



Organización
Internacional
del Trabajo

EL POTENCIAL ECONÓMICO Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS PYME EN LA CADENA DEL TURISMO EN BAHÍA DE BANDERAS – MÉXICO



2014

Merten Sievers & Dalia Núñez

EL POTENCIAL ECONÓMICO Y LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LAS PYME EN LA CADENA DEL TURISMO EN BAHÍA DE BANDERAS – MÉXICO

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2014
Primera edición 2014

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a pubdroit@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Sievers, Merten; Núñez, Dalia

El potencial económico y las condiciones de trabajo de las pyme en la cadena del turismo en Bahía de Banderas - México / Merten Sievers, Dalia Núñez; Oficina Internacional del Trabajo. - Ginebra: OIT, 2014

978-92-2-329393-2 (impreso)

978-92-2-329394-9 (web pdf)

Desarrollo económico / turismo / condiciones de trabajo / pequeña empresa / estudio de casos / México

03.02.3

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos electrónicos de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolos a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvente@ilo.org.

Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/publns.

Impreso en Ginebra

Tabla de contenidos

1 - INTRODUCCIÓN	3
Evolución y estructura del sector turístico en Bahía de Banderas y Puerto Vallarta	4
2 - METODOLOGÍA	7
Un enfoque de cadenas de valor para analizar condiciones de trabajo.	7
3 - LA CADENA TURÍSTICA DE BAHÍA DE BANDERAS/ PUERTO VALLARTA	9
4 - ANÁLISIS DE RESULTADOS	13
Hipótesis 1: Existen problemas específicos sobre condiciones de trabajo en las pyme del sector turístico	14
Hipótesis 2: Las condiciones de trabajo en las pyme influyen en el desempeño del personal y en la productividad de las empresas	17
Hipótesis 3: Existe un <i>business case</i> para la mejora de las condiciones de trabajo.	18
5 - CONCLUSIONES	20
6 - LECCIONES APRENDIDAS	22
Pautas metodológicas	22
Propuestas de acción para la Región Puerto Vallarta/Bahía de Banderas	23
7 - BIBLIOGRAFÍA	25
8 - ANEXOS	25
FIGURAS Y TABLAS	
Figura 1: Bahía de Banderas.	4
Figura 2: Cadena de valor global del turismo	10
Figura 3: Imagen estilizada de Bahía de Banderas	12
Figura 4: Principales desafíos del trabajo decente (según encuesta a 22 PYME)	13
Figura 5: Dimensiones del Trabajo Decente que impactan en la productividad.	18
Figura 6: Tipos de incentivos a los trabajadores.	19
Tabla 1: Llegada de Turistas Nacionales y Extranjeros Puerto Vallarta/Nuevo Vallarta 2007-2012	5
Tabla 2: Población total por municipios y personal total ocupado por sector	6
Tabla 3: Desarrollo de número de turistas 2007-2012	12
Tabla 4: Áreas e indicadores sobre las condiciones de trabajo en Bahía de Banderas	13
Tabla 5: Problemas generales y específicos sobre condiciones de trabajo en Bahía de Banderas	14

Prefacio

La razón por la cual las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) deberían preocuparse por las condiciones de trabajo de sus empleados no sólo es para cumplir con normas laborales, sino también reconocer que el trabajo digno es un derecho humano.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) defiende este derecho en la declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Para llegar al cumplimiento de ese derecho es crucial poder entender cómo las oportunidades económicas pueden coadyuvar a mejorar las condiciones de trabajo. Por ello la OIT invierte en la generación de conocimientos para encontrar maneras de asegurar la productividad y la competitividad a través del fomento de buenas condiciones de trabajo.

Con este fin se desarrolló este proyecto de investigación sobre el potencial económico y las condiciones de trabajo del sector turístico en Puerto Vallarta/Bahía de Banderas, México. Proyecto cuyo objetivo es en primer lugar la acumulación de evidencia sobre la causalidad entre productividad, condiciones de trabajo y desarrollo económico del sector turismo, y en segundo lugar, el análisis de cadenas de valor como instrumento para apoyar en la formulación de estrategias de mejora de condiciones de trabajo.

La investigación fue conducida por la Unidad de Desarrollo de Pequeñas Empresas (ENTERPRISES/SME) de Ginebra, en colaboración con el equipo del Sistema Integral de Medición y Avance de la Productividad (SIMAPRO) de la oficina de la OIT en México. El proyecto contribuye al “Área de Importancia Crítica” sobre productividad y condiciones de trabajo en la PYME de la OIT.

Cabe destacar las contribuciones importantes al presente documento hechas por Leonard Mertens y Mónica Falcón de la OIT en México; Flor Brown y Lilia Domínguez de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y Mauricio Cánovas, consultor de la RED de SIMAPRO en la región. Una revisión editorial fue hecha por Daniela Martínez en ENT/SME.

Este documento sobre anotaciones conclusivas confirma la existencia de sinergias entre algunas de las áreas de condiciones de trabajo y productividad en las PYME del sector turístico. Las conclusiones extraídas en el mismo reafirman las hipótesis planteadas sobre la necesidad del uso de instrumentos sistémicos para identificar problemas sobre condiciones de trabajo en este sector.

Thomas Wissing
Director
Oficina de la OIT para México y Cuba

Peter Poschen
Director
Departamento de Empresas

1. Introducción

El sector turístico es un importante generador de empleos e ingresos en la economía mundial; crea 9.09% del empleo y también el 9% del PIB a nivel mundial. En México este sector estuvo en constante crecimiento hasta el 2009, fecha a partir de la cual se han demostrado resultados más modestos. En el 2012 cuando algunos países vecinos en América Central reportaban hasta un crecimiento del 11% y el mercado global del turismo se encontraba en plena expansión, México señalaba un crecimiento relativamente bajo¹. Sin embargo, en el año 2013 mejora la situación. De acuerdo con el más reciente reporte del Panorama de la Actividad Turística en México, elaborado por el Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET) y la Universidad Anáhuac México-Norte, durante los primeros ocho meses del año se observaron importantes avances en el turismo. El documento destaca el favorable comportamiento de los ingresos de divisas turísticas, pues el gasto de visitantes internacionales registró un incremento del 7.9%. En cuanto a la Balanza Turística, indica el reporte que se obtuvo un saldo positivo de 3,682.4 millones de dólares, 11.1% superior a lo registrado en 2012. El turismo de internación, que significa alrededor del 80% de los ingresos por visitantes internacionales, registró un significativo aumento del 8.9% y su gasto medio tuvo igualmente un incremento del 6.8%, que se traduce en 50.9 dólares más, ubicándose en 794 dólares. Lo anterior, llega a niveles superiores a los observados en 2008, cuando se registraron 781.9 dólares.

Uno de los objetivos de este trabajo de investigación es explorar cómo se relaciona el desarrollo de este sector en México con las condiciones de trabajo existentes, enfocándose en uno de sus principales centros de playa: Puerto Vallarta y Bahía de Banderas. Se escogió esta zona por la coexistencia de grandes empresas hoteleras y al mismo tiempo con una alta concentración de empleos dependientes de las PYME en localidades como Puerto Vallarta. El turismo ha sido el principal eje de creación de empleo en la zona en los últimos 15 años, pero a partir del año 2009 hubo un cambio generado por el estancamiento del número de turistas y de los ingresos generados por el sector.

En las siguientes secciones se resumen los pasos metodológicos empleados en la investigación, se desarrolla un análisis de la cadena turística, se realizan anotaciones sobre el desarrollo de una estrategia de mejora de condiciones de trabajo y de desempeño empresarial y se trata de comprobar las siguientes hipótesis de investigación:

- Hipótesis 1: Existen problemas específicos sobre condiciones de trabajo en las PYME del sector turístico
- Hipótesis 2: Las condiciones de trabajo laborales en las PYME influyen en el desempeño del personal y en la productividad de las empresas
- Hipótesis 3: Se dan las condiciones para un *business case* para la mejora de las condiciones de trabajo

Con base en las hipótesis planteadas se tratará de responder las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Existen problemas específicos relacionados con las condiciones de trabajo en el sector de PYME de la industria turística en México? ¿Cuáles son estos problemas?
2. ¿Cómo influyen las condiciones de trabajo en el rendimiento empresarial en el sector turístico?
3. ¿Podemos encontrar una oportunidad económica o un *business case* que argumente por la inversión y mejora de condiciones de trabajo como medio para fortalecer el rendimiento empresarial?

1 OMT. 2013. Panorama OMT del Turismo Internacional

Evolución y estructura del sector turístico en Bahía de Banderas y Puerto Vallarta

La inversión pública y privada en los destinos de playa ha jugado un papel importante en el desarrollo del turismo en Puerto Vallarta y Bahía de Banderas. En México desde la década de los setenta los polos turísticos pasaron a ser una política de Estado, con recursos financieros e instrumentación necesaria para su crecimiento. Éste es el caso de la región de la Riviera Nayarit que se integra por los municipios de San Blas, Compostela y Bahía de Banderas ubicados sobre la costa del Pacífico Sur de Nayarit que ocupan 150 km de litoral al norte del polo turístico de Puerto Vallarta, Jalisco.



