

Impactos del COVID-19 en Cancún, México. Experiencias laborales desde la hotelería

Impacts of COVID-19 in Cancun, Mexico. Work Experiences from the Hotel Industry

Martha Lilia González José¹

Universidad Autónoma del Estado de México, México.
linda_ahtram@hotmail.com

Elva Esther Vargas Martínez²

Universidad Autónoma del Estado de México, México.
eevargasm@uaemex.mx

Alejandro Delgado Cruz³

Universidad Autónoma del Estado de México, México.
adelgadoc@uaemex.mx

Resumen

La pandemia generada por el COVID-19 y el confinamiento como medida preventiva de la enfermedad han ocasionado repercusiones en las actividades económicas, resultando desfavorables para sectores como el turístico. El objetivo de esta investigación es analizar los impactos del COVID-19 en el sector hotelero de Cancún desde las experiencias laborales de los trabajadores. Para ello, se utilizó una metodología de enfoque cualitativo y de diseño fenomenológico. Se empleó la entrevista en profundidad como técnica de recolección de datos, con la cual se accedió a veinte experiencias orales. Los resultados muestran que los trabajadores se han visto en situaciones inquietantes a partir del brote de la enfermedad, al generar un desequilibrio en su vida laboral y social. Se observan problemas de orden psicológico tanto por la pandemia como por el desempleo. También se identifica una mayor presencia del uso de tecnologías para seguir participando en las actividades laborales; no obstante, existe fragilidad para los empleados operativos por no poder realizar el teletrabajo. Como en otros negocios las jornadas laborales se han reducido, dejando en riesgo el salario y el empleo. Con estas experiencias se evidencia un sector hotelero limitado en estrategias que apoyen a la planta laboral, colocando a los trabajadores en una situación vulnerable.

Palabras clave: COVID-19, México, experiencias laborales, hotelería, turismo.

1 Licenciada en Turismo.

2 Doctora en Ciencias Ambientales. Estudios en administrativos del turismo. Profesora-investigadora de tiempo completo.

3 Maestro en Estudios Turísticos. Innovación en turismo. Profesor-investigador de tiempo completo.

Abstract

The pandemic generated by COVID-19 and confinement as a preventive measure for the disease, have caused repercussions on economic activities, being unfavorable for sectors such as tourism. The objective of this research is to analyze the impacts of COVID-19 in the hotel sector of Cancun from the work experiences of the workers. For this, a qualitative approach and phenomenological design methodology were used. The in-depth interview was used as a data collection technique, with which twenty oral experiences were accessed. The results show that workers have been in disturbing situations since the outbreak of the disease, generating an imbalance in their work and social life. Psychological problems are observed both due to the pandemic and unemployment. There is also a greater presence of the use of technologies to continue participating in work activities; however, there is fragility for operational employees due to not being able to telework. As in other businesses, working hours have been reduced, leaving salary and employment at risk. With these experiences, there is evidence of a limited hotel sector in strategies that support the workforce, placing workers in a vulnerable situation.

Keywords: COVID-19, Mexico, Work Experiences, Hotel Industry, Tourism.

I. Introducción

En México, el sector turístico es una de las principales actividades económicas. Prueba de ello es la generación de 24.5 millones de dólares americanos en divisas (Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turismo de México-DataTur [DATATUR], 2019) gracias a la llegada de 45 millones de turistas internacionales al país. Por ende, es uno de los sectores con mayor fuerza laboral, al crear 20 millones de empleos en 2019 según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2020) con un ascenso de 4,488 empleos en el primer trimestre de 2020, representando con ello 8.9% del empleo nacional (DATATUR, 2020).

Ahora bien, a partir del brote epidemiológico por coronavirus SARS-COV2 (COVID-19 o 2019-nCov), enfermedad infecciosa de las vías respiratorias que se propagó por todo el mundo (Organización Mundial de la Salud, 2020), y que llegó a México en 2020, la tasa de desempleo global durante el primer semestre de ese año fue de 5.5% (Organización Internacional del Trabajo, 2020), mientras que, a nivel nacional, 12 millones de personas perdieron su empleo (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020). Por su parte, a nivel estatal, se señala que Quintana Roo cerró más de 22 mil negocios (Blanco,

2020) y, 200,000 empleos directos y más de 400,000 indirectos fueron afectados ante la suspensión de actividades (Oehmichen y Escalona, 2020). En el caso particular de Cancún, un destino turístico mexicano de renombre internacional ubicado en ese estado, 79% de su actividad económica corresponde a la prestación de servicios (transporte, restaurantes, hotelería, entre otros) y 21% al comercio. La situación por COVID-19 detonó en el lugar una desocupación laboral de 12.6% y 41.1% de subutilización de la fuerza de trabajo (población económicamente activa, más la población disponible y activa para trabajar) (INEGI, 2020).

Además de esto, no solo la economía de las familias y trabajadores se ha visto afectada, sino que existen otros factores donde han recaído los impactos por la contingencia de COVID-19; entre ellos, las condiciones en la salud mental y física de las personas, pues, al parecer, aún no se termina de asimilar el aislamiento social, la coexistencia excesiva con la familia y, en varios casos, el bombardeo de información poco confiable o puntual, provocando que aumenten los niveles de estrés, miedo y ansiedad (Infobae, 2020). Aunado a lo anterior, y para abatir la enfermedad, tal como lo señala Evans (2020), se requiere de un trabajo coordinado entre los diversos actores locales e internacionales, tales como el Gobierno,

profesionales de la salud, medios de comunicación, organizaciones no gubernamentales, sector privado y comunidad.

De este modo, el sector turístico de Cancún se encuentra en problemas debido a la suspensión de las actividades turísticas y el desempleo. En ese sentido, es primordial indagar cómo las personas han resentido los impactos generados por la contingencia de COVID-19 y en concreto: ¿cómo el aislamiento ha generado alguna sintomatología física o psicológica?, ¿cómo se ha sobrellevado la vida al perder empleos o continuar con ellos?, ¿cuáles han sido las experiencias para sobrellevar los miedos o preocupaciones por la contingencia, tanto a nivel personal como laboral?

