

## EL EMPLEO Y LA FORMACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR TURÍSTICO MEXICANO.

Andrés Guzmán Sala\*

*Guzmán-Sala A. El empleo y la formación de los recursos humanos en el sector turístico mexicano. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2008;14 (38): 17-26.*

### RESUMEN

**Objetivo.** Analizar el empleo y el desarrollo de los recursos humanos en la industria turística mexicana, con la finalidad de conocer la situación de los empleados que prestan sus servicios en éste importante sector.

**Material y métodos.** Estudio descriptivo que tiene por objeto de mostrar que el sector turístico, presenta problemas en el empleo y el desarrollo de los recursos humanos. Para efecto de nuestro análisis hemos utilizado datos recopilados de libros, revistas, reportes, investigaciones empíricas y documentos gubernamentales. La mayor parte de la información fue obtenida de la Secretaría de Turismo (SECTUR) y de organizaciones internacionales como: La Organización Mundial del turismo (OMT), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC).

**Resultados.** El sector turístico contribuye con el 6% del empleo total de la economía mexicana. En el año 2000, registró 1'848,814 empleos, los cuales ocuparon a 2'004,607 trabajadores. Existen pocos programas de capacitación de tiempo completo, y mas del 75% de las empresas turísticas no cuentan con un departamento de capacitación. La antigüedad promedio de los empleados de la ITC es de 4.6 años que es muy baja comparado con la antigüedad del sector. Hemos observado que este sector presenta una tasa elevada de rotación de personal que supera los otros sectores y gran parte de los empleos ofertados son temporales.

*Guzmán-Sala A. Employment and training of human resources in the mexican tourist sector. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2008;14 (38): 17-26.*

### ABSTRACT

**Objective:** To analyze the employment and the development of the human resources in the Mexican touristic industry, with the purpose of knowing the situation of the employees in this important sector.

**Material and methods:** Descriptive study, that intends to show that the touristic sector has some problems in the employment and the development of the human resources. For this analyze, we have used data of some books, magazines, reports, some empirical researches and governmental documents. Data were mainly got from official publications provided by the Ministry of Tourism of México (SECTUR) and some international organizations such as the World Tourism Organization (WTO), the International labour Organization (ILO), and the World travel and Tourism Council (WTTC).

**Results:** According to this research, the touristic sector contributes with 6% of total employment in the Mexican economy. In 2000, it registered 1'848,814 employments; they were occupied by 2'004,607 workers. There are few programs of full time formation, and 75% of the touristic companies do not have a formation department. The average of antiquity of the employees in the CTI, is 4,6 years that is very low average compared with the antiquity of the sector. We have observed that this sector has an elevated rate in the rotation of personnel, it surpasses the other sectors and there are so much temporary employments.

\* Profesor Investigador. División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. MBA, especializado en Comercio Internacional por la Universidad Laval, Québec Canadá. Doctor en Ciencias Económicas con especialidad en Comercio Internacional y Economía Turística, por la Universidad de Perpignan, Francia. Miembro del laboratorio de investigación (G.E.R.E.M.), Groupe d'Etudes et de Recherche en Economie y Management de la Université de Perpignan Francia.

**Conclusiones.** El sector turístico es considerado un motor generador de empleos donde la mano de obra es relativamente joven. Este sector presenta serios problemas en detrimento de los trabajadores donde los empleos son inestables y la mayoría de las empresas no cuentan con un departamento de Capacitación. Las empresas que participan en este sector han descuidado el desarrollo de los recursos humanos. Por fortuna, los industriales y los funcionarios públicos del sector, reconocen que los salarios son bajos y muchos de los empleos ofertados son temporales. Esto hecho da esperanza para mejorar la situación de los empleados. Sin embargo, aunque la mano de obra es muy valiosa en este sector, el futuro de los empleados sigue siendo incierto.

**Conclusions:** The touristic sector is considered a generating motor of employment where the labour is relatively young. This sector has a serious problems that, it affects the workers where the employment are unstable and most of the companies they do not have a formation department. They have neglected the development of the human resources. Fortunately the industrialists and the government's officials in this sector recognize that the pays are lows and there are so much temporary's employments. This fact gives hope to improve the situation of the employees. Nevertheless, although the labour is very valuable in this sector, the future of the employees continues being uncertain.

**Palabras Clave:** Empleo turístico. La capacitación en el sector turístico. Desarrollo de los recursos humanos en el turismo.

**Key words:** Touristic employment. The formation in the touristic sector. Development of the human resources in the tourism.

