, valores y expectativas organizacionales a los nuevos empleados, lo que les ayuda a adaptarse a la cultura de la empresa y a internalizar las actitudes y comportamientos aceptados dentro de la organización; la aplicación de roles laborales en donde se determinan una serie de responsabilidades, tareas y expectativas asociadas a diferentes posiciones dentro de una organización que a su vez son influenciados por las normas sociales y las interacciones entre los miembros del equipo; el clima organizacional cuyo concepto en sí está basado al ambiente psicológico percibido por los empleados en una organización y que puede influir

en su satisfacción laboral, motivación y desempeño y que, de acuerdo a Ontiveros (2020), determina el desempeño laboral dentro de las organizaciones efectivo por parte de los colaboradores.

Asimismo, la teoría establece que la distribución de poder dentro de una organización y el estilo de liderazgo de los gerentes afectan el comportamiento y las relaciones entre los empleados por lo que se requiere que la cultura organizacional de la empresa se alinee con los objetivos profesionales del colaborador ya que esta puede influir en la forma en que se establecen las relaciones laborales y se toman decisiones dentro de la empresa al estar conformada por los valores compartidos, las creencias y las normas que guían el comportamiento de los miembros de una organización (Bericat, 2019).

De este modo podemos decir que la teoría que se percibe de manera real en los ambientes laborales del sector hotelero en Cancún es la del condicionamiento laboral pues proporciona un marco para comprender cómo las estructuras sociales y las interacciones dentro del lugar de trabajo influyen en el comportamiento, la actitud y el rendimiento de los empleados permitiendo que los investigadores y profesionales de recursos humanos a comprendan mejor las complejas dinámicas sociales en el entorno laboral y desarrollen estrategias para mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados; y a su vez perpetúan el hecho de la permanencia laboral bajo esquemas de contratación deficientes o carentes de un cuidado personal para con el colaborador siendo así que una vez que los alumnos en periodos de prácticas o estancias profesionales se ven expuestos a ellos comienzan a ver esta realidad como una normalidad y, bajo el esquema de que actualmente durante el periodo de prácticas profesionales ellos no reciben ningún tipo de remuneración monetaria obligatoria por parte de la empresa en cuestión una vez que reciben la oportunidad de “crecimiento” o “desarrollo profesional” en un puesto para el que el nivel de exigencia es mayor al que debería bajo un contrato laboral lo toman, pues ven esto como un sistema de recompensa bajo el arduo trabajo realizado anteriormente perpetrando así las malas condiciones laborales y la explotación de alumnos recién egresados condicionados a trabajar bajo condiciones precarias.

Reflexiones finales

Conforme a lo expuesto en el presente texto sobre la importancia de una preparación adecuada del estudiantado para realizar un periodo de prácticas en el sector hotelero en Cancún en donde no se sufra de carencias al momento de su capacitación y que el periodo de adaptabilidad entre el momento de alumno a trabajador sea eficiente, se puede entender que el aprendizaje basado en conductismo al que comúnmente se ven expuestos los alumnos en México tiene que ser un factor determinante, así mismo y como se explicó a lo largo del escrito, este sistema de aprendizaje-recompensa es lo que en muchos más ámbitos deriva en la aceptación de las condiciones educativas y posteriormente laborales, así como los tratos recibidos durante su formación universitaria y finalmente durante sus periodos de prácticas estudiantiles.

Por ende, se puede decir que establecer un vínculo entre hoteleros e Instituciones de Educación Superior (IES) puede promover la colaboración y el intercambio de conocimientos entre ambas partes, beneficiando tanto a la industria hotelera como a la comunidad universitaria y, contribuyendo al desarrollo de profesionales capacitados y bien preparados para enfrentar los desafíos emanados del sector turístico. No obstante, este nexo debe realizarse con cuidado y consideración velando por la seguridad del estudiantado y estableciendo parámetros y seguimiento pertinente que le sea una fuente de apoyo al alumno en cuestión.