El reconocer las afectaciones que han tenido los colaboradores del hotelaría en los principales destinos turísticos es una necesidad impostergable, puesto que, conforme avanza el confinamiento en el país y en el mundo, las empresas pierden rentabilidad, ocasionando que las condiciones laborales disminuyan hasta llegar al desempleo. Por tal razón, el objetivo de este artículo es analizar los impactos del COVID-19 en el sector hotelero de Cancún desde las experiencias laborales de los trabajadores.

El trabajo se divide de la siguiente manera. Primero, se expone la revisión de literatura en torno al objeto de estudio; posteriormente, se refiere la metodología que siguió la investigación, lo que da pauta a los hallazgos de acuerdo con las categorías identificadas; en tercer lugar, se plantea la discusión y, finalmente, las conclusiones del estudio.

II. Revisión de literatura

La contingencia por COVID-19 ha impactado en las esferas económicas, socioculturales, tecnológicas e inclusive políticas del sector turístico. La situación laboral que se vive en la industria hotelera en particular es una de las más alarmantes, al considerarse la suspensión de actividades en

importantes destinos internacionales que ponen en dificultades a la planta de trabajadores.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2021), la afectación financiera global generada por la pandemia de COVID-19 tendrá una lenta recuperación, donde se predice que los niveles de afluencia turística no se verán recuperados hasta el año 2023, lo cual no es un panorama positivo para la sociedad, debido a que las pérdidas podrían llegar a cuatro billones de dólares. De manera particular, en América Latina se mantienen problemas de financiamiento para sobrellevar el impacto negativo por la enfermedad, visualizándose que, en esta región, la situación se agrava por las deudas de varios países en desarrollo, al no contar con los recursos para enfrentarla (Katz, 2020).

En esta misma línea, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) señaló que, después del COVID-19, habrá altas tasas de desempleo, informalidad en el trabajo, incipientes prestaciones laborales y una constante presión para recuperar la economía, considerando además que Latinoamérica ha tenido una caída de su Producto Interno Bruto (PIB) significativamente mayor que en los años anteriores. Por su parte, México ha tenido un incremento en el desempleo, obligando a las empresas a tomar las medidas preventivas necesarias para cumplir con el confinamiento y regresar a la “nueva normalidad” para recuperar la economía del país (Clavellina y Domínguez, 2020; Ocampo, 2020).

Ante tal hecho, diversos estudios han evidenciado las crisis por pandemias que han afectado las condiciones laborales de la fuerza de trabajo. Por ejemplo, McKee-Ryan et al. (2005) y Franco-Vicario (2012) analizan los efectos y repercusiones en el bienestar de algunos trabajadores al ser despedidos, encontrarse desempleados o mantenerse en algún tipo de confinamiento. En estudios de caso sobre trabajo y enfermedades como el ébola y la gripe H1N1, se evidencia que la prolongación de cualquier cuarentena se asocia con resultados negativos en la

salud de las personas, detectando estrés, insomnio, depresión y ansiedad (Brooks et al., 2020). En cuanto al bienestar emocional de los trabajadores a causa de la pandemia por COVID-19, se demuestra que muchos de los trabajadores llegaron a presentar no solo depresión, sino también tristeza, desánimo, incertidumbre, miedo a la infección, frustración y poca energía por su inactividad laboral. Además, los efectos se prolongan por su inestabilidad económica por falta de trabajo (Bericat y Acosta, 2020; Douglas et al., 2020; Talevi et al., 2020).

De ello, resulta necesario revisar el impacto psicológico que ocasionan las cuarentenas por alguna epidemia o pandemia como la experimentada actualmente. Algunos estudios escatan los aspectos positivos, como la valorización de los afectos, donde la familia adquirió una mayor importancia, la cercanía con los seres queridos y la unión con los amigos y sentimientos que se asocian con aquellas personas que manifiestan mayor confort en su hogar (Johnson et al., 2020).

En otros momentos, el impacto laboral y económico que ocasionó la influencia AH1N1 en el sector turístico, desgastó a los empleados, disminuyendo el personal y la productividad en las empresas, derivando en una baja rentabilidad económica, tanto que las pérdidas monetarias pudieron recuperarse después de varios años y a partir de la implementación de nuevas estrategias laborales (Vargas, Castillo y Viesca, 2013). Por ende, resulta justificado pensar que, al momento de sufrir aislamiento social y laboral, las poblaciones tendrán fuertes impactos económicos. Como muestra de ello, Alzua y Gosis (2020) señalan que la situación económica impulsará el desempleo y reducirá los ingresos de los trabajadores, lo que frenará el consumo, orientando el ingreso hacia productos esenciales y de primera necesidad, por lo que la práctica turística quedará relegada a otro momento. No obstante, la pandemia ha provocado impactos negativos en el mercado laboral, donde las empresas han generado despidos y también reducido contrataciones (Casarico y Lattanzio, 2020).

En este sentido, la productividad laboral dentro de las empresas turísticas se encuentra en manos de la tecnología, la constante capacitación del personal y el *home office*. En ese tenor, la flexibilidad es utilizada para superar la crisis; sin embargo, no cualquier persona resulta ser efectiva trabajando desde casa por las siguientes razones: la falta de cultura sobre el tema, la ausencia de conocimientos sobre el trabajo a realizar o no contar con las herramientas y el equipo necesario para llevarlo a cabo (Baruch, 2000) además de resultar en un aumento de trabajo incrementando las jornadas laborales (Llorente, 2020).

Con el paso de los años y gracias a los avances tecnológicos, el teletrabajo se ha constituido como una cultura en diferentes ámbitos laborales, adquiriendo importancia y crecimiento, agilizando los procesos laborales al tener información siempre disponible y facilitar las actividades a través de la adaptación de las nuevas tecnologías (Messenger y Gschwind, 2016).

Ante la pandemia, el trabajo del turismo ha migrado hacia el teletrabajo, pero, a pesar de ello, existen trabajos vulnerables que fundamentalmente son presenciales y no tienen un respaldo financiero para enfrentar el periodo de crisis (Bonavida y Gasparin, 2020; Perticará y Tejada, 2020), cuyo efecto negativo se dará en una fase posterior al distanciamiento social (Cárdenas y Montana, 2020). Por su parte, Rodríguez (2020) manifiesta que las brechas digitales se enfrentan de forma abrupta y sin preparación, tal como se expresa en la siguiente cita: “hogares sin conexión o terminales para teletrabajar, personas que por edad o falta de competencias digitales no pueden hacerlo y empresas que por dimensiones o escasa transformación tecnológica no disponen de las herramientas para implantarlo” (p. 2).