**DIRECCION PARA RECIBIR CORRESPONDENCIA:** División Académica de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Tel. (993) 3120355

La industria turística es una de las principales actividades económicas a nivel mundial. De acuerdo a información del Consejo Mundial de Turismo y viajes<sup>1</sup>, el sector turístico<sup>2</sup> es considerado como el más grande del mundo, superior al del automóvil, el acero, productos electrónicos y la agricultura (McIntosh et al., 2001). Esta multimillonaria industria impuso un nuevo record al registrar 900 millones de turistas internacionales en el 2007. (World Tourism Organization [WTO], 2008). Este sector tuvo un crecimiento de del 6% que equivale a 52 millones de turistas mas comparado el año 2006, año en el que turismo rebasó todas las expectativas al registrar 846 millones de turistas internacionales con un crecimiento del 5.4%, e ingresos por concepto de llegadas internacionales de 773 000 millones de dólares (Gouvernement du Canada [GC], 2006).

México es el séptimo país más importante a nivel mundial en lo que concierne a llegadas de turistas internacionales y el catorceavo en lo que a captación de divisas se refiere (WTO, 2005<sup>b</sup>). El turismo se constituye como el tercer sector más importante en la economía mexicana (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2001<sup>a</sup>). La actividad turística nacional contribuye al crecimiento económico y social, elevando la calidad y el nivel de vida de la población a través de la generación

de empleos, la captación de divisas y el desarrollo regional (Guzmán-Sala, A., 2007). En el año 2002, la contribución del PIB turístico al PIB nacional, fue de 8.2% (Instituto Nacional de Geografía e Informática [INEGI], 2002). De 1993 al 2000, el empleo a tiempo completo en el sector turístico presentó un crecimiento promedio anual de 1.2% (SECTUR, 2001<sup>b</sup>) respaldado por un constante crecimiento general del sector. La encuesta nacional del módulo de empleo del año 2000, registró 1'848,814 empleos, los cuales ocuparon a 2'004,607 trabajadores, observándose que la antigüedad promedio de los empleados de la Industria Turística Característica (ITC)<sup>3</sup> como de la Industria Turística No Característica (ITNC)<sup>4</sup> es baja en relación a la antigüedad del sector turístico en general.

El objetivo de ésta investigación es el de analizar la situación del empleo y el desarrollo de los recursos humanos en la industria turística mexicana. Bien que el sector turístico sea uno de los más importantes en la economía mexicana, al interior de este sector se observa una problemática compleja en detrimento de los trabajadores en donde la inestabilidad laboral y la ausencia de programas para el desarrollo de los recursos humanos son situaciones preocupantes. Solo un número reducido de las empresas en este sector cuentan con un departamento de formación y desarrollo

en la cual las empresas multinacionales han jugado un papel importante al capacitar a sus empleados para la prestación de un mejor servicio. Por otra parte, muchos de los empleos que ofertan las empresas turísticas son generalmente durante la temporada turística. En efecto, un gran número de ellos son empleos de tiempo parcial. El índice de rotación<sup>5</sup> de personal es elevado y las empresas del sector no garantizan empleos estables.

## MÉTODOS

La presente investigación, es un estudio descriptivo, en el que se analizan datos recopilados sobre el turismo mundial, y del turismo mexicano. Estos fueron obtenidos por medio de libros, revistas, reportes gubernamentales, y portales de Internet. Las fuentes principales de información fueron, la Secretaría de Turismo (SECTUR) y los organismos internacionales siguientes: Organización Mundial del Turismo (OMT), Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Además algunas Investigaciones empíricas del modulo de empleo de la Secretaría de Turismo y del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)<sup>6</sup>, sobre la situación de los recursos humanos en la industria turística aportaron información valiosa, permitiéndonos resaltar de manera objetiva resultados interesantes en nuestra investigación. La información recopilada, nos ha permitido hacer un análisis descriptivo de la problemática del empleo y el desarrollo de los recursos humanos, así como también un análisis económico del sector turístico en general.

## RESULTADOS

La industria turística es considerada la más grande del mundo, esta no solo contribuye al producto interno bruto (PIB) de los países, sino que además es un motor generador de innumerables empleos (McIntosh et al., 2001; Mandou, C., 2003), sobre todo en los países potencialmente turísticos del cual México forma parte, siendo clasificado entre las principales destinos turísticas (WTO, 2005<sup>b</sup>). Según estimaciones, mas 200 millones de hombres y mujeres en todo el mundo trabajan en el sector turístico (Organisation Internationale du Travail [OIT], 2001). Se ha estimado que cada una de las economías relacionadas con el turismo produce hasta el 14% del PIB y emplea hasta el 10% de la fuerza laboral (Ibíd., pp. 8-14).

Antes de continuar con nuestro análisis, es preciso recordarle al lector que el fin de nuestra investigación es saber que está pasando con el empleo y del desarrollo de los recursos humanos en el sector turístico mexicano. Sin embargo es conveniente hacer un pequeño análisis económico del sector turístico mexicano.

