



VII. Cambios en el marco regulatorio de las relaciones trabajador-empresa turística en la nueva normalidad

Nelly Eblin Barrientos Gutiérrez¹ *Universidad del Papaloapan*

Introducción

Trabajo y salud son dos garantías constitucionales en México que en el mundo representan una aspiración común para muchos Estados y que se retrata con la sola presencia de organismos internacionales que orientan las pautas en el tema, tales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Garantizar el derecho a la salud y el derecho al trabajo en el 2020 y 2021 ha sido en el mundo una de las tareas de mayor dificultad como consecuencia de una pandemia ocasionada por el COVID-19. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud la enfermedad del Coronavirus (COVID-19) fue notificada por primera vez en diciembre de 2019 en Wuhan, China. Para el caso de las Américas (54 países, incluido México) al 23 de agosto de 2021 se estimaban 81, 810, 735 casos y 2, 073, 926 muertes (OMS, 2021).

Frente al COVID-19, la OIT ha reportado que más de 4 millones de personas en el mundo no tienen acceso a seguridad social y que la pandemia ha expuesto y agravado la disparidad entre los países de altos ingresos y los de bajos ingresos. Ha expuesto, además, que se anticipa una recuperación lenta del empleo tras la pandemia y un mayor riesgo de desigualdad geográfica y demográfica, más pobreza y menos trabajos dignos. Indica como datos que durante el primer año de pandemia se perdió el 8.8% del total de horas de trabajo, el equivalente a las horas trabajadas en un año por 255 millones de trabajadores a tiempo completo (OIT, 2020). Y muestra que diversas empresas, particularmente las micro y pequeñas, ya han quebrado o se enfrentan a un futuro precario, advirtiendo que

El problema es más acuciante en los sectores de actividad económica más perjudicados por la crisis —es decir, los servicios de alojamiento y restauración, el comercio mayorista y minorista, la

1 Nelly Eblin Barrientos Gutiérrez es doctora en Estudios Regionales por la Universidad Autónoma de Chiapas. Desde el 2015 a la fecha labora adscrita a la Universidad del Papaloapan como cátedra Conacyt. Colabora en el Cuerpo Académico Estudios Regionales sobre la Cuenca del Papaloapan. Actualmente pertenece al Sistema Nacional de Investigadores en el nivel Candidata.

construcción y la industria manufacturera— y en las actividades en las que hay un gran número de empresas pequeñas. (OIT, 2020, p. 3).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud, en julio de 2020 publicó varias consideraciones de interés para reanudar los viajes nacionales e internacionales. Y sobre los últimos indicó que es necesaria la valoración de los riesgos latentes de importación y exportación de casos, los patrones de trasmisión de los países de origen y destino, la capacidad tanto de salud pública como de servicios de salud en los países y, en general, las capacidades necesarias para mitigar los casos importados, tales como el rastreo de contactos en otros países, la comunicación de riesgos y participación de la comunidad, las pruebas PCR y la capacidad de laboratorios, así como el uso de sistemas de vigilancia, entre otras.

Tanto el pronunciamiento de la OIT como de la OMS permiten inferir un panorama desafiante e incierto para el sector turístico, particularmente en países de economías pobres o en vías de desarrollo, como lo es México. A pesar de ello, una ventaja importante en el territorio mexicano es contar con un marco normativo laboral robusto. Se puede señalar que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM, 2021) garantiza en su artículo quinto la libertad de cualquier ciudadano para desarrollar la actividad lícita que le acomode, además de no estar obligados a ninguna actividad sin una justa retribución. De igual forma, el artículo 123 de dicha carta magna expresa que toda persona tiene derecho a un trabajo digno y socialmente útil, que la jornada máxima de trabajo es de 8 horas, que la utilización de menores de quince años en el trabajo es ilegal, que por cada seis días de trabajo debe existir uno de descanso, que existirá un salario mínimo que permita satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, que los trabajadores pueden participar de las utilidades de una empresa, que el salario debe pagarse en moneda de curso legal, que el trabajo extraordinario debe ser remunerado y no puede exceder a las tres horas diarias, entre otras previsiones de interés que dan pauta a calificarlo como un marco normativo laboral fuerte. Asimismo, en cuanto al tema vinculado al derecho a la salud, la CPEUM (2021) contempla dicho derecho como una garantía importante en ella. Al igual que en materia de trabajo, hay más de una veintena de orientaciones y pautas para el tema de salud en la CPEUM, lo que denota el interés del Estado mexicano tanto por garantizar un trabajo digno a sus ciudadanos como la salud. Se cita como previsiones substanciales el estimar que en caso de epidemias de carácter grave o peligrosas, como es ahora el caso del COVID-19 en el mundo, la Secretaría de Salud tendrá la obligación de dictar las medidas preventivas necesarias para ser posteriormente sancionadas por el presidente de la República (Art. 73



