

CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS PUESTOS OPERATIVOS DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE OAXACA¹

CONDITIONS OF WORK IN THE OPERATIVE JOB POSITIONS OF THE TOURISM SECTOR IN OAXACA CITY

Itzel-Yazmin López-Gómez y Osiel Villegas-Clemente²
Centro Universitario Casando
México

RESUMEN

Para Rodríguez -Oreggia y Silva (2009) el término condición de trabajo es el estado en el que el trabajador se relaciona de manera armónica con las actividades de trabajo, que hacen que éste produzca más para un fin. Su estudio es importante porque como menciona la Organización Mundial del Turismo – OMT (2015) en el turismo se utiliza mucha mano de obra, parte de ella especializada, pero también mucha mano de obra vulnerable como los jóvenes, inmigrantes, madres de familia y trabajadores poco preparados, lo que representan oportunidades para estos grupos desprotegidos (Organización Mundial del Turismo – OMT, 2016, "Empleo y trabajo decente", párr. 1-3). Pero a pesar de su importancia no se han localizado estudios sobre este fenómeno en la región de estudio. Por lo anterior, la presente investigación tuvo como objetivo determinar cuáles son las condiciones de trabajo de los puestos operativos del sector turístico en la Ciudad de Oaxaca. Se realizó un estudio descriptivo. Se trabajó con un grupo de 30 trabajadores operativos del sector turístico: 10 de hoteles, 10 de restaurantes y 10 de agencias de viajes. Se hizo un muestreo intencional. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Los resultados muestran que las condiciones se cumplen en un 37.22%. Se discute la importancia de identificar por qué es tan bajo dicho porcentaje. En el estudio se concluyó que para evitar situaciones como esta, sería conveniente que cada uno de los actores involucrados en la actividad turística asuma su papel de cambio.

ABSTRACT

For Rodríguez - Oreggia and Silva (2009) the term work condition is the state in which the worker is related in a harmonious way with work activities, which cause that the worker produces more for an end. Their study is important because how the World Tourism Organization (WTO) (2015) argues, tourism uses a lot of labor, a part of it is skilled labor, but also a lot of vulnerable labor force such as young people, immigrants, mothers and workers (UNWTO, 2016 Employment and Decent Work", para. 1-3). But despite its importance, no studies about this phenomenon have been found in the study area. Therefore, the present research aimed was to determine the working conditions of operative job positions of the tourism sector in Oaxaca City. A descriptive study was carried out. We worked with a group of 30 operational workers in the tourism sector: 10 hotels, 10 restaurants and 10 travel agencies. One intentionally sampling was done. Descriptive statistics were used to analyze the data. The results show that according to the Federal Labor Law the conditions are fulfilled in a 37.22%. It is discussed about the importance of identifying why the percentage is so low. The study concluded that to avoid situations like this, it would be appropriate for each of the actors involved in tourism to assume its role of change.

PALABRAS CLAVE

Condiciones de Trabajo, Puestos Operativos, Sector Turístico.

KEYWORDS

Working conditions, operative job positions, tourism sector.

¹ Recibido el 01 de febrero de 2018 y aceptado el 5 de marzo de 2018.

² E-mail: yazmingomez1795@gmail.com

La Organización Internacional del Trabajo–OIT (2016 párr. 2) ha desarrollado un sistema de normas internacionales donde plasma las oportunidades de la mujer y el hombre con el fin de que consigan un trabajo productivo, así como condiciones de libertad, seguridad, dignidad e igualdad que garantice su economía.

En el caso de México, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social-STPS (2015, Condiciones de Trabajo, párr. 1) hace alusión a las condiciones de trabajo en las cuales se menciona que en ellas se debe garantizar la equidad de género sin distinción alguna, ya sea de origen étnico, nacionalidad, edad, discapacidad, salud, condición de embarazo, responsabilidad familiar y estado civil.

Por su parte Lima (1989, p. 10), lo nombra como derecho colectivo del trabajo, conceptualizándolo como la norma que establece un orden, su relación, su posición, funciones y conflictos colectivos del trabajo dentro de las empresas con los trabajadores y patrones.