Figura 1: Bahía de Banderas

Puerto Vallarta se establece como destino turístico a mediados del siglo XX. En 1948 abre el primer hotel y en 1962 el primer aeropuerto de importancia con la primera conexión a Los Ángeles. El inicio de un crecimiento acelerado como destino turístico se establece con la filmación de “The Night of the Iguana”² en la población cercana de Mismaloya. Puerto Vallarta se menciona en la promoción de la película y junto con los actores la convierten en un destino turístico internacional. Cadenas internacionales se establecen en Puerto Vallarta a partir de los años setenta. Como parte de ese desarrollo el gobierno mexicano crea el Centro Integralmente Planeado (CIP) de Punta de Mita, constituido por 4,136 hectáreas localizadas sobre aproximadamente 85 km de planicie costera del entonces Municipio de Compostela en el estado de Nayarit. En 1989 el municipio fue dividido entre la parte norte que guardó el mismo nombre y la parte sur que se nombró como Bahía de Banderas.

En diciembre del 2007 se firmó el “Programa de Ordenamiento de la Zona Metropolitana Inter-Estatal de Puerto Vallarta-Bahía de Banderas”, cuyo fin fue fomentar los segmentos de golf, naturaleza, cultura, náutico e inmobiliario con los mejores servicios y vías de comunicación en Puerto Vallarta, Bahía de Banderas, Compostela y San Blas. Para estos proyectos, los titulares de la Secretaría de Turismo, del Gobierno Federal y del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) presupuestaron una inversión de 485.1 millones de dólares para desarrollo de infraestructura entre 2007 y 2015. Además de esta inversión pública, la Secretaría de Turismo calculó una inversión privada en Bahía de Banderas de 35.3 millones de dólares en 2010. Esta inversión representa el 22% de la inversión total nacional en el sector turismo.

2 Con Richard Burton, Elizabeth Taylor y Ava Gardner. Al director de la película, John Huston, Puerto Vallarta le erigió un monumento por establecer al municipio como destino turístico.

Tabla 1: Llegada de Turistas Nacionales y Extranjeros Puerto Vallarta/Nuevo Vallarta 2007-2012

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Tasa de .C
Llegada de Turistas Nacionales							
1. Total Centros de Playa	12,126,745	12,951,071	13,299,982	13,259,555	12,309,333	14,566,312	3.7
2. Nuevo Vallarta, Nay.	370,471	337,128	364,086	421,590	483,715	600,559	10.1
3. Puerto Vallarta	834,598	802,014	800,451	769,897	896,646	11,265,77	6.2
Llegada de Turistas Extranjeros							
4. Total de Centros de Playa	8,299,053	9,431,861	8,210,722	8,697,387	8,792,963	9,525,923	2.8
5. Nuevo Vallarta, Nay.	464,521	414,642	261,368	300,010	234,788	258,113	-11.1
6. Puerto Vallarta	596,392	630,038	422,256	431,181	379,660	394,164	-7.9

A pesar de estas contribuciones, la demanda del sector turístico en Bahía de Banderas se vio fuertemente afectada por la crisis financiera en Estados Unidos y por la percepción de México como un país inseguro. La Tabla 1 de arriba muestra la disminución de la llegada de turistas extranjeros a Puerto Vallarta y Nuevo Vallarta, este último siendo el principal destino en el municipio de Bahía de Banderas, a partir del año 2011. Sin embargo, la demanda total turística de Nuevo Vallarta y Puerto Vallarta se ha mantenido estable gracias al aumento del turismo nacional proveniente en gran parte de los estados de Jalisco, Guanajuato, Distrito Federal y Estado de México. En Nuevo Vallarta, las llegadas de turistas nacionales crecieron a una tasa promedio anual del 10.1% muy por encima del conjunto de los centros de playa (3.7%). En cambio, el turismo de extranjeros disminuyó a una tasa promedio anual del 11.1%. Este fenómeno se replica en Puerto Vallarta donde el porcentaje de turismo extranjero inicial era de 41.7% disminuyendo hasta el 26%. El Gobierno del Estado de Nayarit calcula que la derrama económica por turismo en 2006 fue de 1,195 millones de pesos (aproximadamente 110 millones de dólares), siendo los servicios de hospedaje un importante porcentaje del total.

La región Bahía de Banderas ha tenido un acelerado crecimiento poblacional en las últimas dos décadas que se explica en gran medida por la dinámica económica de la región a partir de la generación de oportunidades de empleo como consecuencia del desarrollo turístico, constituyéndose de esta manera en un polo de atracción de fuerza de trabajo. El crecimiento económico conllevó a tasas de crecimiento poblacional muy superiores a las nacionales, constituyéndose el turismo y actividades asociadas del sector terciario como principales creadores de empleo en la zona.

De acuerdo con el Censo Económico de 2009, el total del personal ocupado en el sector turístico de Bahía de Banderas es de 12,670, equivalente al 48% de toda la población ocupada; lo que representa también el 6% del total del empleo en los centros de playa del país.

Tabla 2: Población total por municipios y personal total ocupado por sector

Población total municipios Puerto Vallarta y Bahía de Banderas		
Año	Bahía de Banderas	Puerto Vallarta
1995	47,077	149,876
2000	59,808	184,728
2005	83,739	220,368
2010	124,205	255,681

Fuente: Censos de Población y Vivienda 1995, 2000, 2005, 2010.

Personal Ocupado Total por Sector						
Año	Personal Ocupado Total	Sector Primario	Sector Secundario	Sector Terciario	Empleados directos en Turismo	Tasa de crecimiento ocupación en el turismo 1998-2008
Bahía de Banderas						24.4
1998	11,636	405	3,814	7,417	1,459	
2003	16,317	184,728	1,889	13,871	6,066	
2008	26,703	220,368	1,196	25,025	12,916	
Puerto Vallarta						4.5
1998	56,794	172	2,665	53,957	12,585	
2003	49,520	194	3,047	46,279	16,815	
2008	64,835	104	4,611	60,120	19,516	

Fuente: Censos Económicos 1998, 2003, 2008.

Bahía de Banderas tiene una estructura dual en donde frente a las PYME coexisten empresas hoteleras muy grandes. Es importante destacar que Bahía de Banderas se diferencia por sus hoteles de mayor tamaño (11.1% de más de 100 empleados y 8.6% de más de 251) que son importantes creadores de empleo.

2. Metodología

Un enfoque de cadenas de valor para analizar las condiciones de trabajo

El análisis de cadenas de valor (ACV) se está haciendo más popular³ como instrumento para analizar el sector turístico. El ACV entiende el desarrollo de un mercado como un problema que no tiene una causa única pero más bien como un sistema de relaciones y funciones que hacen que un producto llegue al mercado de manera competitiva. Las causas de problemas muchas veces tienen orígenes múltiples que hacen necesaria una articulación de los actores en la búsqueda de soluciones. Lo mismo ocurre en el análisis de las condiciones de trabajo en un sector. En el caso del turismo por ejemplo, las causas subyacentes de la existencia de ciertas condiciones de trabajo, se deben, no sólo a la temporalidad del empleo, sino también a causas climáticas o a la temporalidad de la demanda turística.

Otra de las posibles ventajas de usar un ACV para analizar las causas de condiciones de trabajo es que éste logra realizar un vínculo entre el desarrollo de un mercado, su competitividad y las condiciones de trabajo. Si un mercado crece y las empresas generan más beneficios, se abre la posibilidad de una mejora de condiciones de trabajo. En algunos casos es posible argumentar que la mejora de condiciones de trabajo puede incrementar la competitividad de sectores; por ejemplo, si una mejora salarial o de seguridad social eleva la motivación y productividad de los empleados. En el turismo los trabajadores tienen un rol crucial en la mejora del producto ya que la industria se basa en la prestación de servicios personales. Existen casos en los cuales se puede demostrar cómo un aumento de la motivación del personal y un diálogo empleador-empleado han logrado incrementar la competitividad de una empresa. Sin embargo, hoy en día no existen estudios que demuestren de manera sistemática dicho vínculo.

El enfoque sectorial fue el punto de partida para todas las investigaciones de fuentes secundarias y primarias relacionadas con el rendimiento empresarial y las condiciones de trabajo en las PYME. Para esto se identificaron los actores clave en el sector turístico a nivel nacional, regional y municipal, incluyendo asociaciones de empleadores, sindicatos de trabajadores, PYME, representantes de gobierno y proveedores de servicios. En el recuadro de abajo se anotan los puntos limitantes del marco teórico para la realización del estudio.