## LA INDUSTRIA TURÍSTICA MEXICANA

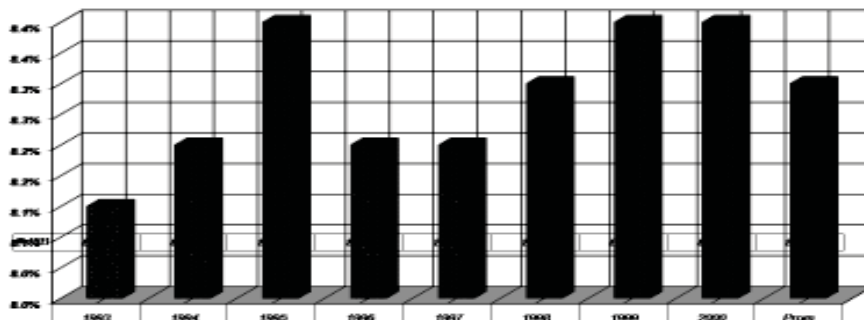
México es considerado la décima cuarta potencia en lo que respecta a la captación de divisas en la actividad turística<sup>7</sup> y forma parte de los 7 países mas importantes del mundo como destino turístico, donde Francia, España y Estados Unidos, encabezan la lista, al registrar una dinámica elevada en las llegadas de turistas internacionales (WTO, 2005<sup>b</sup>).

Cabe mencionar que México es uno de los principales países en adoptar de forma inmediata, el proyecto de la cuenta satélite. El carácter de demanda que tiene el turismo constituye la base de una metodología para las cuentas satélite del turismo, elaborada por la Organización Mundial del Turismo y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, y adoptada por la Comisión Estadística de las Naciones Unidas a principios del 2000 (Nations Unies [NU], 2000).

El turismo es el tercer sector más importante en la economía mexicana. En el año 2000, su contribución al PIB nacional fue de 8.4% (SECTUR, 2001<sup>b</sup>) (Gráfico 1). Ese mismo año México registró 20.6 millones de llegadas de turistas internacionales que representaron ingresos del turismo internacional por 8 295 millones de dólares (SECTUR, 2001<sup>c</sup>). En efecto, del año 1993 al año 2000, la balanza turística obtuvo un crecimiento considerable observándose una tasa promedio de crecimiento de 24% (SECTUR, 2001<sup>a</sup>, p. 4). Según datos de la Secretaría de Turismo, los ingresos de divisas por concepto de visitantes internacionales aumentaron en 5.4% durante el año 2002, obteniéndose una cifra record de 8,858 millones de dólares. La balanza turística fue positiva en el año 2002, con un saldo favorable de 2 798.3 millones de dólares. Los ingresos en la balanza turística tuvieron un crecimiento de 457.4 millones de dólares en relación a una expansión del gasto en el exterior de los residentes en México de 357.8 millones de dólares, obteniéndose un excedente en la balanza de 100 Millones de dólares, que representa un crecimiento del 3.7% (SECTUR, 2002<sup>a</sup>).

GRÁFICA 1

PARTICIPACIÓN DEL PIB TURÍSTICO EN EL PIB NACIONAL



Fuente: SECTUR 2001<sup>b</sup>  
Elaborada con datos de la cuenta satélite en México

En los últimos años el gobierno mexicano con el fin de hacer competitivo este sector ha venido incrementado el presupuesto. En efecto, el presupuesto ejercido en el año 2002, fue de 1,926 millones de pesos<sup>8</sup>, o sea, 20.6% más que el original, que fue 1,597.26 millones, y 21.4% más en términos reales a lo erogado en 2001 (Guzmán-Sala, A., 2007). Estas acciones gubernamentales tienen por objeto fortalecer la promoción turística, y coadyuvar al crecimiento del sector. En el año 2003 se autorizaron 1,938.9 millones de pesos, monto prácticamente igual al ejercido en 2002 (SECTUR, 2003).

**EL EMPLEO EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA EN MÉXICO**

El turismo contribuye con el 6% del empleo total de la economía mexicana (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2000). En los últimos años, algunas empresas turísticas principalmente multinacionales, han considerado que la capacitación y desarrollo de los empleados son instrumentos necesarios, para poder aumentar el nivel de competitividad y así poder hacerle frente a la fuerte competencia. Sin embargo, aunque la mano de obra sea muy solicitada en este sector, la planeación de la promoción de los empleados, pensando en empleos estables, ocurre únicamente en las grandes compañías multinacionales.