García (2012, p. 18) por su parte, utiliza el concepto de normas del derecho, las cuales tienen como objetivo establecer beneficios para los trabajadores, sobre todo ofrecer protección a los grupos débiles de la economía, donde el Estado tiene el deber de hacerlo mediante un trabajo digno, buen salario, hacer cumplir las reglas del empleo, horario de trabajo, etc., es decir, a través de las normas jurídicas el Estado debe reivindicar y dignificar a la clase trabajadora.

Reyes (2012, p. 13), expresa que el derecho laboral es una protección para los trabajadores que demanda un equilibrio entre la producción, el capital y diversas fuentes de trabajo que garantice un nivel digno para cada trabajador (a) y su familia. Aunque como menciona Aguilar (2013, pp.11-13) al derecho laboral le faltan ciertas características que orienten una buena comunicación entre el trabajador y el patrón lo que produce una defensa personal para ambas partes donde la única forma de que haya armonía recíproca es creando un ambiente de igualdad, equidad, libertad y justicia.

De lo anterior se deduce que las condiciones de trabajo son aquellas prestaciones y derechos que tiene el trabajador tales como la no discriminación por motivos de raza, sexo, color, etc. así como también tener un trabajo digno, un salario justo, descansos, etc.

Los Puestos Operativos también se ha definido de diversas maneras. Para Mondy y Noe (2005, p. 6) los empleados Operativos son todos los trabajadores de una organización, con excepción de los gerentes y profesionales como ingenieros, contadores o secretarías, también se incluyen trabajadores del acero, conductores de camiones, vendedores de mostrador y meseros.

El Instituto Madero-Escuela de Mandos Medios de Argentina (2015, Historia, párr. 2) dice que “El trabajo directivo es aquella acción que no sigue reglas fijas y cuyo resultado es incierto (aunque deba hacerse, se añade, con la pretensión – y aún obligación – de acertar).” Por contraposición, el trabajo operativo sigue reglas fijas conocidas.

Acosta, Fernández y Mollón (2002, p. 76) mencionan que los puestos de trabajo se dividen en: operativos funcionales y estratégicos de gestión. El primero será por el puesto de responsabilidad y del nivel jerárquico que tenga, entonces puestos de trabajo operativos son los que tienen orientación a procedimientos que se ejecuten en campo. Y los puestos estratégicos son los que coordinan a los puestos operativos para obtener utilidades (son puestos conocidos también como jefaturas de área).

En México, la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (2015) (vigentes a partir del 1º de enero de 2016) señala 4 tipos de trabajadores operativos relacionados con la actividad turística: (8) cocinero(a), mayor(a) en restaurantes, fondas y demás establecimientos de preparación y venta de alimentos, (40) planchador(a) a máquina en tintorerías, lavanderías y establecimientos similares, (43) recamarero(a) en hoteles, moteles y otros establecimientos de hospedaje y (48) repostero(a) o pastelero(a).

Por su parte, Casillas (2005) menciona los siguientes puestos operativos dentro del organigrama de un establecimiento de hospedaje: (a) Reservas, (b) Recepción, (c) Bell boys, (d) Ama de llaves, (e) Lavandería y (f) Teléfonos.

Para la revista Turismo y Desarrollo Local-TURyDES (2009, Funciones de las agencias de viajes, párr. 4-6) la función creadora: Consiste en diseñar, organizar, comercializar, operar viajes y productos turísticos realizando diferentes servicios que se ofertan a un precio estándar en paquetes o viajes personalizados que se adaptan al cliente. Los tour operadores y agencias mayoristas realizan una investigación para conocer las necesidades de los clientes, que permita diferenciar a la empresa de otras con el fin de obtener mayores ingresos. No solo se pueden organizar viajes, también se pueden organizar congresos, ferias, cruceros, etc. Para crear los productos o brindar el servicio deberán chequear o analizar los recursos financieros para obtener beneficios en clientes y patrimonio o utilidades.