fracción XVI). Además, el artículo 123 establece que las mujeres embarazadas no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación (fracción V), y que el patrón estará obligado a observar preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, así como a organizar todo de tal manera que brinde mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres gestantes (fracción XV). Súmese a esto las previsiones de la Ley General del Trabajo en México, la cual goza de pautas claras vinculadas a la salud. Prevé, por ejemplo, la no exclusión laboral por motivos de salud e indica -para diversos casos- la obligatoriedad de las empresas para acatar las disposiciones aplicables en materia de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo (Art. 15-C). Señala que los menores de 18 años no deben exponerse a actividades que pongan en peligro su salud, su seguridad o moralidad (Art. 23). Expresa, también, que es causa de rescisión de un contrato laboral, sin responsabilidad para el trabajador, la existencia de un peligro grave para la seguridad o salud del mismo o de su familia, ya sea por carecer en el establecimiento de sus labores de condiciones higiénicas apropiadas, o porque no se cumplan las medidas preventivas y de seguridad que las leyes establezcan (Art. 51, fracción VII). Este marco legislativo resulta realmente trascendental para el desarrollo de la actividad turística que, para el caso mexicano, ha sido por décadas una de las principales estrategias de desarrollo económico y una fuente de empleo importante. Y que durante los años 2020 y 2021 ha vivido una de sus peores crisis a partir de la pandemia provocada por el COVID-19, pues esta restringió un gran número de actividades humanas, como los viajes, e impuso un mínimo de contacto social, lo que derivó en el cese de actividades en la mayor parte de los sectores productivos de los países, trayendo severas consecuencias para el sector servicios como el turístico.

De acuerdo con el Observatorio laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2020), existen 3.3 millones de personas en México ocupadas en el sector turismo, de los cuales el 62% son trabajadores subordinados y remunerados, 8.9% son empleadores y 29.2% corresponde a trabajadores por cuenta propia. Durante el 2020 la Organización Mundial del Turismo (2021) reportó, entre otros datos, que las llegadas de turistas internacionales durante ese año decayeron un 74% con respecto al año anterior, por lo que se estima que el sector perdió un millón de empleos. Además, la aportación al Producto Interno Bruto (PIB) se redujo del 9% al 4.5% (Forbes, 2021).



Dada la relevancia de la actividad en las regiones del territorio nacional y las restricciones de contacto humano derivadas de la emergencia sanitaria, el Estado mexicano ha implementado cambios paulatinos en el marco regulatorio de las relaciones trabajador-empresa. Dichos cambios orientarán bajo una realidad distinta, la impuesta por la pandemia, la actividad del sector turístico. Este trabajo, de carácter cualitativo, pretende describir los principales cambios recientes en materia de derecho laboral para la continuidad de las actividades del sector turismo frente a la pandemia.

Marco teórico

La vida cotidiana humana está en continua transformación. En ella destacan algunos momentos clave que constituyen un parteaguas para la forma en que el trabajo es concebido y las relaciones alrededor de éste. El economista Klaus Schwab (2016), fundador del Foro Económico Mundial, plantea la idea de cuatro grandes revoluciones que han modificado las interrelaciones humanas y, en consecuencia, el cómo concebimos las relaciones en el ámbito laboral, entre otras implicaciones políticas, sociales, culturales y económicas. Schwab (2016) señala que la primera revolución tuvo lugar a finales del siglo XVIII y principios del XIX y la caracterizó la construcción del ferrocarril y la invención del motor de vapor. La segunda revolución la refiere a los finales del siglo XIX y principios del siglo XX, en donde electricidad y la cadena de montaje hicieron posible una producción en masa. La tercera revolución la sitúa a partir de la década de los 60's del siglo XX y cree que en ella se implica una revolución digital, para la cual el Internet, las computadoras, la informática y los semi conductores serían los principales agentes de cambio. Finalmente postula que una cuarta revolución industrial, la revolución digital iniciada en el siglo anterior, se vive plenamente y se caracteriza por un empleo más intensivo del Internet, por vehículos autónomos, fabricación aditiva – impresión 3D-, robótica avanzada y extendida a un diverso tipo y número de tareas, uso de nuevos y mejores materiales. En general, se trata de inteligencia artificial más desarrollada y un mayor acceso a la tecnología y el uso de máquinas que han ido reconfigurando la vida de los hombres y dando pauta a una transformación laboral continua, así como a cambios en el marco legislativo. Véase, por ejemplo, el número de horas que hoy se laboran con respecto a otros siglos y la manera en que se legisla en materia de protección de datos personales o de seguridad digital.