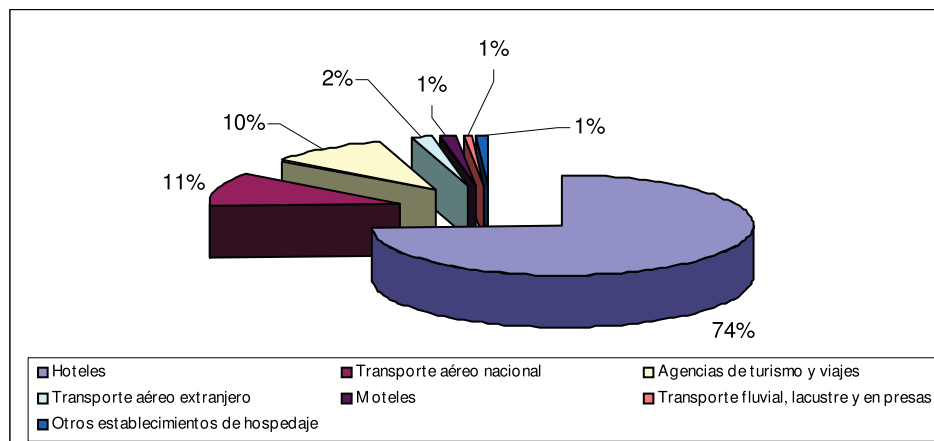
De acuerdo a la información de la cuenta satélite del

turismo en México, del año 1993 al 2000, el empleo a tiempo completo en el sector turístico registró un crecimiento promedio anual de 1.2%, motivado por el constante crecimiento general de esta industria. En efecto, durante el año 2000, el número de empleos generados fue de 1'752000 (SECTUR, 2001<sup>b</sup>).<sup>9</sup> La proporción de los empleos generados en la ITC se muestra de la siguiente manera: hoteles con 74%; transporte aéreo nacional con el 11%; agencias de turismo y viajes 10%; transporte aéreo extranjero 2%; y en el 3% restante participan moteles, transporte fluvial y lacustre, así como otros tipos de establecimiento de hospedaje (Ibíd. p. 13) (Gráfica 2). Un estudio del módulo de empleo muestra que del total de los empleos generados 85.5% pertenecen a la industria turística no característica (ITNC), y 14.5% a la industria turística característica (ITC). En efecto, del total de los empleos generados 86.6% fueron de tiempo completo y el resto 13.4% de medio tiempo.

La participación de la mujer en este sector es realmente significativa. En el año 2000 del total del personal empleado por el sector turístico el 39.5% fueron mujeres y el restante hombres. Cabe mencionar que este porcentaje es mayor al promedio nacional en donde las mujeres contribuyen con el 34.5% de las personas empleadas (SECTUR, 2001<sup>b</sup>). Sin embargo, la inclusión de la mujer en los cargos de nivel directivo, continúa siendo un verdadero problema en las empresas del sector

GRÁFICA 2

EMPLEOS GENERADOS EN LAS ITC  
(INDUSTRIA TURÍSTICA CARACTERÍSTICA)



Fuente: SECTUR 2001<sup>b</sup>

turístico (OIT, 2001).<sup>10</sup>

Hemos observado en este sector una mano de obra joven. La encuesta nacional del año 2000, muestra que el 77.2% de los empleados tienen una edad de entre 15 y 45 años, y el 57.21% tiene menos de 35 años. Esta misma encuesta señala que el salario promedio esperado de la población trabajadora perteneciente a las (ITC) que tiene de 12 a 39 años, tiene una tendencia creciente alcanzando una cantidad de poco más de \$4,500 pesos. Desafortunadamente las personas de 40 a 49 años presentan una reducción del 19% del salario promedio con respecto al grupo anterior, ubicándose en \$ 3,645 pesos. El salario promedio de las personas de 50 a 59 años, es de tendencia creciente en 42% respecto al grupo anterior registrando un salario de más de \$ 5,200 pesos (SECTUR, 2001<sup>b</sup>).

Sin embargo, bien que el sector turístico sea generoso al considerarse un motor generador de empleo para una gran parte de la población mexicana, hemos observado una enorme disparidad en la distribución de los ingresos que los trabajadores perciben por la prestación de sus servicios. Tenemos que señalar que solo el 10% de los trabajadores cuentan con los mejores salarios, pero mas grave aun es que ese 10% de empleados absorben el 41% del monto total que ésta industria destina al pago de los salarios (Ibíd., pp. 18-19). Lo que implica que el 90% de la población trabajadora del sector es retribuida con un el 59% del monto total utilizado para el pago de

sus salarios, donde muchos de estos trabajadores perciben un sueldo relativamente bajo. Además, este sector como los otros de la economía mexicana, presenta serios problemas relacionados con el sector informal, hemos observado que gran parte de los trabajadores del sector turístico se emplean dentro del sector informal y representan el 17% del total de los trabajadores (Ibíd., p. 21).

#### EL DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Los empresarios de la también llamada industria turística, deberán atender al desarrollo de recursos humanos, pues la competitividad de este sector podría ponerse en riesgo. Una encuesta dirigida a los empresarios del sector, refleja que gran parte de los recursos humanos que incursionan en este mercado de trabajo, no están del todo familiarizados con el sector turístico (WTTC, 2003). El grado de instrucción y capacitación son aspectos importantes que no se pueden descuidar ya que se constituyen en motor de crecimiento de la productividad (SECTUR, 2001<sup>b</sup>).