De manera sintética se puede decir que los Puestos Operativos se definen como: aquellos en los cuales los trabajadores ponen su mano de obra. Estos puestos son una parte fundamental para la empresa ya que sin ellos no subsistiría, además son los que hacen que funcione la empresa.

De acuerdo con la Declaración de Manila (1988, Artículo 1), el turismo es una actividad que tiene diversas ramas por tener contacto con actividades sociales, económicas, culturales y educativas además de contribuir con el desarrollo económico de cualquier país. Espinosa (2004, p. 47) concibe al turismo como una actividad económica, pero también como una ciencia y un arte importante para cada país; que requiere satisfacer las necesidades del en aspectos tales como servicios de alimentos y bebidas, hospedaje, transporte, recreación y sociabilidad. Esta actividad es de considerable importancia y significado mundial. En diversos países, el turismo genera muchas utilidades respecto al comercio internacional.

En la Ley General de Turismo–LGT (2011) en su Artículo 1° se conceptualiza que:

La materia turística comprende los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual, con fines de ocio y otros motivos. Los procesos que se generan por la materia turística son una actividad prioritaria nacional que, bajo el enfoque social y económico, genera desarrollo regional. Por lo tanto, en el sector turístico se desarrollan espacios recreativos donde cualquier persona puede realizar diferentes actividades de trabajo en áreas de producción.

El turismo es uno de los sectores económicos más importantes, (al 2014) contribuyó con el 10% del Producto Interno Bruto, generando 1 de cada 11 empleos a nivel mundial y la OMT (como se citó en Madrid de la, 2015) se considera que habrá 800 millones de turistas para el año 2030. Además, señala que el turismo es un factor que difunde los atractivos culturales y naturales de un lugar.

Se puede decir entonces que el sector turístico integra actividades que se llevan a cabo por diversión, descanso u otros motivos, en distintos plazos de tiempo, con diferentes expectativas, donde las personas pueden sociabilizar o en algunos casos ejercer actividades laborales en este sector.

Por otra parte, el Consejo de Promoción Turística de México–CPTM (2015, párr. 1 - 2), señala que Oaxaca (ciudad capital del estado del mismo nombre), cuenta con una cultura y personas que son el principal motivo por el cual los turistas llegan, es un destino donde influyen las tradiciones y la arquitectura de la localidad.

El mismo CPTM (párr. 2-10) menciona que en la ciudad de Oaxaca hay diversidad de atractivos como: (a) Arquitectura, (b) Tradiciones, (c) Zonas arqueológicas, (d) Iglesias, (e) Mercados, (f) Fiestas, (g) Bebidas, (h) Gastronomía, (i) Artesanías y (j) Textiles.

De acuerdo con la base de datos la STyDE (2011) en la Tabla “Actividad Hotelera – Afluencia de Visitantes” de Indicadores Básicos de la Actividad Turística, a la Ciudad de Oaxaca llegaron en los

últimos años 4,036,981 turistas nacionales y 170,439 extranjeros; arribaron 2 713 vuelos traducidos en 223 671 pasajeros; y por último se puede mencionar que en este destino hay 408 establecimientos de Alimentos y Bebidas como: Restaurantes, Cafeterías, Discotecas y Bares. A pesar de los datos anteriores la problemática de estudio tiene una magnitud considerable, pues actualmente se desconoce datos objetivo que señalen cuáles son las condiciones laborales de los puestos operativos del sector turístico en la región de estudio. Este estudio también elimina una laguna de conocimiento ya que hasta la fecha se han realizado investigaciones sobre una parte del sector turístico, pero hacen falta estudios sobre los demás sectores involucrados dentro del turismo.