Frente a la incertidumbre que se vivía años atrás en torno al alcance que pudiera tener la tecnología en los puestos de trabajo, se señalaba que aplicarla significaría una afectación al empleo, de tal forma

que transformar y mejorar la estructura productiva laboral llevaría algo de tiempo (Weller, 2017). Sin embargo, la pandemia ha acelerado esta transición, haciendo del teletrabajo una posibilidad para mitigar el efecto del aislamiento y la contención del virus (Weller, 2020). Desde el punto de vista médico, se advierte que la salud de los empleados que realizan teletrabajo también corre un riesgo por el encierro, debido al cambio de entorno laboral y la separación que se tiene con el resto de la sociedad (Vicente-Herrero et al., 2018).

Asimismo, los estudios sobre los impactos laborales durante la pandemia también han tocado la perspectiva de género en los niveles nacionales e internacionales, donde se muestra que las mujeres y los hombres se ven afectados de diferentes maneras por la crisis. De esta manera, se aprecia una fuerte pérdida de empleo en aquellos sectores intensivos en donde laboran mujeres, tal es el caso del turismo (Richardson y Denniss, 2020). Por otra parte, las actividades con teletrabajo se duplican con las actividades domésticas y el cuidado de los hijos, así como el riesgo de violencia familiar (Alon et al., 2020a). Sin embargo, en cuestión de salud, los hombres han sido los mayormente perjudicados (Alon et al., 2020b). Así las cosas, en una u otra dirección, hombres y mujeres han padecido personal y laboralmente durante la pandemia.

III. Metodología

La investigación optó por el enfoque cualitativo de alcance descriptivo. El método utilizado fue el inductivo, que opera realizando generalizaciones que se desprenden de observaciones específicas; es decir, primero se explora y describen individualidades, para posteriormente generalizar (Hernández y Mendoza, 2019), de tal forma que al centrarse en los aspectos subjetivos del fenómeno se generó su comprensión partiendo de las evidencias empíricas. Así, a través de un diseño fenomenológico se obtuvieron veinte experiencias compartidas de los trabajadores insertos en la hotelería de Cancún, donde se mostró la realidad en torno a las

condiciones laborales que han vivido a partir de la llegada del COVID-19.

Los criterios para la selección de los sujetos clave para el estudio fueron trabajadores que se encontraban laborando en los hoteles o lo estuvieron hasta antes de la pandemia. Ahora bien, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2019) los estudios fenomenológicos pueden trabajarse con una muestra de diez participantes, puesto que después de esta cantidad se dejan de obtener información novedosa. No obstante, para nuestro estudio fue importante que se sumaran más personas de forma voluntaria y los que se integraron fueron en su mayoría trabajadores que cubrían puestos operativos y administrativos de hoteles cuatro y cinco diamantes (todo incluido); entre los puestos que ocupan se encuentran cocineros, meseros, recepcionistas, coordinadores de ventas, mercadotecnia, concierge, *bell boy*, camarista y jefe de división cuartos.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista en profundidad de tipo semi-estructurada, las cuales se realizaron de forma presencial y a distancia, en este último caso a través de la plataforma de Zoom. El guion de entrevista siguió la categorización que se desprende de la teoría (ver tabla 1). Esta etapa se llevó a cabo durante la tercera semana del mes de junio de 2020, cuando se presentaba la primera ola de la pandemia y durante el mes de junio de 2021, en la tercera y última ola de esta. Se garantizó además la confidencialidad y anonimato a los participantes por la información ofrecida. Por su lado, el tratamiento de la información consistió en un análisis de contenido, cuya interpretación se apoyó con el contexto y situaciones relevantes que permitieron identificar las categorías de los sucesos, en donde surge necesidad de triangular la información de los entrevistados para su discusión. Para aplicar esta técnica, se transcribieron las experiencias de los entrevistados y se agruparon por códigos, posteriormente se codificaron identificando los aspectos relevantes, y finalmente cada contenido fue agrupado de acuerdo con las categorías y subcategorías correspondientes.

Tabla 1.
Categorías y subcategorías de análisis

Categoría	Subcategoría	Se refiere a
Impactos del COVID-19	Salud	El bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento psicológico de los individuos
	Social	Aspectos de la vida del ser humano en convivencia social y sus relaciones con otros
	Tecnológico	Introducción e influencia de la tecnología en el trabajo y la vida diaria
	Económico	Condición económica para atender las necesidades fundamentales del individuo
Condiciones Laborales	Seguridad Laboral	Medidas orientadas a la prevención de riesgos que ponen en peligro la salud, la vida o la integridad física del trabajador, incluyendo la conservación del empleo
	Estabilidad Emocional	Capacidad de los trabajadores para gestionar sus emociones de forma positiva y sentirse respaldado por la organización
	Remuneraciones y Salarios	Remuneración económica aplicada a las actividades laborales
	Productividad	Capacidad de desarrollar tareas en determinado tiempo y con cierta cantidad de recursos asignados por la empresa

IV. Resultados

4.1 Impactos en la salud

La pandemia ha dejado afectaciones en la salud física, mental y afectiva. Aunque al inicio de la contingencia la mayoría de los trabajadores no han sido contagiados por mantenerse en aislamiento, durante las siguientes etapas de infección, donde pusieron a Cancún de regreso al semáforo naranja (durante el primer semestre de 2021), las condiciones se mostraron poco favorables.