Ante esta situación, las instituciones educativas como universidades, colegios ó escuelas tendrán que adaptar sus planes de estudios a las necesidades y demandas de este sector. De esta manera los egresados de éstas instituciones podrán incursionar fácilmente en esta industria, al contar con el perfil adecuado. La profesionalización es necesaria en este sector, con la finalidad de hacerlo competitivo, además de asegurar

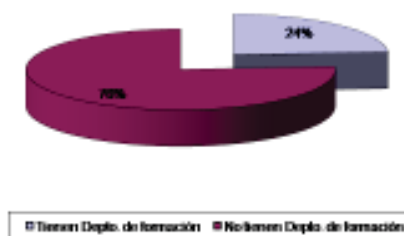
el desarrollo de los recursos humanos (OIT, 2001). Algunas cadenas hoteleras han introducido programas para fomentar las perspectivas de carrera en el seno de sus estructuras, con miras a reducir el nivel de rotación del personal (Ibíd., p.95)<sup>11</sup>

Ante este panorama, los empleados del sector turístico mexicano, cada día deben estar mejor preparados, ya que de los trabajadores que pertenecen a la industria turística característica, sólo el 20.4% cuenta con una carrera universitaria, otro 20.4% tiene estudios de preparatoria, mientras que el 32.5% tiene secundaria y el 9.4% tiene primaria incompleta (SECTUR, 2001<sup>b</sup>). Cabe mencionar, que solo un pequeño porcentaje de trabajadores tiene estudios de posgrado mismo que representa un 0.76%, reducido es también el porcentaje de los que solo saben leer y escribir con 2.7%.(Gráfica 3). Con la creación de éstas alternativas de profesionalización, las nuevas generaciones de trabajadores estarán más preparadas y puede esperarse como resultado, una mejor productividad del sector.

Frente a la necesidad de aumentar la competitividad del sector turístico, los empresarios tomaron la decisión de apoyar los planes de mejorar la calidad de la educación en escuelas primarias, y secundarias, así como el fortalecimiento de la educación pública y los programas de capacitación en la industria del turismo (WTTC, 2003).

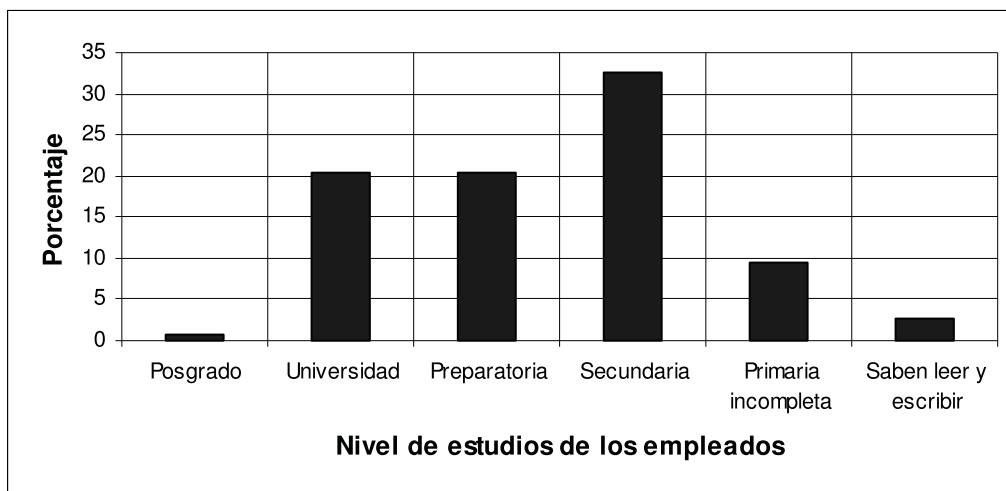
Todo parece indicar que el desarrollo de los recursos humanos en las empresas que forman parte del sector turístico, ha sido descuidado; sólo las empresas multinacionales han puesto interés en la capacitación y formación de su personal (OIT, 2001). Cabe mencionar que la mayoría de las empresas de este sector son relativamente pequeñas. Existen pocos programas de capacitación de tiempo completo, se observa que mas del 75% de las empresas no cuentan con un departamento de capacitación, y las empresas que tienen un departamento de capacitación, el 50% de ellas, tienen un empleado o menos en su departamento de capacitación (WTTC, 2003) (Gráfica 4). La industria sufre de una tasa elevada de rotación de personal que

**GRÁFICA 4**  
**DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**



Fuente: World Travel and Tourism Council

**GRÁFICA 3**  
**NIVEL DE PREPARACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN EL SECTOR TURISMO**



Fuente: SECTUR 2001<sup>b</sup>

supera ampliamente los otros sectores de la economía, donde las oportunidades de desarrollar una carrera son limitadas, y numerosos empleos ofertados por éste sector son de temporada, con lo cual se fomenta un ambiente de incertidumbre laboral en el trabajador (Guzmán-Sala, A. 2007; McIntosh, et al 2001; OIT, 2001; SECTUR, 2001<sup>b</sup>).