Los estudios recientes como el de Sánchez-Serrano, Bernal y Algarín (2012) revelan que los trabajadores en la hostelería y turismo no tienen posibilidades para construir un futuro, ya que se dice que solo los que tienen carreras pueden obtener mejores condiciones laborales, sueldos y seguros (pp. 4 - 5). Por lo anterior el desarrollo de estudios como el que se propone en esta investigación puede facilitar la solución del problema, porque para mejorar las condiciones laborales primero se requiere identificar el panorama actual de ellas. De la misma manera el estudio es importante porque propone una metodología novedosa ya que las condiciones de trabajo fueron medidas a partir de los criterios que marca la Ley Federal del Trabajo vigente en México.

En Europa, Montañés (2011, pp. 20-23 y 27) realizó un estudio que tenía como objetivo investigar la influencia de los tipos de jornada de trabajo en la productividad y economía de la Comunidad Autónoma de Aragón. Los resultados mostraron que el tipo de jornada laboral no sólo afecta al propio trabajador, sino que repercute en su entorno familiar, personal, en el rendimiento laboral y productividad de la empresa. En el estudio se concluyó que la jornada laboral es una variable multidimensional en la que el sector productivo del que se trate juega un papel importante y, por tanto, debe ser tenido en cuenta en el análisis sobre los efectos de la jornada laboral en el nivel de productividad.

En el caso de la región de estudio se encontraron escasos trabajos relacionados con el tema como por ejemplo la investigación desarrollada por Aguilar-Morales, Vargas-Mendoza y Peralta-Reyes (2008) y Aguilar-Morales, Romero-García, García-Cortes, y Vargas-Mendoza (2008).

En Cozumel, Quintana Roo Arroyo y Gutiérrez (2007, pp. 65-68, 71, 74) realizaron un estudio que tenía como objetivo investigar la situación real del empleo en el sector hotelero, en dicho estudio se entrevistó a gerentes de recursos humanos, encargados o dueños de los establecimientos hoteleros, y se realizaron entrevistas a empleados del sector hotelero. Para el análisis estadístico de los datos se utilizaron registros documentales, los resultados arrojaron que 3,955 habitaciones en el 2005 generaron 2,818 empleos de forma directa. En el estudio se concluyó que, si bien existe empleo en la comunidad, resulta difícil contratar a personas con experiencia y si se contratan están por debajo del perfil que se pide, esto implica que los empleados trabajen con deficiencia y haya rotación de personal mensualmente del 17% y al año en promedio 24% anual.

Aguilar-Morales, Romero-García, García-Cortes y Vargas-Mendoza (2008, p. 1) realizaron un estudio en el Estado de Oaxaca, México para investigar el reglamento interno que contiene normas y reglas que se deben aplicar en una empresa determinada, el reglamento no debe ser solo un requisito, debería ser una herramienta básica de trabajo donde se puedan resolver las diferencias entre patrones y trabajadores. En el estudio se evaluó a un total de 10 empresas, se utilizó una lista de verificación de 77 reactivos elaborados, se revisaron características comunes incluidas en los reglamentos internos de empresas que desarrollan actividades en la ciudad de Oaxaca. En este estudio se concluyó que los reglamentos revisados tienen principios escasos en el ámbito administrativo, académico y profesional por lo que se sugirió que se hicieran reglamentos internos donde intervengan los patrones y los trabajadores y así destaquen la igualdad y la justicia social.

Como se puede observar sabemos que las condiciones laborales de los trabajadores operativos en el sector turístico no son las idóneas, ya que las empresas no respetan todos los derechos del trabajador

que se establecen en las leyes pero no sabemos con exactitud sobre seguros de vida, prestaciones, sueldos, etc., por esa razón este trabajo de investigación se planteó como objetivo determinar cuáles son las condiciones de trabajo de los puestos operativos del sector turístico en la Ciudad de Oaxaca.

MÉTODO

PARTICIPANTES

Se trabajó con un grupo de 30 personas que trabajaran en puestos operativos del sector turístico divididos de la siguiente manera: 10 trabajadores de hoteles, 10 de restaurantes y 10 de agencias de viajes que por lo menos tuvieran un año trabajando en el sector.

Se trató de un muestreo intencional

MATERIALES

Se diseñó un cuestionario con 36 preguntas cerradas dicotómicas, el cual midió las condiciones de trabajo de los puestos operativos del sector turístico basado en la Ley Federal del Trabajo (2015). La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.