Pero si el acceso a la tecnología en general, evidente hoy por la portabilidad tecnológica – empleo de teléfonos inteligentes y artículos de uso personal conectados



al Internet, como las gafas, el reloj o la ropa— posibilita reflexionar sobre diversas transformaciones laborales en el siglo XXI, también son tema de impacto y ajuste en la materia lo medio ambiental, incluido en ello la salud humana. El tema medio ambiental ha llevado en la última década a pensar con mayor detenimiento las acciones necesarias para revertir algunas condiciones humanas no deseables, como el cambio climático y el deterioro de recursos naturales, consecuencia de nuestra actividad productiva.

De forma aparejada ha surgido una vigilancia más estrecha y regulada de nuestras acciones. Véase, para este mismo ejemplo, la figura de la Conferencia de las Partes (COP), cumbre anual que realiza la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, que básicamente norma y acuerda el cuánto puede contaminar cada uno de sus 194 miembros integrantes, producto de su actividad industrial. Los padecimientos médicos globales —pandémicos y no- han emergido como una quinta revolución, al acelerar el desarrollo científico-tecnológico y reconfigurar nuestras interacciones humanas en su totalidad. Pero siendo la pandemia que hoy se vive el tema que logró el pódium sobre el resto de las discusiones relativas a lo medio ambiental. El COVID-19 se convirtió en el centro de las principales discusiones globales, al saltar al lugar de lo inaplazable en la política planetaria, particularmente al haber diezmando la población mundial, además de haber incitado al confinamiento, al cese de diversas actividades laborales, y a la reconfiguración de una veintena de ellas, incluida en el listado la turística; estimulando con gran vigor un uso más intensivo de los recursos propuestos por lo que Schwab (2016) consideró como una cuarta transformación industrial. Así, hoy, las empresas de servicios se preguntan cómo alentar un turismo digital, cómo construir nuevas propuestas de valor para un consumidor que, en la mayor parte de los casos, estima el tema medio ambiental —salud prioritariamente- como un criterio base para demandar un servicio. Y otros sectores productivos también se preguntan sobre cuáles son las principales pautas que brinda el Estado —el marco normativo en materia laboral- que permitirán un retorno a la actividad productiva sin comprometer el derecho a la salud.

Metodología

Este trabajo es de corte cualitativo, de metodología descriptiva. Las herramientas empleadas son de carácter documental. El objetivo perseguido es identificar y describir los principales cambios del marco normativo de las relaciones trabajador-empresa turística en México derivados como consecuencia de la pandemia de COVID-19.



Resultados

Desde el 2018, Madrid y Casar (2018) retratan una caída en la demanda turística producto de la inseguridad en México en dicho año y hacen sugerencias interesantes en la materia, por ejemplo, proponen la operación de comités locales de seguridad turística, así como la creación de corredores de seguridad. Ese mismo año la Secretaría de Turismo (SECTUR) publicó el texto *Nuestro turismo: el gran motor de la economía nacional*, en donde propone cinco grandes metas para la actividad, siendo una de ellas el “Garantizar la seguridad de los destinos turísticos y mejorar la imagen del país” (SECTUR, 2018: p. 83). El mismo documento informa como importante cuidar la seguridad de los turistas para mantener la competitividad de México en la actividad turística.

Tales propuestas fueron motivadas por factores medio ambientales, concretamente económicos y sociales en México, relacionados con la pobreza, el tráfico de drogas y la violencia, así como por la publicidad negativa a nivel internacional del país como destino turístico. A saber, en el 2017, la agencia *Travel Advisors* emitió una recomendación a la población norteamericana para no viajar a los estados de Colima, Guerrero, Michoacán, Sinaloa y Tamaulipas. Asimismo, señaló la presencia de violencia en Cancún y Los Cabos. Como resultado, las tasas de llegadas de turistas se redujeron de manera muy notoria en ese año, principalmente en los destinos de sol y playa. Se señaló entonces, como un reto, mejorar la seguridad en algunos tramos carreteros del país. Adicionalmente para el caso de Cancún se reportó mala infraestructura vial en la ciudad y se indicó el hecho como un riesgo potencial para la seguridad de las personas. Para el 2018 el diario *Angeles Press* publicó el escandaloso número de 1,038 turistas asesinados en México durante la administración presidencial en turno (2012-2018). Y en el 2019 se publicó en el Estudio Global de Homicidio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que México forma parte de las regiones de América Central que padecen una violencia vinculada al crimen organizado, particularmente de “un lucrativo flujo de contrabando”, indicado para el caso como tráfico de cocaína. El estudio señalaba un aumento en Costa Rica y México de las tasas de homicidio, estableciendo una correlación del incremento de tasas de homicidio con el incremento de la población joven que ni estudia ni trabaja (Barrientos, 2021). Así que el tema de la seguridad previo a la pandemia a nivel regional, en México, ya era un tema fuerte y presente en las discusiones sobre cómo fortalecer la actividad turística, incluyendo en ello el marco regulatorio para el ejercicio de esta.