De acuerdo a la información del SECTUR, la antigüedad promedio de los empleados de la ITC es de 6.42 años, mientras que en la ITNC es de 4.59 años. En base a estos datos, es evidente que este sector no ha sido capaz de desarrollar empleos estables y seguros, la formación continua como estrategia de competición, solo se observa en las empresas multinacionales. Tanto los funcionarios como los mismos empresarios coinciden en que los salarios son bajos, y que los empleados tiene un nivel medio de aptitud para ofrecer un buen servicio al cliente (SECTUR, 2001<sup>b</sup>).

#### DISCUSIÓN

Con base a nuestra investigación, se puede inferir que el sector turístico mexicano es económicamente sólido, constituyéndose en efecto como el tercero más importante del país, y continúa su ritmo de crecimiento de acuerdo a las tendencias del turismo mundial. Por ejemplo, en el año 2002, la balanza turística registró un saldo favorable, pues se registró un excedente de 100 millones de dólares, que representó un crecimiento del 3.7%. Sin embargo, la pregunta obligada es la siguiente: ¿Podemos ver esa solidez económica reflejada en el bienestar y/o desarrollo de los trabajadores que prestan sus servicios en este sector?

No podemos negar el hecho que este sector sea considerado un motor generador de empleos en beneficio de la economía mexicana. Sin embargo, también debemos aceptar que al interior de este sector observamos una problemática compleja que obstaculiza el desarrollo de los empleados. Los sueldos son bajos, los empleos son inestables, y de temporadas; además se observa un bajo nivel en la profesionalización de la actividad turística. Pero ¿Habrà alguna solución para los empleos de temporadas?

Afortunadamente para aquellas personas que trabajan en este sector, si hay solución a la problemática. En Finlandia, un hotel situado en Savonlinna (Savo del Sur)

(ciudad conocida por sus festivales de ópera en verano) con la finalidad de hacerle frente a la clientela multicultural que atrae el festival de verano, los ejecutivos del hotel tomaron la decisión de pagar a su personal para que asistan a cursos<sup>12</sup> de idiomas, conocimiento de comidas y vinos, y capacitaciones de dirección (OIT, 2001). Para ésta empresa, la formación de los empleados no se considera un costo sino más bien una inversión que tiene como finalidad la calidad de los servicios durante la exigente temporada de verano en donde los empleados juegan un papel crucial. Esto es solo un ejemplo de como solucionar un problema cuando se tiene voluntad y vocación por el sector turístico. De esta manera, ésta empresa hotelera pudo resolver dos problemas: 1) La inestabilidad laboral de sus empleados y los empleos ofertados durante la temporada de vacaciones, 2) La necesidad darle una formación a los empleados con la finalidad de dar un servicio de calidad a la clientela turística.

En el sector turístico mexicano, más del 75% de las empresas no cuentan con un departamento de formación (WTTC, 2003). Este resultado hace reflexionar en dos posibles explicaciones: 1) La mayoría de las empresas no necesitan necesariamente un departamento de capacitación y desarrollo de recursos humanos, debido a que utilizan los servicios de empresas privadas de consultoría dedicadas a esa actividad, y 2) La mayoría de las empresas del sector turístico realmente no cuenta con un departamento de capacitación ni utilizan los servicios de empresas de consultoría por que han descuidado el desarrollo de su personal.

De acuerdo a lo anterior, la realidad nos muestra que por lo general que el empresario mexicano, no siempre planea la promoción de sus recursos humanos, es decir, no piensa cómo estará posicionada su empresa en el largo plazo, de hecho vemos un sector turístico en donde la antigüedad promedio de los empleados de la ITC es de 6.42 años (SECTUR, 2001<sup>b</sup>). Podemos notar que este promedio es bajo en comparación con la antigüedad en general del sector turístico mexicano que se remonta a más de 40 años.

Es evidente que para contar con un sector turístico competitivo tenemos que considerar el desarrollo de los recursos humanos. Hemos visto que las autoridades mexicanas del turismo y los empresarios del sector han

sido capaces de reconocer la problemática. Sin embargo, no se trata de reconocer el problema, si no de actuar en consecuencia para poder encontrar alternativas de solución. Por lo tanto ante el gran desafío que representa este sector. ¿Serán capaces los empresarios de actuar de forma inmediata y responsable en beneficio del desarrollo de los recursos humanos de la industria turística mexicana?

### CONCLUSIONES

Hemos de reconocer que México como todos los países potencialmente turísticos, no está exento de la problemática vinculada al empleo y al desarrollo de los recursos humanos en el sector turístico. A pesar de que el gobierno mexicano promueve la formación de los recursos humanos en éste sector, las empresas turísticas han venido descuidando el desarrollo de los empleados, ya que únicamente 35% de las empresas cuentan con un departamento de capacitación. Podemos observar un sector que sufre de una tasa elevada de rotación de personal que supera ampliamente los otros sectores en donde la antigüedad promedio de los empleados de la ITC es de 6.42 años. En este sector, las oportunidades de desarrollar una carrera son realmente limitadas ya que una gran parte de los empleos se ofertan únicamente durante la temporada turística, observándose una atmósfera de incertidumbre en el futuro de los empleados.