Estos actores fueron analizados a través de entrevistas semi-estructuradas y de un cuestionario estructurado para ampliar la visión de la realidad en cuanto a las condiciones de trabajo (ver anexos 2 y 3), aportando información sobre la estructura de la cadena turística con las experiencias y vivencias desde su contribución al sector. En esta labor, se realizaron 43 entrevistas semi-estructuradas (en las que participaron 28 empresas de diferentes tamaños y subsectores turísticos) y se completaron 22 cuestionarios por empresas de diferentes tamaños. Las entrevistas y los cuestionarios desarrollaron preguntas sobre productividad, condiciones de trabajo y entorno empresarial. A través de esto se documentaron buenas y malas prácticas laborales en las diferentes áreas de condiciones de trabajo, incluyendo una mirada inicial a dos casos intentos de desarrollo de las cadenas de suministro del sector hotelero, el caso fallido del establecimiento de un mercado de abastos hotelero en la zona (Merkabastos) y el, hasta cierto punto, exitoso caso del desarrollo del sector pesquero en la Marina de la Cruz de Huanacastle.

³ Ver estudios recientes como WTO/UNWTO/OECD 2013 o Christian et al 2011.

Durante la misión del 11 al 15 de marzo de 2013 el equipo investigador ⁴ condujo entrevistas con los principales actores del sector, sacó conclusiones preliminares, definió oportunidades económicas e identificó en grandes líneas las condiciones de trabajo del sector. La misión permitió priorizar las áreas de condiciones de trabajo más importantes dentro de la cadena turística. Además de la investigación cualitativa en terreno, se realizó una investigación cuantitativa con fuentes secundarias apoyada por la Dra. Flor Brown de la UNAM, para relevar datos estadísticos sobre las tendencias locales del desarrollo del sector turístico, la llegada de turistas, las características de las PYME de la zona y las condiciones de trabajo.

Este documento realiza anotaciones conclusivas sobre cómo trabajar con una metodología que busca entender las correlaciones entre la productividad y condiciones de trabajo en la PYME para su mejora.

La metodología exigió la realización de un marco teórico que definiera los límites del estudio. Esto incluye la:

1. Definición del tipo de PYME a ser estudiadas; aquellas aportando servicios de hotelería, restaurante y transporte.
2. Definición de áreas de condiciones de trabajo a ser analizadas: 1) salarios, 2) seguridad y salud ocupacional, 3) formación y recursos humanos, 4) igualdad de género, 5) libertad de asociación, 6) seguridad social, 7) ausencia de trabajo infantil, 8) seguridad en el trabajo, y 9) condiciones de empleo.
3. Selección de actores para el análisis de la cadena turística junto con las PYME; empresas líderes, autoridades gubernamentales, proveedores de servicios, asociaciones empresariales, grupos de interés, sindicatos, entre otros.

⁴ Merten Sievers (OIT Ginebra), Leonard Mertens (OIT México), Mónica Falcón (OIT México), Mauricio Cánovas (consultor) y Dalia Núñez (consultora)

3. La cadena turística de Bahía de Banderas/ Puerto Vallarta

El turismo es una de las industrias de servicios más grandes del mundo⁵. Los países pobres en algunos casos tienen una ventaja comparativa por los costos de los servicios y por recursos que no han sido explorados turísticamente. El sector turístico es además una importante fuente de empleo. El último reporte de competitividad del turismo anota que este sector concentra 5.9 millones de empleos en México, lo que representa 13.7% de la fuerza laboral.⁶

La cadena turística, a diferencia de las cadenas de producción industriales y agrícolas, no tiene una configuración lineal. La provisión del servicio turístico se da mediante la prestación directa de servicios de distribución (agencias y operadores turísticos), de transporte (compañías aéreas y terrestres), de hospedaje (hoteles, hostales, casas de huéspedes, camping), operadores turísticos locales (transporte y excursiones) y de restaurantes y bares. La cadena turística además tiene una fuerte influencia sobre un gran número de sectores de las economías locales incluyendo la producción de artesanías y de las cadenas de suministros a hoteles.

¿Qué se entiende por cadena de valor?

Una cadena de valor “describe la gama completa de actividades que precisa un producto o servicio, desde su concepción, pasando por las fases intermedias de producción (que implican una combinación de transformaciones físicas y la aportación de los servicios de varios productores), hasta su entrega a los consumidores últimos y su eliminación final tras el uso”.

(Herr & Muzira 2011: Pp. 3)

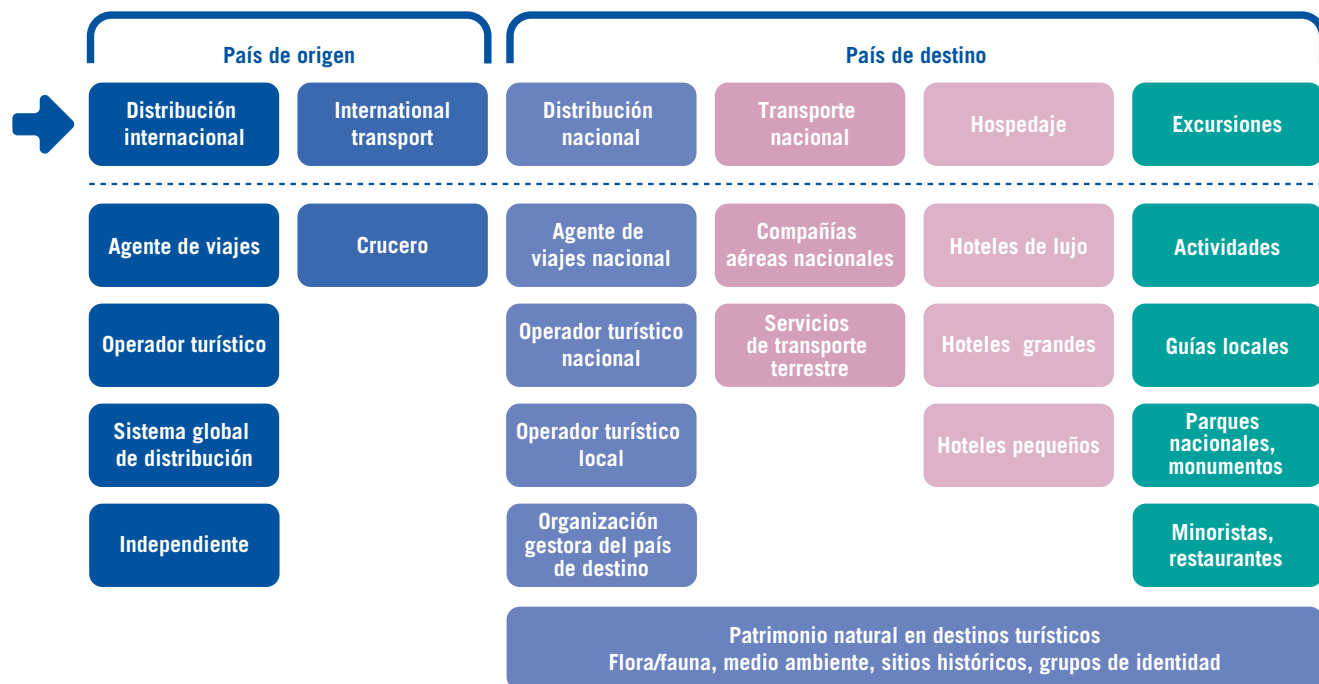
Las PYME están repartidas a lo largo de una serie de actividades como hotelería, restaurantes, producción de artesanías, transporte y agencias de viaje. Las barreras de entrada (*entry barriers*) al mercado turístico son bajas para algunos segmentos que incluye restaurantes, pequeñas tiendas de artesanías y excursiones locales. Todos estos requieren un nivel de capital de inversión relativamente bajo y pueden iniciarse con una cualificación de personal media, lo que posibilita la entrada de negocios nuevos al sector (*start-ups*). La cadena turística en destinos como Puerto Vallarta, aun siendo altamente competitiva en algunos segmentos, abre nuevos nichos de mercado que las PYME pueden aprovechar mejor que las grandes empresas existentes, como podría ser la oferta turística basada en la organización de eventos. Es decir, la innovación con productos turísticos específicos en nichos de mercado en los cuales las grandes empresas no tienen interés en invertir.

La imagen siguiente muestra algunos de los elementos importantes de la cadena turística global (excluyendo algunos sectores como restaurantes que se incluyen en este estudio):

5 Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) las llegadas internacionales turísticas crecieron de 528 millones en 1995 a los 1,035 millones en 2012. La OMT prevé un potencial de desarrollo del sector del 3.3% hasta alcanzar los 1,800 millones en 2030: OMT, Turismo hacia 2030.