Después de las etapas de aislamiento, se observan afectaciones a la salud por la falta de actividad física, lo que se considera un factor de riesgo para otras enfermedades. Sin embargo, el mayor temor que se tiene es que el virus llegue a sus vidas, lo cual agravaría su situación física y emocional. El trabajo que se realiza en los hoteles es de interacción física con el cliente o huésped, por lo que hacerlo de otra manera les causa incomodidad; además,

los protocolos sanitarios que se siguen limitan ese contacto que determina la hospitalidad:

[...] por ejemplo, nuestro trabajo es face to face, entonces al llevar puesto un cubre-bocas y guantes no se genera el acercamiento como antes; de que podías sentarte con el huésped, saludarlo de mano, sonreírle y generar confianza, ahora tendremos que encontrar otras maneras de ganarnos a los huéspedes para poder tener ingresos. (Entrevista 1)

[...] la gente tiene miedo a acercarse a los demás, el cariño de poder saludar a otra persona de beso o de abrazo, eso ya queda eliminado, entre propios amigos, se cierra el puño y así nomás. (Entrevista 8)

Otro aspecto que se evidencia es el cambio de jornadas y actividades laborales, que ha colocado en estrés al trabajador, al mismo tiempo que detiene su actividad física. En el sector turístico

las jornadas son generalmente más largas entre 8 y 14 horas; no obstante, durante la pandemia estas se redujeron de 5 a 6 horas diarias, lo que los pone en un modo de espera forzoso. Por otro lado, el temor de ser discriminado o señalado por haber contraído la enfermedad es un tema vigente, aunque no tan común, ya que, desde el punto de vista y las experiencias personales de los trabajadores, actualmente este tema se ha contenido.

Respecto a la salud mental de los trabajadores, el confinamiento y la inactividad laboral representan una preocupación latente, puesto que ha causado padecimientos emocionales y conductuales como la ansiedad, problemas para conciliar el sueño o irritabilidad hacia tareas que comúnmente realizaban y que por ahora no las pueden llevar a cabo, como la práctica de tener un mayor contacto físico con otras personas. Tal como se expresa en las entrevistas:

He tenido un poco de estrés ya que mi rutina era muy diferente, incluso he sentido ansiedad, pero he encontrado modos de pasarla. (Entrevista 3.)

Estas preocupaciones laborales han generado algunas perturbaciones entre los trabajadores; algunos de ellos empezaron a tener problemas psicológicos, debido a la preocupación de saber cuándo recuperarían sus empleos. Mientras que otros decidieron enfocarse positivamente al intentar con aprendizajes y cosas nuevas, algunos simplemente evaden el tema para no provocarse a sí mismos más angustia acerca de su futuro económico derivado del desempleo actual. No obstante, a pesar de realizar actividades recreativas o de relajación, tales como leer, hacer ejercicio, escuchar música, pintar o incluso tocar un instrumento, los colaboradores permanecieron con la incertidumbre de las fechas para volver al trabajo, pues desde marzo hasta junio de 2020 la reapertura de hoteles solo se planteaba como un rumor, ya que aún no se contaba con protocolos de salud para recibir al turismo y proteger al personal. En ese sentido, se

manifestaron cambios conductuales tales como el consumo de alcohol, tabaco e incluso drogas para liberar los pensamientos y sentimientos referentes a la situación.

4.2 Impacto en el bienestar social

Por otro lado, la vida en aislamiento tuvo ventajas y desventajas. En cuanto a las primeras, se menciona el mejoramiento en los vínculos familiares, debido a que Cancún tiene una planta laboral constituida por personas originarias de otros estados de la República Mexicana e incluso del extranjero, los cuales dejaron su lugar de residencia durante varios años para realizar sus vidas en este lugar, cuestión que implicó cierto distanciamiento con la familia por las pocas oportunidades de viajar. También la pandemia ha otorgado a otros la oportunidad de un tiempo de autoconocimiento (con o sin pago), ya que la actividad turística es absorbente y este espacio les ha permitido descansar a quienes tienen la capacidad económica de solventar sus vidas por un periodo determinado sin llevar a cabo actividades laborales, tal como lo demuestra el siguiente entrevistado:

[...] sin ningún problema, lo tome de la manera más positiva y así lo tome como vacaciones, sin preocuparme. (Entrevista 5)

Por otro lado, el confinamiento ha resultado un proceso difícil, ya no hay posibilidades de convivencia social presenciales provocando un vacío de comunicación con el exterior (familiares, amigos, compañeros de trabajo, entre otros), tal como menciona una entrevistada:

[...] el estar limitado para salir y no poder convivir con la familia o los amigos, por ejemplo, yo los primeros días mandé a mi hijo a casa de mis papás...pero si me dice que está un poco triste porque no puede salir a ver a sus amigos, no ha ido a la escuela y eso, aunque es inevitable, pues es lo mejor, todo sea para mantenernos sanos. (Entrevista 6)

El mexicano se distingue por ser una persona servicial y cálidaporlo que las costumbres de saludar al prójimo con un apretón de manos, un abrazo afectivo y, en casos de más confianza, un beso en la mejilla han quedado atrás. Las nuevas prácticas de higiene y sana distancia han generado un cambio en las costumbres de las personas en general, la de los clientes y de los mismos trabajadores, y lo anterior provocó dificultades al principio para la convivencia en sus lugares de trabajo. Sin embargo, estos reflexionan en torno al futuro de la hospitalidad cuestionándose temas como: ¿cómo será el trato con los huéspedes? ¿Cómo se logrará la experiencia de estar en México y sentir su cultura? y, más aún, ¿cómo realizarán su trabajo al tener estas medidas de prevención sanitaria?

En consecuencia, la frustración llegó a ser un factor que pudo hacer ver que el bien estar social se llevará a cabo mediante la sana distancia y la correcta aplicación de nuevos estándares en un futuro tanto en la vida laboral como social.

4.3 Impacto tecnológico

En la actualidad, la tecnología se ha convertido en una herramienta esencial para realizar ciertas actividades laborales dependiendo del puesto que se ocupe. Por ejemplo, en la hotelería, la tecnología es más utilizada entre recepcionistas, agentes de reservaciones, operación de grupos, eventos y marketing; mientras que, para otros cargos como áreas públicas, seguridad, stewards o lavandería, pasa ligeramente desapercibida, tanto en el trabajo como en sus vidas privadas:

[...] pero a mí que trabajo directamente en la cocina no me ha ayudado ni beneficiado, digo, no ocupo mi laptop para hacer un soufflé o una tarta[...] (Entrevista 6)

[...]pero de cualquier forma el trabajo es físico, sobretodo en cocina, no me imagino como se pudiera hacer en línea, me refiero por internet, porque sí se puede pedir *room*

servicie por teléfono y los menús ahora serán electrónicos y cosas así, pero la comida siempre se debe de hacer manual, digo, por ahora no existe un robot que la haga y con el mismo sazón. (Entrevista 14)