TIPO DE ESTUDIO O DISEÑO

Se trata de un estudio descriptivo.

PROCEDIMIENTO

Fase 1.- La muestra se integró por 10 trabajadores operativos de hoteles, 10 de restaurantes y 10 de agencias de viajes de empresas domiciliadas en la Ciudad de Oaxaca.

Fase 2.- Para la recolección de los datos se encuestó a los participantes.

Fase 3.-Los datos se analizaron mediante la estadística descriptiva.

RESULTADOS

La figura 1 muestra en promedio el porcentaje de cumplimiento de condiciones de trabajo en los puestos operativos del sector turístico en la ciudad de Oaxaca de acuerdo a un grupo de trabajadores del sector encuestados.

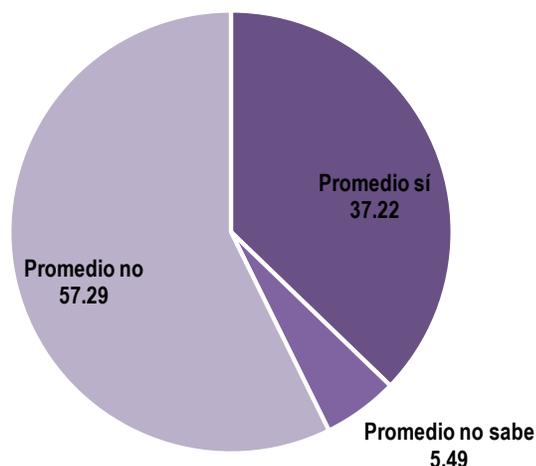


Figura 1. Promedio de cumplimiento de las condiciones de trabajo en los puestos operativos del sector turístico en la ciudad de Oaxaca.

En la tabla 1 se muestran los porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento que midió las condiciones de trabajo de los puestos operativos del sector turístico en la Ciudad de Oaxaca, por elemento evaluado.

Tabla 1

Porcentajes obtenidos de la aplicación del instrumento que midió las condiciones de trabajo de los puestos operativos del sector turístico en la Ciudad de Oaxaca, por elemento evaluado.

CONCEPTO	AGENCIA DE VIAJES		HOTEL		RESTAU- RANTE		PROMEDIO	
	Sí	No sabe	Sí	No sabe	Sí	No sabe	Sí	No sabe
	Descansa el día obligatorio 1o. de enero (Art.74 fracc. I)	0	20	0	0	0	0	0
Descansa el día obligatorio primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero (Art.74 fracc. II)	0	20	0	0	0	0	0	6.67
Descansa el día obligatorio tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo (Art.74 fracc. III)	0	20	0	0	0	0	0	6.67
Descansa el día obligatorio 1o. de mayo (Art.74 fracc. IV)	0	10	0	0	0	0	0	3.33
Descansa el día obligatorio tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre (Art.74 fracc. VI)	0	10	0	0	0	0	0	3.33
Descansa el día obligatorio 25 de diciembre (Art.74 fracc. VIII)	0	30	0	0	0	0	0	10
Descansa el día obligatorio que determinen las leyes federales y locales electorales por elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral (Art.74 fracc. IX)	10	40	0	20	0	0	3.33	20
El salario percibido es igual o mayor a \$219.12 diarios	10	0	0	0	0	0	3.33	0
El salario percibido es igual o mayor a \$292.16 diarios	0	0	0	0	10	0	3.33	0
El día de descanso es el domingo (Art. 71)	10	0	0	0	10	0	6.67	0
Descansa el día obligatorio 16 de septiembre (Art.74 fracc. V)	0	10	0	0	20	0	6.67	3.33

(continúa)