6 WTO (2011). The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011. Geneva. Pp. 272.

Figura 2: Cadena de valor global del turismo ⁷

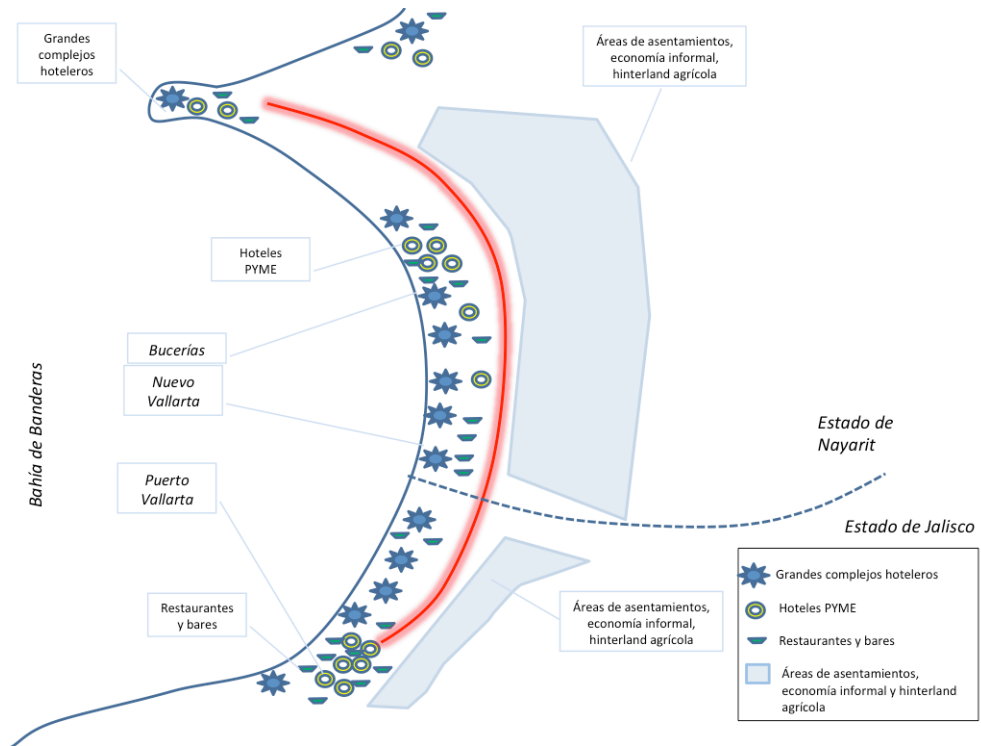


Esta imagen sólo muestra los actores involucrados en la prestación de servicios directos. Sin embargo, el análisis de la cadena y de su sistema de mercado va más allá del análisis de estos actores directos e incluye los actores públicos y privados que hacen posible el funcionamiento de la cadena, incluyendo instrumentos regulatorios, impuestos, servicios de capacitación, servicios empresariales y financieros.

A continuación se presenta una figura que muestra la distribución de PYME.

⁷ Esta imagen sólo considera hotelería, distribución, transporte y excursiones. La cadena turística no es una cadena lineal, sino un grupo de actividades alrededor de un mercado meta (el turista nacional, el turista extranjero de lujo, el mochilero, etc.) e influye en muchos sectores de la economía local, incluyendo los sectores comidas y bebidas, artesanías, entre otros.

Figura 3: Imagen estilizada de Bahía de Banderas



La Figura anterior muestra tanto la distribución espacial de hoteles, proveedores del sector turístico, como los principales actores de la cadena del turismo en la costa de Bahía de Banderas. El destino turístico tradicional se encuentra en el municipio de Puerto Vallarta, (en el estado de Jalisco) pero sus playas se extienden a lo largo de la costa de la bahía hasta llegar al estado de Nayarit y alcanzar Punta Mita (representado por la península en la maqueta). Gran parte de la economía formal está localizada en la zona entre la carretera principal y la playa. Más allá de la carretera se encuentran áreas de uso agrícola y asentamientos con una mayor proporción de economía informal. Aquí viven muchos de los empleados del sector turístico. En la tabla siguiente se muestra como la distribución de turistas extranjeros y mexicanos fue cambiando con el paso del tiempo.

Tabla 3: Desarrollo de número de turistas 2007-2012

Llegada y Estadía de Turistas Nacionales y Extranjeros 2007-2012							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	T.C
Llegada de Turistas Nacionales							
1. Total Centros de Playa	12,126,745	12,951,071	13,299,982	13,259,555	12,309,333	14,566,312	3.7
2. Nuevo Vallarta, Nay.	370,471	337,128	364,086	421,590	483,715	600,559	10.1
3. Puerto Vallarta	834,598	802,014	800,451	769,897	896,646	11,265,77	6.2
Llegada de Turistas Extranjeros							
1. Total Centros de Playa	8,299,053	9,431,861	8,210,722	8,697,387	8,792,963	9,525,923	2.8
2. Nuevo Vallarta, Nay.	464,521	414,642	261,368	300,010	234,788	258,113	-11.1
3. Puerto Vallarta	596,392	630,038	422,256	431,181	379,660	394,164	-7.9
Estadía Promedio de Turistas Nacionales							
Promedio	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.6	0.2
Nuevo Vallarta, Nay.	2.9	3.3	3.9	4.7	4.7	4.2	8.1
Puerto Vallarta	2.9	2.8	3.0	2.8	2.8	2.9	0.0
Estadía Promedio de Turistas Extranjeros							
Promedio	4.2	3.9	3.9	4.2	4.3	4.3	0.1
Nuevo Vallarta, Nay.	4.4	5.4	4.7	5.7	5.7	6.1	6.6
Puerto Vallarta	4.7	4.7	5.1	5.1	5.1	4.9	0.9

Fuente: Compendio turístico, 2012

La tabla superior demuestra cómo entre los años 2007 y 2012 se da un cambio importante en la clientela turística de Puerto Vallarta/Bahía de Banderas. A diferencia del resto de los centros de playa en México, en Puerto Vallarta/Bahía de Banderas disminuye la llegada de turistas extranjeros de manera drástica mientras aumenta el número de turistas nacionales. Este cambio de composición produjo que la tasa de ocupación hotelera disminuyera en un 11% entre 2007-2012, llegando en ese último año a una tasa de decrecimiento de 64%. Según las entrevistas, los factores centrales para este cambio son: (i) la crisis financiera en Estados Unidos y (ii) la percepción de México como un país inseguro. Otros factores que influyen en la demanda son relativos al entorno empresarial y al desarrollo de la infraestructura turística como transporte terrestre y aéreo.

Los cambios en la composición de la clientela se han acompañado por nuevas segmentaciones y características de demanda turística, que afectan el potencial económico de la zona en general y en particular de las PYME. Los turistas nacionales vienen por menos días y gastan en promedio menos que los extranjeros; por consecuencia, hay un menor derrame económico por turista. A esto se suma el auge del concepto de 'todo incluido', acelerado por la crisis del 2007-08. Estos dos fenómenos han afectado negativamente el potencial de las PYME.

Por otro lado, las nuevas inversiones están focalizadas en hoteles y resorts de lujo, atendiendo un crecimiento en este segmento de la demanda turística, de alta capacidad económica pero reducido en número. Este mercado abre sólo para algunas PYME una oportunidad de inserción, dado el bajo grado de encadenamiento de estos establecimientos de lujo con los proveedores y servicios locales.

4. Análisis de resultados

Esta sección intenta responder a las preguntas establecidas en la propuesta de investigación y sus hipótesis respectivas sobre el vínculo entre el desarrollo del sector turístico en la zona de Bahía de Banderas y las condiciones de trabajo en las PYME. El cuadro que sigue define las condiciones de trabajo consideradas en el estudio y los cuestionarios utilizados:

Tabla 4: Áreas e indicadores sobre las condiciones de trabajo en Bahía de Banderas

Salarios	Seguridad y salud ocupacional	Trabajo infantil
<ul style="list-style-type: none"> Remuneración en relación al salario mínimo Remuneración en comparación con otros sectores del Estado Remuneración en comparación con otros centros de playa 	<ul style="list-style-type: none"> Número de accidentes comparado con otros sectores o a nivel nacional Relación entre número de inspectores y número de PYME 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de trabajo infantil reportado en comparación con otros sectores en el Estado
Seguridad en el trabajo	Seguridad social	Igualdad de género
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de informalidad Nivel de contratación en comparación con otros sectores del Estado Nivel de contratación en comparación con otros centros de playa Nivel de temporalidad en los contratos Nivel de sub-contratación por parte de empresas Nivel de rotación 	<ul style="list-style-type: none"> Número de afiliados al Seguro Social (razón social) en comparación con otros sectores del Estado 	<ul style="list-style-type: none"> Personal ocupado por sexo en comparación con otros sectores del Estado y con otros centros de playa
Formación y recursos humanos	Condiciones de empleo	Libertad de asociación
<ul style="list-style-type: none"> Oferta de formación para los trabajadores en relación al nivel nacional Existencia de centros de formación en comparación al nivel nacional Número de personal capacitado con respecto a otros centros de playa 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de problemas resueltos entre obreros y patrones Número de huelgas relativas al horario de trabajo, maternidad, prestaciones, etc 	<ul style="list-style-type: none"> Número de asociaciones del sector turístico (o número de afiliados) en relación con otros sectores

Hipótesis 1: Existen problemas específicos sobre condiciones de trabajo en las PYME del sector turístico

Las condiciones de trabajo del sector turismo son consideradas mejores que en otros sectores. Esta percepción en parte se debe a que las propinas son un elemento importante del salario, por algunos aspectos de seguridad social y por la relativamente buena salud ocupacional. Eso no excluye la existencia de problemas específicos que afectan al trabajador, al rendimiento de las empresas y al de la cadena de valor turística en general, por ejemplo, la baja oferta para la formación y la precariedad en la contratación temporal. Algunos de estas dificultades son específicas al sector como consecuencia de su estructura (demanda alta/ baja del destino según su época), éstas puede extrapolarse a las empresas que aportan servicios al sector.