En este tenor, el teletrabajo ha sido asignado en su mayoría a los puestos administrativos y directivos. Se puede inferir que no todas las áreas laborales dentro del hotelería hacen uso de tecnologías, ya que, además del puesto de trabajo, no todos cuentan con las habilidades para utilizarlas. Además, por medio de plataformas tecnológicas se inició la formación de los trabajadores, con cursos o certificaciones a través de Skype, Zoom y Google Meet, entre algunas otras aplicaciones libres, tanto en el sector público y privado. Por igual, a través de videoconferencias se ha mantenido una sana relación y comunicación con sus compañeros de trabajo:

Pues hemos tenido algunas video llamadas todo el equipo, convivimos y nos mantenemos al tanto de lo que está pasando en el hotel, de lo que los directivos han dicho y las próximas decisiones o cambios que se deberán de tomar, generalmente estoy en contacto con una amiga con la que trabajo, pero con lo demás del equipo, me mantengo comunicada en el grupo de chats, mandamos chistes o noticias o stickers para seguir pendientes. (Entrevista 9)

La brecha tecnológica que se presenta en el personal, ya sea por sus diferentes tareas laborales o por contar con pocas habilidades para realizar el teletrabajo, deja en desventaja a todos aquellos que ocupan puestos operativos. Mientras los hoteles permanezcan cerrados o con baja ocupación, los cocineros, meseros, animadores y personas en puestos similares están más propensas a perder su empleo.

Por otra parte, la tecnología ha ayudado para la implementación de nuevas aplicaciones y modificaciones en los procesos de operación, pues, para prevenir el contacto físico directo con los

huéspedes, varias de las medidas para volver al funcionamiento óptimo están transitando hacia la automatización. Tal es el caso de la implementación de códigos QR para solicitar servicio en los restaurantes, *tablets* personalizadas en cada una de las habitaciones con las funciones programadas para solventar cualquier necesidad, sensores de temperatura en las entradas principales y estaciones de desinfección en lugares estratégicamente estudiados para que, tanto huéspedes como trabajadores, puedan mantenerse físicamente sanitizados en cualquier momento y así evitar un posible contagio dentro de las instalaciones:

La tecnología ha apoyado porque se ha aprovechado para tomar las medidas de confinamiento como la temperatura y esas cosas por el estilo. (Entrevista 7)

4.4 Impacto económico

En cuanto a los impactos económicos, los trabajadores de la hotelería perciben los impactos económicos desde dos grandes aspectos: el empleo (presencial o a distancia) y el desempleo. Algunos hoteles conservaron a sus colaboradores más esenciales haciéndolos trabajar por “guardias”, los cuales han vivido dentro del hotel y han realizado varias funciones en las mismas instalaciones, no importando si pertenecen a su puesto o no, como limpiar o realizar actividades de mantenimiento e implementación de las nuevas medidas sanitarias. Todo esto para conservar el hotel en óptimas condiciones para abrir nuevamente al público cuando se dieran las disposiciones por parte del gobierno. También optaron por otorgar vacaciones denominadas “B’s” a sus empleados que no habían gozado de este derecho en mucho tiempo, con una duración entre los 15 y los 27 días. Por otro lado, se optó por el despido de personal no esencial, hasta llegar poco a poco al personal operativo ante la dificultad para cubrir el pago de nóminas:

[...] por eso no tenía mucho sentido que siguiéramos trabajando todos los

colaboradores dentro de las instalaciones si no había huéspedes, y también por eso se empezó a mandar gente de vacaciones o despedirlas para no tener una sobrepoblación en el hotel, solo de trabajadores y no de huéspedes. (Entrevista 5)

El hotel despidió a la mayor parte de su personal para poder sobrevivir con el mínimo, porque como no había turistas, no había de donde pagar tantas nóminas, y ese dinero ahorrado igual les ha servido para implementar nuevas medidas de distanciamiento y protección entre los huéspedes y los trabajadores. (Entrevista 13)

En cuanto al salario, se observa una disminución de hasta 50%, pues los trabajadores que siguieron activos dentro de las instalaciones tuvieron la mitad del pago, mientras que a otros se les despidió temporalmente. Para este último caso, las razones giraron en torno a la adecuación de instalaciones por protocolos sanitarios y tener que esperar que el Gobierno autorizara el regreso a labores. Durante la primera ola de contagios, varios trabajadores llevaban tres meses inactivos, posponiéndoles en varias ocasiones las fechas de reingreso al trabajo. Estar en condiciones de desempleo y sin saber cuándo se podrá volver a trabajar fue una de las situaciones más recurrentes.

A pesar de que hay que llevar alimento a los hogares, la situación económica se ha tenido que postergar para dar prioridad a la salud. En los casos de aquellos que fueron despedidos, se tuvieron que solventar los problemas económicos con los ahorros acumulados o practicando algún tipo de comercio informal:

[...] creo que ha sido un cambio radical el tener que abandonar nuestro trabajo o dedicarnos a otras actividades que no son las nuestras para protegernos del virus. (Entrevistado 11)

Se observa que el principal impacto en la vida de los trabajadores es el económico, puesto que se trata de un destino que vive del turismo y abandonar el trabajo que en muchas ocasiones llegó a ser temporal los coloca en una situación de vulnerabilidad, ya que la actividad no prevé una pronta recuperación:

El impacto económico creo que ha sido el más fuerte para todo el sector, porque en Cancún se vive del turismo, la mayor parte si es que no todo lo que hay aquí, los restaurantes, los hoteles, los bares, todo es para el turismo y al cerrarlo la economía del país y del estado se vino abajo y pues me imagino que está pasando lo mismo en otros lugares como Cabo San Lucas o Ixtapa Zihuatanejo, entonces la economía afecta para todos en todos los aspectos. (Entrevistado 15)

Las personas de la Riviera maya se ven afectadas ya que el 90-95 % de la economía de la zona está enfocada en el turismo. (Entrevista 8)