CONCEPTO	AGENCIA DE VIAJES		HOTEL		RESTAU-RANTE		PROMEDIO	
	Sí	No sabe	Sí	No sabe	Sí	No sabe	Sí	No sabe
Descansa el día obligatorio 1o. de diciembre de cada seis años, por transmisión del poder Ejecutivo Federal (Art.74 fracc. VII)	30	10	0	20	0	0	10	10
Se encuentra adherido a algún sindicato (Art.34)	0	10	10	10	30	0	13.33	6.67
Existe un contrato colectivo de trabajo en la empresa (Art.25 frac. II)	0	30	10	10	40	2	16.67	14
Le pagan debidamente las horas extras: triple si excede las 9 Hrs. semanales (Art.67)	40	40	0	50	30	0	23.33	30
Le pagan debidamente las horas extras: doble si no excede las 9 Hrs. semanales (Art.67)	40	10	30	20	30	0	33.33	10
Cotiza en el INFONAVIT (Art.137)	20	40	20	0	70	0	36.67	13.33
El salario percibido es igual o mayor a \$ 146.08 diarios	40	0	50	0	30	0	40	0
Le dan prima vacacional del 25% sobre el salario correspondiente a sus días de vacaciones (Art.80)	50	10	30	30	50	20	43.33	20
Tiene participación en las utilidades de la empresa (Art.117)	80	20	30	30	20	0	43.33	16.67
Si trabaja los domingos le dan una prima adicional sobre su salario (Art.71)	50	20	40	0	50	10	46.67	10
Ha recibido capacitación por parte de la empresa en el último año (Art.153-A)	70	0	20	0	70	0	53.33	0
Siempre se le respeta el horario de trabajo de acuerdo a su jornada laboral (Diurna-8 horas, Nocturna-7 y Mixta-7 horas y media) (Art.61)	90	0	40	0	40	0	56.67	0
Tiene vacaciones correspondientes (6 días si lleva más de un año, después del cuarto año el periodo aumenta dos días por cada 5 años de servicio) (Art.76)	50	30	50	0	70	0	56.67	10
El salario percibido es igual o mayor a \$73.04 diarios	50	0	70	0	60	0	60	0

(continúa)

CONCEPTO	AGENCIA DE VIAJES		HOTEL		RESTAU- RANTE		PROMEDIO	
	Sí	No sabe	Sí	No sabe	Sí	No sabe	Sí	No sabe
Durante la jornada continua de trabajo se le concede un descanso de media hora (Art.63)	90	0	60	0	40	0	63.33	0
El trabajador tiene un contrato individual de trabajo (Art.20)	80	0	60	0	60	10	66.67	3.33
Le dan un día de descanso por 6 días de trabajo laborado con goce de salario (Art.69)	80	0	40	0	80	0	66.67	0
Los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo se le reponen cuando dejan de ser eficientes (Art.132 fracc. III)	60	0	80	0	60	0	66.67	0
Los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo son de buena calidad (se encuentran en buen estado) (Art.132 fracc. III)	60	0	60	0	100	0	73.33	0
Se evita que el trabajador sufra algún tipo de maltrato de palabra o acción por parte de sus patrón (Art.132 fracc.VI)	100	0	100	0	70	0	90.00	0
Se evita que el trabajador sufra discriminación por motivo de raza (Art. 54)	100	0	100	0	80	0	93.33	0
Se evita que el trabajador sufra discriminación por motivo de edad (Art. 54)	100	0	100	0	80	0	93.33	0
Se evita que el trabajador sufra discriminación por motivo de doctrina política (Art.54)	100	0	100	0	80	0	93.33	0
Se evita que el trabajador sufra discriminación por motivo de sexo (Art.54)	100	0	100	0	100	0	100	0
Se evita que el trabajador sufra por motivo de credo religioso (Art.54)	100	0	100	0	100	0	100	0
PROMEDIO	40.71	10.95	33.33	4.52	37.62	1	37.22	5.49

CONCLUSIONES

De manera general en el estudio se puede observar que de acuerdo a la L.F.T. las condiciones laborales de los puestos operativos del sector turístico de la Ciudad de Oaxaca son insuficientes, pues en promedio solo se cumple con el 37.22%. Llama la atención que en promedio el 5.49% de las personas entrevistadas no conocen las condiciones de trabajo que marca la ley. Se aprecia mucha similitud en los tres sectores analizados (Agencias de Viajes, Hoteles y Restaurantes). Como se puede observar los más bajos porcentajes de cumplimiento (0%) se encuentran en los días de descanso esto puede deberse a que en el sector turístico los días feriados representan temporadas de mayor afluencia turística.