Referencias

- Barrón, K., Trujillo, E., y Álvarez, P. (2022). Índice de Calidad del Empleo en el Sector Hotelero: estimación para Nuevo Vallarta, Los Cabos y Cancún. *Dimensiones Turísticas*, 6(10), 85.-110. <https://doi.org/10.47557/LTBD5694>
- Bericat Alastuey, C. (2019). *La transformación de las relaciones laborales: fundamentos teóricos de un proceso de cambio*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Calderón Maya, J. R., y Campos Alanís, H. (2018). *Las Políticas Turísticas. El caso de Cancún, México*. Centro de Ciencias Humanas y Sociales. Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la unión. (2018). Ley Reglamentaria del artículo 5to constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208_190118.pdf
- Castagno, M., y Fornasari, M. (2013). Tres momentos del inicio de una vida profesional. Valor identitario de las prácticas universitarias. *Revista costarricense de Psicología*, 32(2), 195-212.
- Consulado de Relaciones Exteriores. (2022). *Cancún, Quintana Roo*. https://lc.cx/EBMCB_
- Gil, S. M., Korstanje, M. E., y Peral, P. P. (2020). El turismo como objeto de investigación. *Rosa dos Ventos*, 12(1), 81-105.
- Mojón, I. (2022, 22 de enero) El contrato de prácticas y otras formas de explotación. Opinion. <https://lc.cx/uXoRuu>
- INEGI. (2023, 28 de abril) Estadísticas a propósito del día del trabajo. https://lc.cx/3_-erk
- Martínez, Y. J. R. (2023). El proceso de turistificación en el traspáis de Cancún-Riviera Maya: mirada a los actores locales. *Antrópica: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(18), 155-161.
- Ontiveros, N. (2020) *Plan de desarrollo de personal para incrementar la productividad en el hotel "los tres ríos" en la ciudad de Culiacán* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Sinaloa].
- Patiño, L. (2018). *Teorías y métodos conductismo y enfoque cognitivo*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Rueda Rodríguez, A. E. (2014). Las prácticas profesionales y las pasantías desde la legislación comparada. *Revista latinoamericana de derecho social*, (19), 111-132.

Overview of professional internships in the hotel industry in Cancun, Quintana Roo Visão geral dos estágios no setor hoteleiro de Cancun, Quintana Roo

Anastacio Gustavo Fernández Rodríguez

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

Brenda Antonio Mancilla

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo | Cancún | México
<https://orcid.org/0009-0000-4142-7690>
brenda.antonio.m@gmail.com

Adrian Alejandro Vilchis Onofre

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo | Cancún | México
<https://orcid.org/0000-0002-9979-4714>
advion024@gmail.com

Abstract

This essay presents a panorama of the conditions under which professional practices are carried out in the tourism industry in Cancun, Quintana Roo, where, in a context of regulatory uncertainty, the student has experiences which do not always meet the expectations and objectives of the work experience. This scheme of collaboration with the private sector demands a workload and responsibilities without any support remuneration to the student. For the theoretical construction, the information gathered by various texts on working conditions in the tourist area of Cancún and the work schemes under which it developed was taken into account, as well as the statutes and legislation surrounding professional practices for university students in the Mexican Republic, and Similarly, some schemes used in other parts of the world where a reform is already being created that seeks to regulate and temporality in contracts that can remunerate students economically and create better conditions for validating whether it really is a scheme of support for the students or just a process that perpetuates poor working conditions, tensions and conditioning of the students in exchange for releasing their practices.

Keywords: vocational practices; hotel business; tourism; tensions; working conditions.

Resumo

Este ensaio apresenta uma visão geral das condições em que os estágios profissionais são realizados no setor de turismo em Cancún, Quintana Roo, onde, em um contexto de incerteza nas regulamentações, os alunos vivem experiências que nem sempre atendem às expectativas ou aos objetivos dos estágios profissionais. Esse esquema de colaboração com o setor privado exige uma carga de trabalho e responsabilidades sem qualquer remuneração para apoiar o aluno. Para a construção teórica, levamos em consideração as informações coletadas em diferentes textos sobre as condições de trabalho na área turística de Cancún e os esquemas de trabalho sob os quais ela foi desenvolvida, bem como os estatutos e as legislações sobre estágios profissionais

para estudantes universitários na República Mexicana e, da mesma forma, alguns dos esquemas usados em outras partes do mundo, alguns esquemas utilizados em outras partes do mundo, onde já está sendo criada uma reforma que busca a regulamentação e a temporalidade nos contratos que conseguem remunerar economicamente os estudantes e criar melhores condições para validar se é realmente um esquema de apoio aos estudantes ou apenas um processo que perpetua tensões, más condições de trabalho e o condicionamento dos estudantes em troca da liberação de seus estágios. Palavras-chave: estágios; hospitalidade; turismo; tensões; condições de trabalho.