En cuanto a las prestaciones (seguridad social, vacaciones, aguinaldo, crédito a la vivienda), algunos de ellos las continuaron teniendo y también hubo quienes recibieron sus quincenas íntegras. Pese a todo, existen quienes no han gozado de esa posibilidad, pues sus trabajos dependían de las ventas diarias tales como los comerciantes en las playas y, hablando del sector hotelero, los meseros y el personal de atención directa al huésped con salarios fijos pero que la mayor parte de sus ganancias provenían de las propinas que los huéspedes les brindaban por su excelente servicio. Dicho esto, es considerable notar que los índices de pobreza aumentaron con el paso de los días por lo que la vida socioeconómica actual de los trabajadores ha dependido del nivel de resiliencia que han generado, así como del ahorro que han tenido de su dinero o de la buena administración de sus necesidades básicas (alimentación, pago de renta, servicios para el hogar, hipotecas, servicios médicos, gastos de automóvil, entre otros):

[...] me imagino que deben haber aumentado los índices de pobreza al no haber dinero o trabajos que dan dinero al día como la gente que es comerciante y vende en las playas o en la calle. (Entrevista 17)

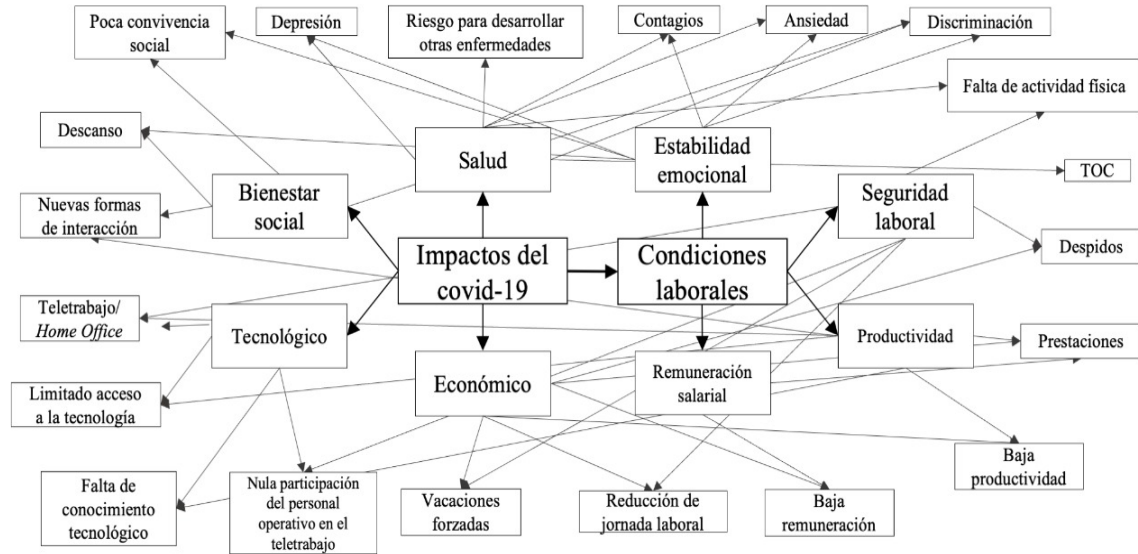
Supongo que la gente que trabajaba en áreas públicas o stewards son los que podrían estar en pobreza, porque son gente de pocos recursos y si no tienen empleo, por lógica no tendrán dinero. Aunque ahí se debe de ver la resistencia y las ganas de salir delante de la gente, encontrar como generar dinero, vendiendo, creando o no sé, pero si me imagino que debe haber mucha más pobreza por este golpe pandémico tan fuerte mundialmente. (Entrevista 4)

Como resultado, este impacto ha representado para los trabajadores un cambio brusco tanto individual como socialmente y, aunque la mayoría espera recuperar pronto sus trabajos, todos consideran que la economía tanto mundial como local se verá recuperada hasta finales el año 2021.

En suma, las entrevistas aplicadas desde la óptica fenomenológica permitieron develar las experiencias, opiniones y percepciones compartidas entre los trabajadores respecto a los impactos por el COVID-19 (Ver figura 1).

Figura 1.

Impactos del COVID-19 en los trabajadores del sector turístico hotelero de Cancún, Quintana Roo



V. Discusión

Cuando se habla de una contingencia o de llevar a cabo un aislamiento derivado de alguna enfermedad, los impactos psicológicos en los trabajadores del sector hotelero de Cancún en su gran mayoría suelen ser negativos, con la presencia de insomnio o estrés, así como cambios en la conducta o en las rutinas, tal como lo indican McKee-Ryan et al. (2005), y Franco-Vicario (2012). En el mismo tenor, el bienestar emocional de los trabajadores se ha visto alterado por la inactividad laboral que en la actualidad están experimentando, aspecto que los ha llevado a dudar si regresarán a trabajar pronto, generando angustia e incertidumbre entre la población de desempleados hoteleros.

Ahora bien, la prolongación del aislamiento en este caso fue repentino, aunque para los trabajadores con más años de experiencia no fue sorprendente, ya que Cancún se ha visto en problemas por varias ocasiones. Sin embargo, aquellos trabajadores jóvenes no supieron prever que probablemente esta enfermedad causaría un paro total o parcial

de la actividad, lo que provocó síntomas psicológicos negativos; frente a lo que indican Brooks et al. (2020), donde las personas que están acostumbradas a un ritmo de vida activo y que no pasan la mayor parte del tiempo en sus hogares son las que tienen señales más significativas en cuanto a la salud mental. No obstante, los resultados de las entrevistas pudieron evidenciar cierta incredulidad acerca de la enfermedad, ya que no se mencionó que hubiera personas conocidas cercanas o ajenas que hayan adquirido la enfermedad.

En otro punto de vista, se evidencia que la salud física y mental ha dependido de la sana convivencia tanto familiar como social a través de las tecnologías como con las que actualmente se cuentan en cualquier hogar (por ejemplo, para hacer llamadas telefónicas y videoconferencias), provocando mayor unión entre las familias a diferencia de otras épocas, lo cual ayuda a que la salud mental de las persona se mantenga en calma sabiendo que sus seres queridos se encuentran sanos y estables, tal como lo señala Johnson et al. (2020).