Los resultados son congruentes con los encontrados en la literatura, específicamente coinciden con el estudio realizado a trabajadores de la Ciudad de Oaxaca, desarrollado por Aguilar-Morales, Vargas-Mendoza y Peralta-Reyes (2008), en ambos casos se encontraron infracciones a las condiciones – derechos laborales marcadas en la L.F.T. vigente en México.

Es probable que los resultados obtenidos puedan ser atribuidos al hecho de que en algunos casos los patrones buscan la manera de disminuir los precios de producción, en este caso de la mano de obra para aumentar las utilidades; pero también existe responsabilidad por parte de las instancias laborales que tienen la obligación de vigilar y proteger los derechos de los trabajadores; adicionalmente los trabajadores del gremio no han tenido la habilidad de organizarse para exigir sus derechos. De hecho, Marx (2014) lo predijo en *El Capital*, al decir que la clase trabajadora tendría como única manera de sobrevivir su fuerza de trabajo y que el capitalista (dueño de los medios de producción) se aprovecharía de su poder para hacer uso de las personas como una mercancía más que cumple un ciclo de vida dentro de la empresa.

Sería conveniente desarrollar futuras investigaciones en las que se estudiara con mayor detenimiento cada una de las condiciones de trabajo que marca la ley, o en la que se tomara en cuenta el resto del sector como, por ejemplo: guías de turistas, cafeterías, bares, transporte, ecoturismo, tanto en la región de estudio como en el resto de la entidad, por ser Oaxaca un estado con alta actividad turística, pero además en puestos directivos y administrativos. Respecto a la metodología sería conveniente realizar otros estudios en los que se incremente el tamaño de la muestra y se detalle por subsectores, por ejemplo, en hotelería se podría estudiar por categorías de establecimientos, en restaurantes por su clasificación, etc.

El estudio se planteó como objetivo determinar cuáles son las condiciones de trabajo de los puestos operativos del sector turístico en la Ciudad de Oaxaca, en ese sentido se logró dicho objetivo en virtud a que los resultados arrojaron un porcentaje de cumplimiento del 37.22% en las condiciones marcadas por la L.F.T.

Para evitar situaciones como la observada, sería conveniente que cada uno de los actores involucrados en la actividad turística asuma su papel de cambio. Los trabajadores deberían organizarse en asociaciones y sindicatos para defender las prestaciones que indica la ley; los patrones deberían de cambiar paradigmas y pasar de una administración coercitiva a una con ambientes laborales adecuados en los que el trabajador aumente su productividad; las instancias gubernamentales reguladoras del sector laboral en los tres niveles de gobierno, deberían hacer cumplir la ley con revisiones acordes a cada artículo para beneficio mutuo entre trabajador y patrón; y finalmente, en las instituciones educativas que están formando profesionistas para el sector turístico se deberían incluir en los planes de estudio, materias que enfatizen la importancia de los derechos laborales en los distintos puestos de las empresas turísticas.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Fernández, N., & Mollón, M. (2002). *Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostelería*. España: Pearson Educación.
- Aguilar, J. (2013). *La filosofía de los derechos humanos en la empresa*. Recuperado el 12 de octubre de 2017, de Direccióndepersonal.com: <http://www.direcciondepersonal.com/>
- Aguilar-Morales, J., Vargas-Mendoza, J., & Peralta-Reyes, E. (2008). *Trabajo decente y violación de los derechos laborales en Oaxaca, México*. Recuperado el 15 de octubre de 2016, de Conductitlan.net:
http://www.conductitlan.net/centro_regional_investigacion_psicologia/24_trabajo_decente_derechos_laborales.pdf
- Aguilar-Morales, J., Romero-García, E., García-Cortes, H., & Vargas-Mendoza, J. (2008). *Equilibrio y justicia social en las relaciones entre trabajadores y patrones: los reglamentos internos*. Recuperado el 09 de noviembre de 2016, de Conductitlan.net:
http://www.conductitlan.net/centro_regional_investigacion_psicologia/27_reglamento_interno_justicia_social.pdf
- Arroyo, L., & Gutiérrez, E. (2007). El empleo en el sector hotelero de Cozumel y su impacto en la comunidad. *teoría y praxis*(3), 65-76.
- Casillas, S. B. (2005). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental.
- Declaración de Manila. (1988). Manila, Filipinas: OMT.
- Espinosa, O. (2004). *La medición de las capacidades y la dedicación de los empleados en el sector hotelero de Acapulco, Guerrero*. Cholula: UDLAP.
- García, P. (2012). *Licenciatura en administración. Apuntes digitales 2012*. México: UNAM.