A continuación se presenta una lista de los problemas generales y específicos relacionados con las condiciones de trabajo que enfrentan las PYME del sector turístico, ordenadas según una lista de indicadores arriba mencionada. Los indicadores considerados como más influyentes en el desempeño de los trabajadores y la productividad se encuentran en la columna “influyen”, enseguida se presentan los indicadores en áreas consideradas como de mediana influencia bajo “influencia indirecta”, finalmente bajo la columna “no influyen” se presentan los indicadores no considerados en el desempeño y la productividad empresarial según las entrevistas.

Tabla 5: Problemas generales y específicos sobre condiciones de trabajo en Bahía de Banderas

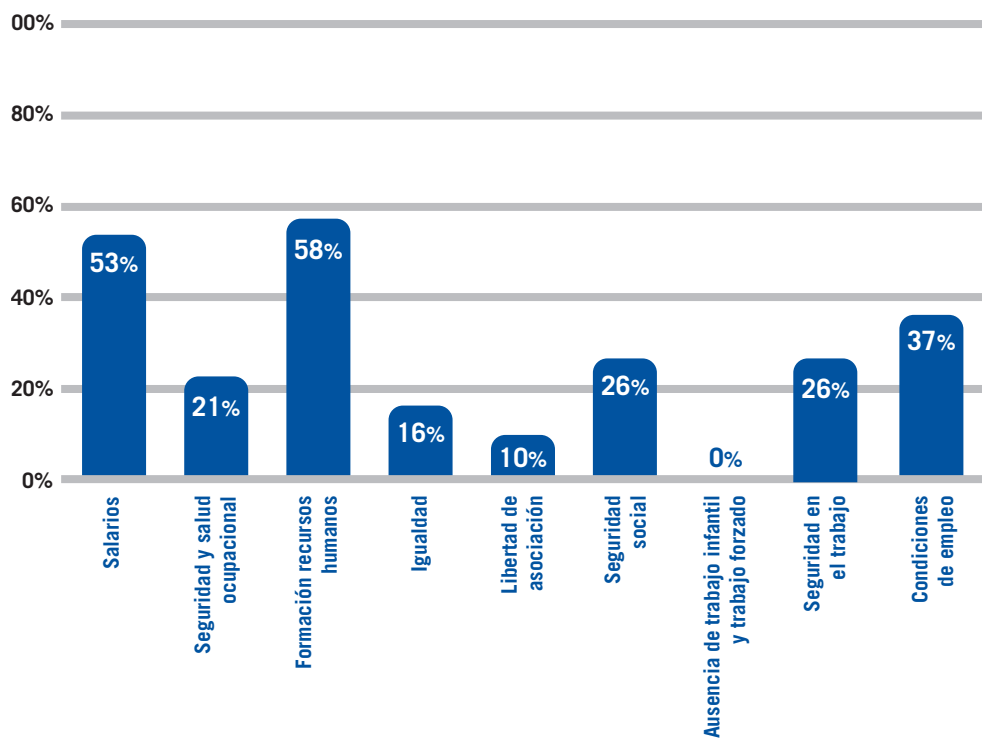
Influyen	Influencia indirecta	No influyen
Salarios	Seguridad y salud ocupacional	Trabajo infantil
<p>Salarios bajos en puestos de meseros y camareros que aceptan salarios por debajo del salario mínimo (65 pesos mexicanos al día) a cambio de propinas</p> <p>Salarios de restaurantes de autoservicio y con servicio completo hasta 40% más bajo que el salario en hoteles</p>	<p>Número de accidentes más bajo comparado con accidentes en otros sectores</p> <p>Falta formación sobre utilización de equipos de protección en el área de mantenimiento y de construcción. El índice de accidentes en turismo es más bajo que en el sector construcción y agricultura.</p> <p>Debilidad en la capacidad de inspección en las PYME por parte de las autoridades por falta de mecanismos de control de cobranza de multas</p>	<p>No se reporta, pero se estima que existe en empresas familiares.</p>

Influyen	Influencia indirecta	No influyen
Seguridad en el trabajo	Seguridad social	Igualdad de género
<p>Alto nivel de informalidad</p> <p>Nivel de contratación bajo en comparación con otros centros de playa</p> <p>Alto nivel de temporalidad en los contratos</p> <p>Alto nivel de sub-contratación por parte de empresas</p> <p>Alto nivel de rotación en trabajos con bajos niveles de instrucción como meseros y camareros</p> <p>Temporalidad del trabajo debido al recorte de personal en temporada baja (10% del personal bajo contrato temporal). Además, este porcentaje no toma en cuenta la subcontratación por grandes empresas y por ende la reducción de prestaciones.</p> <p>Informalidad: 33% de personal en turismo sin contrato escrito</p> <p>81% de las PYME en el sector turístico son familiares y un porcentaje de ellas no remuneran a sus trabajadores (se estima que 14% del personal no recibe ingresos).</p>	<p>El sector turístico en Bahía de Banderas tiene el mayor número de asegurados frente a los otros sectores (construcción, por ejemplo). Este sector alcanza el 41% de asegurados en el municipio de Bahía de Banderas. Esto se debe a la presencia de compañías grandes en Bahía de Banderas, que están ausentes en los municipios de San Blas y de Compostela y que cuentan con pocos asegurados en este sector.</p> <p>En Puerto Vallarta y Bahía de Banderas hay una propensión a la subcontratación sin seguridad social, lo que no es el caso para los municipios de Compostela y San Blas.</p>	<p>Diferencia significativa entre empleados hombres y mujeres en hoteles, restaurantes de servicio completo y restaurantes de comida rápida.</p> <p>Mayor empleo de hombres que de mujeres en hoteles, tanto en el conjunto de centros de playa como en Bahía de Banderas, tanto para hoteles, como para restaurantes de servicio completo, que son las dos categorías mejor pagadas. No así para los restaurantes de auto servicio.</p>

Influyen	Influencia indirecta	No influyen
Formación y recursos humanos	Condiciones de empleo	Libertad de asociación
<p>Oferta de formación para los trabajadores por debajo del nivel nacional</p> <p>Existencia de centros de formación por debajo del nivel nacional</p> <p>Número de personal capacitado bajo con respecto a otros centros de playa</p> <p>Bajo nivel de formación de empleados</p> <p>Existencia de pocos centros de enseñanza. En Nayarit no ha habido grandes cambios en el número (13) de centros de enseñanza desde el 2007. Comparado con las entidades de playa similares, Nayarit queda en penúltimo lugar en términos del número de centros para la formación.</p> <p>Poca oferta de capacitación. A nivel nacional Nayarit tiene el número más bajo de cursos impartidos, situación que no ha cambiado desde el 2007.</p>	<p>Las amenazas en condiciones de trabajo parecen ser latentes sin presentar grandes desacuerdos por parte de los sindicatos entrevistados (CROC y CTM).</p> <p>Mejores condiciones de trabajo que en el sector de la construcción y agrícola</p>	<p>Todos los hoteles grandes y medianos cuentan con sindicato; igualmente la mayoría de los restaurantes medianos y grandes. En las micro y pequeñas empresas del sector la tasa de sindicalización es baja.</p>

Las entrevistas con los propietarios de las PYME seleccionadas del sector turístico en Bahía de Banderas corroboraron que las áreas de la primera columna de la tabla superior presentan el mayor desafío en condiciones de trabajo (salarios, seguridad en el trabajo y formación de recursos humanos). Adicionalmente ambos análisis coinciden en que el trabajo infantil, la libertad de asociación y la desigualdad de género no son los principales problemas que impiden el desarrollo del sector. Sin embargo, en el tema de igualdad de género las entrevistas con empresarios revelaron que sólo el 12% del personal femenino ocupa puestos directivos o de gerencia de las 22 empresas seleccionadas, lo que indica que el 88% restante de puestos gerenciales es ocupado por hombres. En el tema de libertad de asociación se encuentra que existe hasta un 37% de personal no sindicalizado en las mismas empresas.