Ahora bien, todos estos malestares de igual manera han surgido por la baja o casi nula actividad económica de la región, ya que, al no haber turismo nacional o extranjero, no existe la posibilidad para los trabajadores del sector turístico hotelero de mantener una economía estable. Al verse afectada la economía, algunos trabajadores del sector hotelero han tenido que desempeñarse en otros ámbitos para generar ingresos, tales como la venta de alimentos, ropa o servicios personales (jardinería, mantenimiento, masajes), entre otras actividades. Asimismo, los entrevistados manifestaron que ha sido difícil la situación laboral para mantener una economía familiar estable, pues tal como Katz (2020) menciona en su investigación, las actividades que fueron creadas por el capitalismo para generar un creciente consumo se vieron fuertemente afectadas por el COVID-19, dejando a muchas empresas fuera del mercado.

Igual que en los resultados que muestra Casarico y Lattanzio (2020), es de destacar que entre los trabajadores de Cancún se visualiza una economía que se recuperará hasta el año 2021, ya que se ha visto poco avance en cuanto a la apertura tanto de hoteles como de otros servicios del lugar y, a pesar de mantenerse positivos en cuanto a la mejora económica del país, se puede identificar que la pobreza a los ojos de estos colaboradores ha aumentado en la región. En ese sentido, las evidencias aquí presentadas son similares a las de Alzua y Gosis (2020), quienes mencionan que las personas de bajos recursos, los trabajadores eventuales y los trabajadores que viven al día han resultado los más afectados al no tener un plan de contingencia o en todo caso, un ahorro para situaciones no favorables como la que se está viviendo en la actualidad.

Por otro lado, la seguridad laboral de los trabajadores y los cambios en las zonas de trabajo dentro y fuera del hogar no pasan desapercibidas, ya que se han implementado nuevas formas y medidas de seguridad impuestas por la empresa, el Gobierno o la autoridad pertinente. Estos resultados son afines con otros estudios (Clavellina y Domínguez, 2020),

ya que las normas deben ser aplicadas no solo en el sector hotelero, sino en cualquier empresa y, en ese caso, la sociedad podría volver a la “normalidad” antes de lo previsto.

El impacto tecnológico en los trabajadores y su productividad fue un tema contradictorio, puesto que para algunos depende del área de trabajo para realizar algún tipo de teletrabajo o *home office* como lo mencionó Baruch (2000). Sin embargo, para otros puestos ha sido de suma importancia el mantenerse conectados con sus equipos de trabajo, tomar capacitaciones en línea e incluso investigar sobre nuevos temas de interés para ocupar a su regreso laboral.

VI. Conclusiones

El coronavirus ha afectado en gran medida a la población mundial de todos los sectores, incluyendo el hotelero. Los trabajadores han tenido que sobrevivir con base en sus capacidades intelectuales, igualmente siendo resilientes como una forma de vida, pues algunos han trabajado en otros sectores que no es el suyo, en ramas para los que no tienen experiencia, pero que de igual forma les ha ayudado a solventar sus hogares y llevar la comida a la mesa.

Durante la investigación, Cancún permaneció en semáforo rojo y naranja, de acuerdo con lo marcado por la Secretaría de Salud a nivel nacional, lo que indica que el turismo tendrá que ir a pasos pequeños pero seguros para volver a crecer como destino turístico internacional con las certificaciones aprobadas, ya que sin ellas ningún tipo de establecimiento podrá ser receptor de turistas. Hasta el momento del cierre, la población se encuentra en proceso de vacunación, pero los contagios continúan, por lo que la actividad turística ha reiniciado de manera lenta, siguiendo las medidas sanitarias adecuadas y se espera que la “nueva normalidad” llegue pronto y, con ella, el turismo.

Respecto a los impactos generados por el COVID-19 percibidos por los investigadores en un destino tan importante a nivel internacional, fue como en muchos espacios se dio la pérdida de empleo. El sector turístico se vio enormemente afectado económicamente con el cierre de los establecimientos; no obstante, los trabajadores de la actividad se han visto profundamente perjudicados en sus condiciones económicas, lo que les impide atender sus necesidades básicas, incluyendo la salud.

Las limitaciones de esta investigación estriban en el tamaño de su muestra, por lo que los resultados no pueden generalizarse, sobre todo en lo que respecta a situaciones personales. No obstante, a través de estudios cuantitativos se pueden obtener hallazgos más puntuales sobre la materia, lo cual mantiene un importante significado para el sector laboral turístico y aquellos que lo analizan.

VII. Referencias bibliográficas

- Alon, T., Doepke, M., Olmstead-Rumsey, J. & Tertilt, M. (2020a). The Impact of COVID-19 on Gender Equality. *Discussion Paper*, 163, 1-38, <https://doi.org/10.3386/w26947>
- Alon, T., Doepke, M., Olmstead-Rumsey, J. y Tertilt, M. (2020b). The impact of the coronavirus pandemic on gender equality. *Covid Economics Vetted and Real-Time Papers*, (4), 62-85. <https://voxeu.org/article/impact-coronavirus-pandemic-gender-equality>
- Alzua, M. & Gosis, P. (2020). Impacto social y económico de la COVID-19 y opciones políticas en Argentina. *Serie de documentos de política pública, PNUD-América Latina y el Caribe*, 9(6), 1-27. https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/crisis_prevention_and_recovery/social-and-economic-impact-of-covid-19-and-policy-options-in-arg.html
- Baruch, Y. (2000). Teleworking: benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers. *New Technology, Work and Employment*, 15(1), 34-49. <https://doi.org/10.1111/1468-005x.00063>
- Bericat, E. y Acosta, M. (2020). *El impacto del COVID-19 en el bienestar emocional de los trabajadores de Uruguay*. Equipos Consultores. <https://equipos.com.uy/wp-content/uploads/2020/08/Impacto-del-COVID-19-en-el-bienestar-emocional-de-los-trabajadores-en-Uruguay-1.pdf>
- Blanco, S. (1 de mayo, 2020). Cancún: Advierten del cierre de 22 mil negocios en Quintana Roo. *Novedades Quintana Roo*. <https://sipse.com/novedades/cancun-advierten-del-cierre-de-22-mil-negocios-en-quintana-roo-363767.html>