Los industriales y los funcionarios públicos del sector, han reconocido que los salarios son bajos y que los empleados cuentan con un nivel medio de actitud para ofrecer un buen servicio al cliente. Sin embargo, tenemos que enfatizar que el desarrollo de los recursos humanos es una responsabilidad que los industriales del sector turístico deben asumir con el fin de garantizar empleos permanentes y bien remunerados para sus empleados. La profesionalización es indispensable en este sector con la finalidad de favorecer el desarrollo de los empleados y ofrecer un servicio de calidad a la clientela turística. A pesar de que la mano de obra se constituye en un recurso valioso para las empresas que participan en el sector del turismo, el futuro de sus empleados no está asegurado.

### CITAS

<sup>1</sup> World Travel and Tourism Council, (WTTC).

<sup>2</sup> Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), «El turismo incluye las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual durante menos de un año consecutivo por ocio, negocios y otros propósitos». Las «personas» a las que se refiere el término «visitante» son «todas las personas que se desplazan a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado».

<sup>3</sup> Las ITC, son aquellas industrias en las que la demanda del turismo impacta de manera directa. De acuerdo a la OMT estas están determinadas por las unidades de producción cuya actividad principal consiste en la entrega de bienes y servicios directamente a los visitantes. El modulo de empleo considera únicamente como parte de la industria turística características, los establecimientos tales como: Hoteles, Moteles, Otros establecimientos de hospedaje, Transporte fluvial, lacustre y en pesca, Transporte aéreo nacional y extranjero, Agencia de turismo y viajes.

<sup>4</sup> Las ITNC están determinadas por aquellas unidades que operen dentro del área del turismo segmentado, principalmente en áreas consideradas turísticas y que atiendan a turistas es decir, aquellas que proporcionan bienes y servicios que son adquiridos tanto por turistas como por residentes del lugar, pero que el consumo de los primeros representan una cuota importante.

<sup>5</sup> Esta rotación implica que las personas incursionan o se emplean en el sector turístico luego abandonan el sector por falta de oportunidades para desarrollar una carrera.

<sup>6</sup> Siglas en inglés.

<sup>7</sup> Cabe señalar que los países que encabezan la lista por concepto de entrada de divisas del turismo son: Estados Unidos, España y Francia.

<sup>8</sup> El equivalente a 175 millones de dólares.



<sup>9</sup> En contra parte, la encuesta nacional del modulo de empleo registro 1' 848,814 empleos, los cuales ocuparon a 2' 004,607 trabajadores.

<sup>10</sup> La mujer tradicionalmente ha sido discriminada en los empleos teniendo poco acceso a la alta gerencia (OIT, 2001).

<sup>11</sup> Podemos mencionar como ejemplo a Choice Hotels Internacional en Estados Unidos.

<sup>12</sup> Estos cursos se imparten fuera de la temporada alta.

## REFERENCIAS

Gouvernement du Canada. (2006). Voyages Internationaux. Statistiques Canada. Retrieved February, 2008 from STATCAN web site access: <http://www.statcan.ca/francais/freepub/66-201-XIF/66-201-XIF2006000.pdf>

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2002). Resultado de la cuenta satélite en México durante el 2002. México.

Guzmán Sala, Andrés. (2007). Le Secteur Touristique au Tabasco: Analyse Opérationnelle et Perspectives en Termes d'Offre et Demande Touristiques. Université de Persignan, Thèse pour l'obtention du doctorat en Sciences Economiques.

McIntosh, R., Goeldner, C., y Ritchie J. (2001). *Turismo: Planeación, Administración y Perspectivas* (2da ed.). México: Limusa Wiley.

Mandou, Cyrille. (2003). *Les concentrations dans l'industrie touristique comme une réponse à la nouvelle configuration touristique mondiale: aspects financiers et organisationnels*. G.E.R.E.M. Université de Perpignan, document de travail N° 05-1.

Nations Unies. (2000). Commission de statistiques: Rapport sur la trente et unième session (27 février – 3 mars 2000), Conseil économique et social, documents officiels, 2000, supplément no. 4, doc. E/2000/24, E/CN.3/2000/21.

Organisation de coopération et de développement économiques. (2000). Mesurer le rôle du tourisme dans les pays de l'OCDE. *Manuel de l'OCDE sur les comptes satellites du tourisme et l'emploi*. Chap. 13: Expérience de certains pays de l'OCDE en matière de CST. Paris.