Figura 4: Principales desafíos del trabajo decente (según encuesta a 22 PYME)



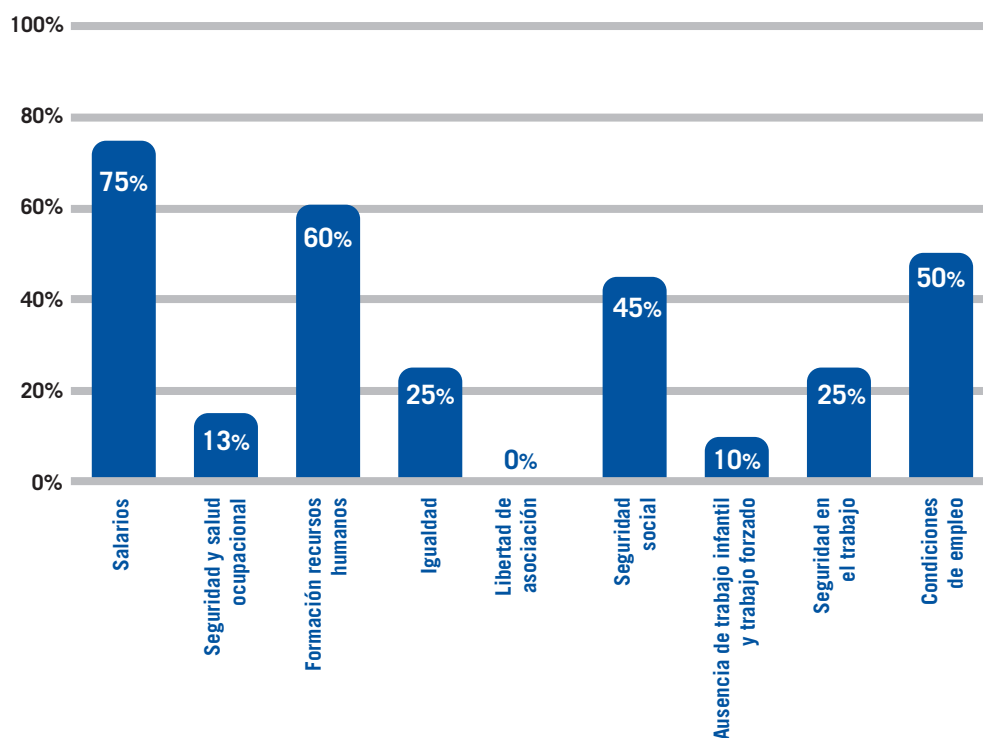
Hipótesis 2: Las condiciones de trabajo en las PYME influyen en el desempeño del personal y en la productividad de las empresas

Sólo algunas de las áreas de condiciones de trabajo son citadas por los empresarios como proclives a representar un vínculo entre productividad y condiciones de trabajo. En las 22 entrevistas que se llevaron a cabo los cuatro temas con mayor recurrencia y preocupación por parte de los dueños de restaurantes, bares y hoteles fueron los salarios (75% correspondiente a 17 empresas), la formación (60%/ 13 empresas), condiciones de empleo (50%/ 11 empresas) y la seguridad social (45%/ 10 empresas). El tema salarial es en particular de mayor preocupación para los empresarios debido a que un bajo nivel impacta en la rotación de personal, ocasionando un menor índice de productividad; sin embargo, existe aún una oposición al aumento salarial de manera individual por temor a generar una señal de divergencia al código de comportamiento de las empresas en material salarial. En este sentido, la productividad y rendimiento empresarial dependen del buen manejo de las condiciones de trabajo (véase figura siguiente).

La formación de recursos humanos se relaciona directamente con varios de los principales problemas de productividad que manifestaron tener las PYME: la inadecuada operación de equipos y sistemas, la necesidad de alcanzar normas más exigentes de calidad, el bajo grado de cumplimiento de normas de calidad establecidas, así como una deficiente calidad de servicio.

Los principales problemas en la formación de recursos humanos señalados en las encuestas fueron: retener la mano de obra capacitada (se relaciona con la dificultad de vincular la formación con un plan de carrera y con la remuneración); acoplar los horarios de capacitación con la jornada de trabajo y orientar la capacitación a los requerimientos de la empresa. En este sentido, las condiciones de trabajo influyen en el desempeño del personal, especialmente en los aspectos de salario, formación y contratos (seguridad en el trabajo).

Figura 5: Dimensiones del Trabajo Decente que impactan en la productividad



Hipótesis 3: Existe un *business case* para la mejora de las condiciones de trabajo

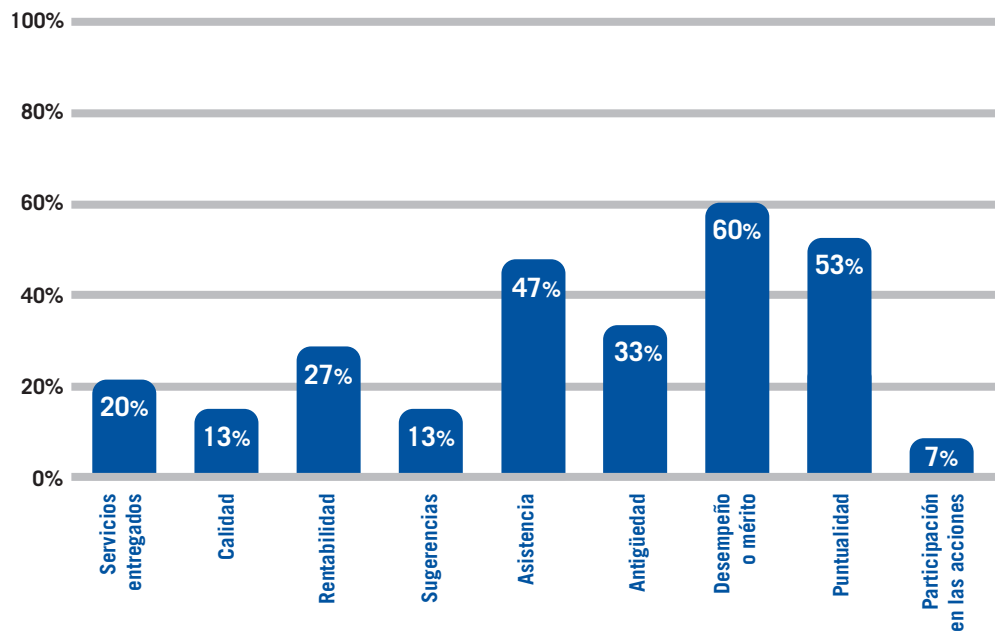
Una perspectiva de sistema de mercado, combinada con un enfoque sectorial y un análisis de cadenas de valor son puntos de entrada para políticas de intervención relacionadas con las mejoras de las condiciones de trabajo. Esta investigación asume que esta perspectiva puede apoyar en (i) la formulación de una estrategia para generar una oportunidad económica, es decir crear un *business case* para la mejora de las condiciones de trabajo y (ii) establecer la mezcla correcta de sensibilización, mecanismos de sanción y de incentivos externos a la empresa.

Un *business case* se daría si la demanda del mercado y de los turistas conllevan a que las empresas inviertan en la mejora de las condiciones de trabajo; por ejemplo, para mejorar el desempeño de sus empleados y mejorar el producto turístico. La pregunta que se plantea entonces es si las debilidades y problemas del sector en estos momentos podrían conducir a una identificación de nuevas oportunidades de mercado para que las empresas inviertan en esas áreas. La información obtenida por la investigación hasta este punto no posibilita la confirmación o el rechazo de la tercera hipótesis planteada.

El sector turístico en Puerto Vallarta y Bahía de Banderas muestra signos de haber llegado a algunos límites en cuanto a un modelo de crecimiento ligado a la inversión de grandes cadenas hoteleras internacionales que en parte funcionan como enclaves en la economía local. Por otra parte, algunas de las empresas grandes del sector utilizan incentivos laborales como la estimulación salarial por puntualidad, desempeño, asistencia, entre otros. Estos incentivos han sido el primer paso en muchas empresas para mejorar la competitividad. Éstos a su vez logran mejorar el ambiente laboral hasta un cierto punto, maximizando los recursos de la empresa, reordenando y redistribuyéndolos. Sin embargo, para ir más allá y lograr cambios a mayor nivel es necesario tomar en cuenta otros actores y el vínculo con la cadena, por ello que un análisis más detallado de la cadena es indispensable.