En cambio, a nivel global, si bien el Foro Económico Mundial (FEM), desde antes de la pandemia había considerado a la seguridad como una de las variables de interés para establecer la competitividad de los países que ofrecen actividades turísticas. Además, la revisión de indicadores y tendencias se centraba en la disponibilidad de los destinos como emisores y receptores. En América Latina, por ejemplo, se consideraba como principal fortaleza la apertura internacional y en el 2019, el FEM publicó que los destinos más preparados para tal actividad eran España, Francia, Alemania, Japón y Estados Unidos.

Como se observa, hasta antes del 2020, a nivel internacional la seguridad ocupaba un lugar importante, aunque secundario. Sin embargo, el enfoque de seguridad sufrió un fuerte cambio en el 2021, nuevamente por un factor ambiental poco controlable o predecible: una pandemia. Así, el tema giró en México, de la búsqueda de mayores condiciones de seguridad para los turistas, a una búsqueda de condiciones más salubres que atenuaran las posibilidades de contagio del COVID-19 y que permitieran el retorno de las empresas turísticas a su operación habitual. Mientras que a nivel internacional el énfasis se centró en la capacidad sanitaria de los países oferentes. Obsérvese, por ejemplo, que el FEM en el 2020, en plena pandemia, expresó que el COVID-19 cambió los factores que hacen competitivos al sector de viajes y al turismo, convirtiéndose en aspectos medulares la capacidad sanitaria, la capacidad para ofertar viajes de manera digital y una mayor disponibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

El FEM estima que, para el caso de América Latina, el sector turismo tiene un panorama altamente desafiante frente a la recuperación de estas actividades por el COVID-19, debido a su capacidad sanitaria, que es evidente a partir de los bajos niveles de disponibilidad hospitalaria, ya que tiene 42% menos de camas por cada 10,000 personas en comparación con la media mundial (FEM, 2020). Aunado a ello, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) ha descrito que la mortalidad por COVID-19 en la región, ha impactado de manera significativa, debido a las desigualdades relacionadas con la capacidad de protección respecto al contagio, la mayor incidencia de comorbilidades y la vulnerabilidad socioeconómica medida por la condición de hacinamiento en que vive la población en la región.

Previo a la pandemia, México mostró que contaba con un programa importante para profesionalizar el turismo y atender preocupaciones importantes como el tema de la seguridad. Esto, a partir de la implementación de políticas y acciones focales para aumentar la competitividad. Además, la Secretaría de Turismo tiene políticas, acciones y programas en materia de certificación turística, relativas a Normas Ofi-



ciales Mexicanas (NOM), mismas que deben ser revisadas cada cinco años, después de su entrada en vigor. Para este sector, la Secretaría de Turismo promueve las rutas de acción de los participantes en 9 grandes rubros: 1) Acreditación de guías de turistas; 2) Sello de Calidad Punto Limpio V2020; 3) Programa de Calidad Tesoros de México; 4) Programa de Calidad Distintivo S; 5) Programa Manejo Higiénico de los Alimentos; 6) Distintivo H; 7) Programa de calidad Moderniza; 8) Segmentos Especializados; 9) Certificación de playas.

Con respecto a la acreditación de guías de turismo, la Dirección General de Certificación Turística acredita a los guías turísticos de acuerdo con las Normas Oficiales Mexicanas NOM-08-TUR-2002 y NOM-09-TUR-2002. En este caso existen lineamientos de acreditación de guías de turistas (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2015).