- Bonavida, C. & Gasparini, L. (2020). *Impacto asimétrico de la cuarentena. Estimaciones en base a una caracterización de ocupaciones*. CEDLAS-Universidad Nacional de La Plata. https://www.cedlas.econo.unlp.edu.ar/wp/wp-content/uploads/doc_cedlas261.pdf
- Brooks, S., Webster, R., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N. y James, G. (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y como reducirla: revisión rápida de las pruebas. *Lancet*, (395), 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Cárdenas, J. & Montana, J. (2020). *Efecto del COVID-19 sobre las ocupaciones de trabajadores en Colombia*. Alianza EFI, Economía Formal e Inclusiva. <https://alianzaefi.com/download/efecto-del-covid-19-sobre-las-ocupaciones-de-trabajadores-en-colombia/>
- Casarico, A. & Lattanzio, S. (2020). The heterogeneous effects of Covid-19 on labour market flows: evidence from administrative data. *J Econ Inequal*. <https://doi.org/10.1007/s10888-021-09522-6>
- CEPAL (2020). *Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <http://hdl.handle.net/11362/45602>
- Clavellina, J. L. & Domínguez, M. I. (2020). Implicaciones económicas por COVID-19 y opciones de política. *Notas estratégicas*. 81, 1-11. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/4829>
- DATATUR. (2019). *Resultados de la Actividad Turística Diciembre 2019*. Sistema Nacional de la Información Estadística del Sector Turístico (DATATUR). [https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2019-12\(ES\).pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2019-12(ES).pdf)
- DATATUR (2020). *Indicadores Trimestrales del Empleo Turístico 2020*. Sistema Nacional de Información Estadística del Sector Turístico (DATATUR).
- Douglas, M., Katikireddi, S. V., Taulbut, M., McKee, M. & McCartney, G. (2020). Mitigating the wider health effects of covid-19 pandemic response. *Bmj*, 369. <https://doi.org/10.1136/bmj.m1557>
- Evans, O. (2020). Socio-economic impacts of novel coronavirus: The politics solutions. *BizEcons Quarterly*, 7, 3-12. <https://ideas.repec.org/a/ris/buecqu/0013.html>
- Franco, C. & Estrada, J. (2018). Impacto macroeconómico generado por la pandemia del VIH/SIDA informado por la literatura internacional desde 1990 a 2013. *Acta Odontológica Colombiana*, 8(2), 72-97. <https://doi.org/10.15446/aoc.v8n2.73885>
- Franco, R. (2012). Repercusiones del desempleo en la salud. *Gaceta Médica Bilbao*, 109(4), 127-128. <https://doi.org/10.1016/j.gmb.2010.06.005>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- IMSS. (2020). En 2019 se crearon 342 mil empleos. No20/220. *Instituto Mexicano del Seguro Social*. <http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202001/020>
- INEGI. (2020). *Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo. Nueva edición (ENOE)*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/enoe_ie/enoe_ie2020_11.pdf

- Infobae. (20 de mayo, 2020). Con ansiedad y estrés por el COVID-19, así es el Día del Psicólogo en México. *Infobae*. <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/05/20/con-ansiedad-y-estres-por-el-covid-19-asi-es-el-dia-del-psicologo-en-mexico/>
- Johnson, M., Saletti, L. & Tumas, N. (2020). Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. *Ciênc. saúde coletiva*, 25(1), 2447-2456. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10472020>
- Katz, C. (2020). La pandemia que estremece al capitalismo. *Posición*, 3(4), 2-13. <http://hdl.handle.net/11336/108172>
- Llorente, R. (2020). *Impacto del COVID-19 en el mercado de trabajo: un análisis de los colectivos vulnerables*. Universidad de Alcalá <http://hdl.handle.net/10017/42247>
- McKee, F., Song, Z., Wanberg, C. & Kinicki, A. (2005). Psychological and physical well-being during unemployment: A Meta-Analytic Study. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 53-76. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.1.53>
- Messenger, J. & Gschwind, L. (2016). Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from home office to virtual office. *New Technology, Work and Employment*, 31(3), 195-208. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12073>
- Ocampo, J. (2020). La cooperación financiera internacional frente a la crisis económica latinoamericana, *Revista CEPAL*, 31, 1-28. <http://hdl.handle.net/11362/45951>
- Oehmichen, C. & Escalona, C. (2020). El COVID-19 en Cancún: epidemia y vulnerabilidad en un destino turístico de clase mundial. *Albasud. Investigación y comunicación para el desarrollo*. <http://www.albasud.org/noticia/es/1218/el-covid-19-en-canc-n-epidemia-y-vulnerabilidad-en-un-destino-tur-stico-de-clase-mundial>
- OIT. (2020). *Observatorio de la IOT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Estimaciones actualizadas y análisis*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf
- OMS. (2020). *Temas de salud*. Organización Mundial de la Salud (OMS). <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- OMT. (2021). *La economía mundial podría perder más de 4 billones de dólares por el impacto del COVID-19 en el turismo*. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2021-06/210630-unctad-unwto-es.pdf?.F9wUalZWenKsP26xjb3uC8nUGFqci9H>
- Perticará, M. & Tejada, M. (2020). Sobre vulnerabilidad y teletrabajo durante la pandemia. *Observatorio Económico*, (144), 4-5. <https://doi.org/10.11565/oe.vi144.365>
- Richardson, D. & Denniss, R. (2020). Gender experiences during the COVID-19 lockdown. *The Australia Institute*, 1-12. <http://hdl.voced.edu.au/10707/541869>
- Rodríguez, M. (2020). El trabajo durante la crisis sanitaria de la COVID19 desde la perspectiva de género. *Noticias CIELO*. www.cielolaboral.com

Talevi, D., Socci, V., Carai, M., Carnaghi, G., Faleri, S., Trebbi, E., Di Bernardo, A., Capelli, F. & Pacitti, F. (2020). Mental health outcomes of the CoViD-19 pandemic. *Rivista di psichiatria*, 55(3), 137-144. <https://doi.org/10.1708/3382.33569>

Vicente, M., Torres, J., Torres, A., Ramírez, M. & Capdevita, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES DERECHO*, 9(2), 287-297. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4668>

Weller, J. (2017). Las transformaciones tecnológicas y su impacto en los mercados laborales. *Macroeconomía del desarrollo, CEPAL*, (190), 1-43. <http://hdl.handle.net/11362/42089>

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <http://hdl.handle.net/11362/45759>