En la siguiente figura se observa cómo se han utilizado diferentes estrategias de incentivos a los trabajadores para mejorar la productividad y calidad de trabajo en las empresas entrevistadas.

Figura 6: Tipos de incentivos para los trabajadores



5. Conclusiones

El sector turístico de Puerto Vallarta y Bahía de Banderas sigue exhibiendo muchos de los rasgos que lo han convertido en un destino turístico predilecto en México; sin embargo, la cadena de valor tiene una serie de desafíos que afrontar para mantener su posición competitiva (hipótesis 1). El modelo de crecimiento basado en el desarrollo inmobiliario y la atracción de inversiones extranjeras parecen haber llegado al fin de una fase de crecimiento cuantitativo. Al mismo tiempo, existe un potencial inexplorado en la expansión cualitativa del producto turístico como en la mejora del enlace de las actividades turísticas con el tejido productivo local. Adicionalmente, con el repunte del crecimiento turístico existe un potencial para crear más empleos que debe ir en paralelo con la mejora de las condiciones de trabajo.

La investigación no obtuvo los datos suficientes para poder afirmar de manera conclusiva el enlace directo (una relación causa- efecto) entre una mejora económica de la cadena y las condiciones de trabajo (hipótesis 3). Sin embargo, los resultados sí demuestran algunas de las oportunidades futuras y varias áreas para las cuales una mejora laboral puede ir de la mano con una mejora competitiva de la oferta del sector turismo (hipótesis 2).

Por otra parte, la investigación obtuvo datos importantes sobre la necesidad de una mayor vinculación de la economía turística con los mercados locales para mejorar las posibilidades de creación de más empleo en los estados de Jalisco y Nayarit.

En principio se definieron algunas áreas de condiciones de trabajo que podrían tener un enlace directo o indirecto con el desempeño del sector. Las entrevistas se realizaron mayoritariamente con empresarios del sector de las PYME hoteleras y restaurantes. Según este grupo meta, las condiciones de trabajo con influencia directa sobre el desempeño empresarial de hoteles y restaurantes son:

- El nivel de salarios. Los salarios a nivel de la PYME son bajos en comparación a empresas grandes del sector. En un gran número de ocupaciones se paga el salario mínimo siendo la propina una parte importante del sueldo. Debido a que gran parte del empleo en el sector es estacional, resulta importante que los salarios y las propinas cubran las necesidades básicas del momento. Por ende, las propinas son las que hacen que el trabajo del sector sea más deseable que sectores en los cuales los salarios son similares o hasta algo mayores.
- Seguridad en el trabajo. Un problema crucial para muchos trabajadores del sector turismo es que el trabajo se reduce durante varias épocas del año. Eso significa una carga para los trabajadores pero también para la gestión de empresas turísticas.
- Formación y recursos humanos. Muchos de los empresarios entrevistados se mostraron insatisfechos por la baja calificación del personal y las pocas oportunidades de formación. Al mismo tiempo cuando la entrevista preguntó por la oferta de formación por parte del empleador en varios casos la respuesta fue que ellos no daban más formación porque el personal mejor formado tendía a dejar la empresa en busca de trabajo en hoteles o restaurantes más grandes, es decir, se percibía como una pérdida de inversión en recursos humanos. Tanto Puerto Vallarta como las localidades en Nayarit se han beneficiado de manera muy inferior de instrumentos de capacitación ofertados por la parte pública que otras regiones. Varios de los actores identificaron la falta de capacitación y formación local como una limitante importante del desarrollo. Esto es especialmente palpable en las PYME, ya que los grandes hoteles tienen acceso y capacidades de financiamiento para hacer gran parte de la formación internamente o contratando consultores de otras regiones.

Ejercen una influencia indirecta las siguientes áreas:

- Seguridad y salud ocupacional. Gran parte de las tareas tanto del sector hotelero como de restaurantes tiene bajo riesgo de salud ocupacional por lo cual no fueron considerados como un factor importante para la productividad y/o las condiciones de trabajo. En parte, porque se comparan positivamente con los riesgos en sectores

del transporte, construcción y agricultura, que en muchos casos serían la alternativa de empleo y por una débil capacidad de inspección.

- Seguridad social. En las primeras entrevistas todos los entrevistados aseguraron pagar la seguridad social para sus empleados. Una excepción clara era el sector transporte en el cual los empleados preferían recibir el pago de seguridad social en efectivo. No obstante, en los meses siguientes a la misión del equipo de investigación de la OIT, México inició un programa de apoyo a las PYME turísticas en la región⁸ en el que se encontró que muchas empresas no estaban al día con los pagos de seguridad social en una parte de los empleados (37% de la población ocupada en el sector turismo en el corredor Puerta Vallarta-Bahía de Banderas).

Tres áreas fueron consideradas de menor importancia por los entrevistados:

- Libertad de asociación. No se pudo encontrar un enlace directo entre mejorar la libertad de asociación y el diálogo social con una mejora de productividad. Sindicatos y empleadores perciben que hay un diálogo existente que funciona. De igual manera, fue reconocido como un instrumento mediante el cual se podrían alcanzar varias otras metas.
- Igualdad de género. Tampoco se pudo constatar que una mayor igualdad de género en el trabajo pudiera tener un enlace con una mejora de la productividad. Eso no desestima el valor de mejorar las condiciones de igualdad como es la segregación por género de muchos de los trabajos del sector. Los camareros (con acceso a propinas) suelen ser hombres mientras que los servicios de limpieza (con menores propinas) suelen ser ejecutados por mujeres.
- Trabajo infantil. Finalmente, no se pudo ver elementos importantes de trabajo infantil o forzoso (aunque en algunos casos puede que exista un cierto nivel de trabajo infantil en establecimientos familiares).

El equipo de investigación estima que algunas de las causas de estos síntomas son externas a la cadena, pero que el sector también demuestra signos de debilidad interna en cuanto a la oferta de productos turísticos atractivos. Una estrategia de mercadeo mejorable, una mejora de la situación de acceso a formación y una falta de aprovechamiento de oportunidades de enlaces con la economía local de los grandes complejos hoteleros son tres de los factores importantes.

8 El programa SIMAPRO PYME busca implementar una metodología con el propósito de mejorar la eficiencia, la calidad y las condiciones de trabajo a través del involucramiento y compromiso del personal operario, mandos medios y la gerencia. Para más información <http://www.simapro.org/pyme>

6. Lecciones aprendidas

Las lecciones aprendidas se pueden agrupar en dos áreas: (i) pautas metodológicas sobre cómo usar un instrumento de ACV en relación a mejoras laborales en el sector turismo y (ii) posibles ejes de intervenciones públicas y privadas para mejorar la competitividad del sector, mejorar la capacidad de creación de empleo y entrelazar eso con una mejora de las condiciones de trabajo.

Pautas metodológicas

El análisis de cadenas de valor permitió la identificación de causas de crecimiento del sector turístico e identificó problemas que inhiben un crecimiento mayor. Hizo posible examinar áreas de mejora mediante la identificación de nuevos nichos de mercado y posibilidades de mejorar el producto turístico. Se pudieron identificar problemas en las condiciones de trabajo y algunas de sus causas. Lo que no se pudo lograr es demostrar un enlace causal entre una posible mejora de productividad y una influencia directa sobre condiciones de trabajo. Eso no quiere decir que esta causalidad no exista, pero que en estudios futuros la investigación necesita ser hecha de manera más profunda y con más recursos, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Un mayor número de entrevistas es necesario, tanto de parte de empresarios PYME pero más aún de empleados de estas empresas
- Datos sobre niveles de productividad, tanto a nivel de sector por tamaño de empresa como a nivel de los establecimientos incluidos en las entrevistas-cuestionarios
- También se requiere una colecta de datos primarios, debido a que la información estadística existente no posibilita un análisis cuantitativo a nivel micro ni tampoco a un nivel territorial reducido. Esto imposibilita sacar conclusiones sólidas de los datos que podrían relacionar mejoras de condiciones de trabajo con productividad y un mejor desempeño empresarial. La colecta de datos se tendría que hacer en varias etapas temporales para poder medir cambios de manera cronológica.
- La calidad de empleo y las condiciones de trabajo dependen de muchos factores entrelazados muchos de los cuales ejercen una influencia indirecta muy difícil de cuantificar. Estos factores en gran parte se dan en la empresa, como lo es la relación empleador-empleado, la remuneración, la posibilidad de un diálogo social y de compartir las ganancias de una mayor productividad. Al mismo tiempo existen otros aspectos que son externos a la empresa pero pueden llevar a una mayor productividad del sector incluyendo el acceso a formación, a servicios empresariales y financieros y a una cadena de suministros eficiente. Finalmente la demanda del mercado (creciente o decreciente) juega un rol importante al definir las posibilidades de generar ingresos y ganancias empresariales, pre-condición para la mejora de todas las áreas que suponen costos iniciales para la empresa.
- Para lograr una diferenciación sobre el impacto directo o indirecto de cada uno de estos factores no basta un análisis de cadena cualitativo. Es necesario la recolección de datos primarios y la evaluación de ciertas variables en base a comparaciones con grupos de control similares (por ejemplo localidades turísticas en México en otros Estados con una estructura de mercado similar). Esto supone presupuestos y tiempos mayores de los que se dispuso en esta investigación.
- Es necesario reducir el número de variables de mejora de condiciones de trabajo que se pretende medir para poder llegar a conclusiones sobre el enlace de éstas con el rendimiento empresarial. Este estudio da primeras pautas para poder seleccionar algunas áreas para el turismo.
- Es necesario identificar en el estudio las trayectorias que las empresas y especialmente las PYME han seguido en mejorar las condiciones de trabajo y su vinculación con la productividad. Esto permite orientar las políticas y programas, y establecer sus alcances.