- Instituto Madero-Escuela de Mandos Medios. (2015). *El trabajo directivo y operativo en la empresa*. Recuperado el 20 de marzo de 2016, de Instituto Madero-Escuela de Mandos Medios: <http://madero.org/el-trabajo-directivo-y-el-trabajo-operativo-en-la-empresa/>
- Ley Federal del Trabajo. (2015). México.
- Ley General de Turismo. (2011). México.
- Lima, O. (1989). *Derecho colectivo del trabajo*. Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Madrid de la, E. (2015). El turismo como factor de crecimiento económico. *Comercio Exterior*.
- Marx, C. (Versión 2014). *El proceso de producción del capital, Tomo I*. México: FCE.
- Mínimos, C. N. (2015). *Boletín de prensa*. Recuperado el 18 de enero de 2016, de Comisión Nacional de los Salarios Mínimos: http://www.conasami.gob.mx/bol_salario_minimo_2016_11122015.html
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Prentice Hall.
- Montañés, A. (2011). *Productividad y empleo-Tipos de jornada y productividad del trabajo*. España: Consejo Económico y Social de Aragón.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT. (2016). *Introducción a las normas*. Recuperado el 25 de septiembre de 2015, de Organización Internacional del Trabajo - OIT: <http://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial del Turismo - OMT. (2016). *Estadísticas y Cuenta Satélite de Turismo*. Recuperado el 15 de mayo de 2015, de Empleo y trabajo decente en el sector turístico — proyecto conjunto OIT-OMT: <http://statistics.unwto.org/es/project/empleo-y-trabajo-decente-en-el-sector-turistico-proyecto-conjunto-oit-omt>

- Rodríguez - Oreggia, E., & Silva, L. (2009). Construcción de un índice de condiciones laborales por estados para México. *Gestión y Política Pública*, 152.
- Sánchez-Serrano, J., Bernal, J., & Algarín, E. (2012). *V Estudios sobre la estacionalidad y empleo en el sector turístico de Andalucía "juventud y coondiciones laborales: análisis de la realidad actual"*. Andalucía: Unión General de Trabajadores de Andalucía.
- Santana, M. (2005). *Turismo, empleo y desarrollo*. Maspalomas (Islas Canarias).
- Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico - STyDE. (2011). *Indicadores de la Actividad Turística*. Oaxaca: Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico.
- Tomasina, F. (2012). Los problemas en el mundo del trabajo y su impacto en salud. Crisis financiera actual. *Revista salud pública, Uruguay*(1), 56-67.
- Turismo y Desarrollo Local-TURyDES. (Noviembre de 2009). La agencia de viaje: una empresa importante y poco conocida dentro del sector turístico actual. *Turismo y Desarrollo Local-TURyDES*. Obtenido de TURyDES: <http://www.eumed.net/rev/turydes/06/opv.htm>
- Vázquez, V., & Propin, E. (2005). *Las relaciones regionalesde la economía turística en Bahías de Huatulco, Oaxaca*. México, D.F.: UNAM.