Organisation Internationale du Travail. (2001). *La mise en valeur des ressources humaines, l'emploi et la mondialisation dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme*. Genève. Retrieved September, 2004 from ILO web site access: <http://www.ilo.org/public/english/index.htm>

Secretaría de Turismo. (2001<sup>b</sup>). *El Empleo en el Sector Turístico de México*. Retrieved September 30, 2003, from SECTEUR web site access: [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_Estadisticas\\_del\\_Sector](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Estadisticas_del_Sector)

Secretaría de Turismo. (2001<sup>a</sup>). *Programa Nacional de Turismo 2001-2006*. Retrieved May, 2006, from SECTEUR web site access: [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_1\\_home\\_sectur](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_1_home_sectur)

Secretaría de Turismo (2002<sup>a</sup>). *Resultados acumulados de la actividad turística (enero-diciembre 2003)*. Retrieved September 1, 2003, from SECTEUR web site access: [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_1\\_home\\_sectur](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_1_home_sectur)

Secretaria de Turismo, (2002). El turismo en México: Autor.

Secretaría de Turismo. (2003<sup>a</sup>). Informe de gobierno 2003. Retrieved September 2, 2004, from SECTEUR web site access: [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_1\\_home\\_sectur](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_1_home_sectur)

World Tourism Organization. (2005<sup>a</sup>). *Tourism indicators: World's top tourism destinations*. UNWTO for TMT 2005 Edition. Retrieved November 25, 2006 from WTO web site access: <http://www.unwto.org/facts/menu.html>

World Tourism Organization. (2005<sup>b</sup>). *Faits saillants du tourisme*. Ed. 2005. Autor.

World Tourism Organization. (2008). World Tourism Exceeds Expectations in 2007 - Arrivals Grow From 800 Million to 900 Million in Two Years. Retrieved February 01, 2008 from WTO web site access: [http://www.unwto.org/media/news/en/press\\_det.php?id=1665&idioma=E](http://www.unwto.org/media/news/en/press_det.php?id=1665&idioma=E)

World Travel and Tourism Conseil. (2003). Empleos para el milenio. Fundación Pro-educación en turismo. Retrieved November 25, 2003 from WTO web site access: [www.mexicocity.gob.mx/secretaria/documentos/](http://www.mexicocity.gob.mx/secretaria/documentos/)



# Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

«Por una Universidad de Calidad»

## División Académica de Ciencias Biológicas

- ▶ Licenciado en Biología
- ▶ Licenciado en Ecología
- ▶ Licenciatura en Ingeniería Ambiental

## División Académica de Ingeniería y Arquitectura

- ▶ Ingeniero Civil
- ▶ Ingeniería Eléctrica y Electrónica
- ▶ Ingeniería Mecánica Eléctrica
- ▶ Ingeniería Química
- ▶ Licenciatura en Arquitectura

## División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades

- ▶ Licenciatura en Derecho (escolarizado y sistema abierto)
- ▶ Licenciatura en Historia
- ▶ Licenciatura en Sociología

## División Académica de Ciencias Económico Administrativas

- ▶ Licenciatura en Administración (escolarizado y a distancia)
- ▶ Licenciatura en Contaduría Pública (escolarizado y a distancia)
- ▶ Licenciatura en Economía
- ▶ Licenciatura en Relaciones Comerciales (escolarizado y a distancia)

## División Académica de Ciencias Agropecuarias

- ▶ Ingeniería en Agronomía
- ▶ Ingeniería en Acuicultura
- ▶ Ingeniería en Alimentos
- ▶ Licenciatura en Medicina Veterinaria y Zootecnia

## División Académica de Educación y Artes

- ▶ Licenciado en Ciencias de la Educación
- ▶ Licenciado en Comunicación
- ▶ Licenciatura en Idiomas
- ▶ Licenciatura en Desarrollo Cultural (sistema abierto)

## División Académica de Ciencias de la Salud

- ▶ Licenciatura en Médico Cirujano
- ▶ Licenciatura en Cirujano Dentista
- ▶ Licenciatura en Psicología
- ▶ Licenciatura en Nutrición
- ▶ Licenciatura en Enfermería
- ▶ Enfermería (semipresencial) Nivel Técnico
- ▶ Curso Complementario de Licenciatura en Enfermería (a distancia y semipresencial)

## Oferta Educativa

### División Académica de Informática y Sistemas

- ▶ Licenciatura en Informática Administrativa
- ▶ Licenciatura en Sistemas Computacionales
- ▶ Licenciatura en Telemática
- ▶ Licenciatura en Tecnologías de la Información

## División Académica de Ciencias Básicas

- ▶ Licenciatura en Ciencias Computacionales
- ▶ Licenciatura en Matemáticas
- ▶ Licenciatura en Física
- ▶ Licenciatura en Química

## División Académica Multidisciplinaria de los Ríos

- ▶ Ingeniería en Acuicultura
- ▶ Licenciatura en Administración (escolarizado)
- ▶ Ingeniería en Alimentos
- ▶ Licenciatura en Informática Administrativa
- ▶ Licenciatura en Derecho (sistema abierto)