- Es necesario incluir más instituciones a nivel local. No se analizó con detenimiento a las instituciones financieras, proveedoras de insumos y de servicios empresariales. Se necesita un análisis más pormenorizado sobre cuáles son las fallas del mercado de servicios empresariales.
- Finalmente, se necesita fomentar más la participación activa de los actores en la investigación y la búsqueda de soluciones al sector.

Propuestas de acción para la región Puerto Vallarta/Bahía de Banderas

La forma en que los actores locales del turismo en Puerto Vallarta y Bahía de Banderas decidan enfrentar los retos a futuro definirá el potencial de creación de empleo y de la mejora de su calidad. El estudio permitió determinar varios ejes de intervención posibles en el destino turístico que tienen el potencial de crear más y mejores empleos.

1. Mercados:

Para lograr un mayor crecimiento a futuro por un lado es necesario lograr mantener el mercado de turistas nacionales y re-expandir el acceso al mercado extranjero mediante una oferta turística más diferenciada, más allá del modelo todo incluido de las grandes cadenas y una competición por precios menores de las PYME. En este sentido, se hace necesario expandir en nichos de mercados de turismo especializados haciendo más uso de la combinación de factores de atracción turística, con una oferta que una el legado histórico con el destino de playa. Eso significaría un cambio de estrategia para los cuerpos de promoción existentes (como es el caso de la agencia en Nayarit) para lograr promocionar el destino no exclusivamente como un destino de playa de lujo. Se podría expandir la oferta turística a nuevos nichos de mercado interesados en el turismo de naturaleza y cultural y hacerla visible mediante una estrategia de mercadeo.

2. Cadena turística y entorno productivo:

Cadenas de suministros: Un ejemplo de la región es la cadena de suministro de pescado de la Cruz de Huanacaxtle. Este sector pesquero local suministra pescado fresco a hoteles y restaurantes. Mediante inversiones dirigidas a mejorar la calidad del pescado y su refrigeración se ha logrado establecer un mercado local abriendo nuevas áreas de oportunidad para mejorar la cadena, como por ejemplo mediante el establecimiento de una cooperativa. En otras cadenas de suministros queda mucho por hacer, ya que la producción local en su caso de productos agrícolas no tiene conexión alguna con el sector hotelero que compra sus insumos de grandes proveedores de Guadalajara o de la Ciudad de México.

Mejora de servicios empresariales y de capacitación: El acceso a formación tanto en materia de gestión empresarial como en capacitación profesional en la zona es mínimo. Existe una demanda local potencial no satisfecha. En este caso, se puede mejorar el enlace de las universidades tecnológicas (UT) locales con las necesidades de la PYME y la mejora del programa ya existente de prácticas profesionales. No obstante, lo que más falta en la región es formación profesional para los trabajadores del sector turismo y otros servicios de apoyo en capacitación empresarial hotelera. El mercado de servicios parece estar poco desarrollado por lo cual la PYME no tiene acceso a servicios ⁹.

Diversificación de la oferta turística: Existen pocas PYME enfocadas al turismo de montaña y el ecoturismo. “Rancho Vallejo” es una de las empresas especializadas en este tema liderando la oferta con excursiones en montaña a caballo y/o temazcal (spa prehispánico).

⁹ A finales del año 2013 la OIT con apoyo de la Secretaría de Turismo inició un programa piloto en la región utilizando el programa SIMAPRO de medición y mejora de la productividad para las PYME hoteleras y de restaurantes en la región.

Mejorar el rol de las grandes cadenas hoteleras en el estímulo de la economía local a través de la realización de proyectos que fortalezcan la cadena de suministros: Actualmente, los productos locales que podrían ser de alta demanda local son importados de otros países o Estados; por ejemplo, lácteos y embutidos, cárnicos, blancos, mueblería, entre otros.

Impulsar prácticas ‘verdes’ en el sector turismo: para generar nuevas oportunidades de empleo y atraer a un mercado emergente de turismo sostenible.

Fortalecer las capacidades de las organizaciones de empleadores y trabajadores: para promover mejores prácticas laborales y de condiciones de trabajo vinculadas a la productividad en las empresas, especialmente en las PYME.

3. Actores públicos

Para mejorar las condiciones de trabajo se deben mejorar las prestaciones y mecanismos de control. Estos incluyen:

- Mecanismos efectivos de control de pagos de seguridad social
- Mejorar las prestaciones del sistema de seguridad social para que los empleados reconozcan el beneficio de pagar contribuciones
- Mejorar la contabilidad de hoteles que infrinjan normativas de seguridad ocupacional
- Simplificar el acceso de la PYME a entidades gubernamentales y simplificar procesos administrativos
- Ampliar y articular los programas de las Secretarías de Estado (Turismo, Economía, Trabajo y Agricultura) en apoyo a la mejora de la productividad, la formación y las condiciones de trabajo en las PYME
- Establecer instrumentos que puedan facilitar el desarrollo de una oferta formativa más diferenciada para el sector turístico en la región con mira hacia los objetivos estratégicos arriba mencionados. Esto necesariamente tendría que ocurrir en colaboración directa con el sector privado para alentar el desarrollo de una oferta basada en una demanda financieramente sostenible a largo plazo.

Bibliografía

- Bolwell, D.; Weinz, W. (2008).** Reducing poverty through tourism. International Labour Office, ILO Sectoral Activities Programme – Geneva: ILO, pp. 66
- Brown, F.; Dominguez, L. (2013).** Investigación sobre el potencial económico y las condiciones de trabajo del sector turístico en Bahía de Banderas, México. Mimeo no publicado
- Buijtendijk, H. (2009).** The Alienation from Poverty. Deconstructing the Value Chain approach in Pro Poor tourism development, Thesis research
- Christian, M. et al (2011).** The Tourism Global Value Chain: Economic Upgrading and Workforce Development. CGGC, Duke University
- Christian, M.; Nathan, D. (2013).** Tourism overview: changing end markets and hyper competition. Working Paper 26. Capturing the Gains
- Diario Oficial (2013).** Programa Sectorial de Turismo 2013-18. Viernes 13 de Diciembre 2013
- Everitt, J. et al (2008).** The imprints of tourism on Puerto Vallarta, Jalisco, México. Canadian Geographer 52.1, p. 83.
- Gospel, H. (2003).** Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements. Conditions of Work and Employment Programme, Conditions of Work and Employment Series No. 1.
- Herr, M.; Muzira, T. (2011).** Desarrollo de cadenas de valor para el trabajo decente (DE-CAV): Una guía para profesionales del desarrollo, funcionarios gubernamentales e iniciativas del sector privado, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra
- Mertens, L. (2008).** Hacia el trabajo decente en el sector del azúcar, México. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, Documento de trabajo núm. 259, pp. 83
- Nichter, S.; Goldmark, L. (2009).** Small Firm Growth in Developing Countries, World Development Vol. 37, No. 9, pp. 1453–1464
- Rinehart, R. D. (2004).** Designing programmes to improve working and employment conditions in the informal economy: A literature review. Conditions of Work and Employment Programme. Conditions of Work and Employment Series No. 10.
- Ritchie, J.R. y Crouch, G.I..(2003).** The competitive destination. A sustainable tourism perspective. CABI Publishing, Wallingford, UK.
- Staritz, C.; Guilherme Reis, J. (ed.) (2013).** Global Value Chains, Economic Upgrading, and Gender: Case Studies of the Horticulture, Tourism, and Call Center Industries. World Bank
- UN-WTO (2011).** The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011. Geneva
- WEF (2011).** The Travel and Tourism Competitiveness report: Beyond the Downturn, Ginebra
- WTO, UN WTO, OECD (2013).** Aid for Trade and Value Chains in Tourism. Written by Marion Jansen

Anexos

- 1) Cuestionario
- 2) Guía de entrevistas semi-estructuradas