Con respecto al Sello de Calidad Punto Limpio, el sello guarda como objetivo el incorporar buenas prácticas de higiene en las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas, a fin de proteger la salud de los clientes, los trabajadores del sector y la comunidad en general. Bajo este sello se evalúan 9 giros: 1) restaurantes y bares, 2) hoteles y moteles, 3) cafeterías, 4) agencias de viajes, 5) arrendadoras de autos y autobuses, 6) operadoras de buceo, 7) centros de ocio y entretenimiento, 8) spas y 9) centros ecoturísticos, parques acuáticos y balnearios. Y para el escrutinio se incluyen en el listado las siguientes áreas: la recepción, el lobby, los salones para eventos, las albercas, las habitaciones, las áreas de restaurantes, el área de comensales, las terrazas, las áreas de juego, el gimnasio, el spa, el área de negocios, el área de servicio de alimentos en frío y el área de servicio de alimentos en caliente. Dentro del Sello se cuenta con un directorio de empresas vigentes Punto Limpio, cuya última actualización en línea, en el 2020, reporta 625 empresas en México con tal distinción (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2015).

Con respecto al Programa de Calidad Tesoros de México, éste se destina a impulsar los hoteles y restaurantes situados en ciudades mexicanas de importancia histórica, con el afán de propiciar una mayor promoción de la riqueza cultural del país (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2015).

Con respecto al Programa de Calidad Distintivo S, es un reconocimiento a prácticas sustentables en el desarrollo de proyectos turísticos. Dentro de los principales giros de las empresas que pueden aspirar al distintivo se encuentran establecimientos de hospedaje, restaurantes, centros de convenciones, campos de golf y transporte turístico. En el listado de emprendimientos turísticos que contaban con el Distintivo S en México en 2015, había 197 establecimientos (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2015).



Con respecto al Programa Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H, es un reconocimiento que se brinda a establecimientos de alimentos y bebidas que cumplan con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F-605-NOR-MEX-2018. Es un programa preventivo que combate las enfermedades que puedan ocasionarse por alimentos, lo que implica un proceso de capacitación amplio, el cual incluye conocimientos en lavado, desinfección, limpieza, almacenamiento, congelación, refrigeración, descongelación, higiene personal, etcétera. La lista de verificación para obtener el reconocimiento incluye la recepción de alimentos, almacenamiento, manejo de sustancias químicas, refrigeración y congelación, área de cocina, preparación de alimentos, área de servicio, agua y hielo, servicios sanitarios para empleados, manejo de basura, control de plagas, personal y bar. Para el 2015 existía un total de 4,100 distintivos H vigentes (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2015).

Con respecto al Programa de calidad Moderniza, este es un sistema de mejoramiento de la calidad centrado en alentar la rentabilidad y competitividad de las empresas turísticas. Incentiva la implementación exitosa de las mejores prácticas en los giros: hoteles (1 a 4 estrellas), restaurantes, agencias de viajes, operadoras de turismo receptivo, ecoturismo, arrendadoras de autos, autotransportes turísticos, entre otros. Existe para el distintivo H una tipología que va de básico a especializado, pasando por el ecoturismo, es decir, 3 categorías. Este distintivo lo ofrece la Secretaría de Turismo junto con la Secretaría de Salud. Para el 2017 se reportaron en línea un total de 1,146 establecimientos en México que cuentan con tal distinción (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2017).

Con respecto al programa Segmentos Especializados, el reconocimiento ofrece cuatro sellos para mercados turísticos específicos, y estos son: 1) Sello Cerca de China, 2) Sello Halal México, 3) Sello Turismo Incluyente, y 4) Sello de Turismo de Salud. El sello Cerca de China se ofrece a empresas que brindan atención al mercado chino; el sello Halal México se brinda a empresas cuyo *target* es el mercado musulmán; el sello Turismo Incluyente se da a empresas que atienden a turistas con discapacidad, pero que además cuentan, estructuralmente, con instalaciones apropiadas para brindar atención adecuada a este segmento de mercado; el sello Turismo de Salud se ofrece a empresas que atienden al sector médico, incluyendo educación a dicho segmento. Para el 2017 existían 10 empresas en el país con el sello Cerca de China; una con el sello Halal México; 32 con el sello Turismo Incluyente, y 23 con el sello Turismo de Salud (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2017).

Finalmente, con respecto a las playas, la Secretaría de Turismo en coordinación con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales ofrece una certifi-



cación con base en la Norma NMX AA 120 SCFI 2016, la cual especifica la calidad ambiental, sanitaria, seguridad y servicios para la sustentabilidad de las playas mexicanas. La Secretaría distingue las playas para uso recreativo, de aquellas destinadas a la conservación (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2019).

En conjunto, estas normas representan el fuerza del sector y del Estado mexicano por orientar las acciones para el logro de las condiciones previstas en los artículos 15-C, 23 y 51 de la Ley General del Trabajo y el artículo 123 de la CPEUM en materia de salud, reglas todas dispuestas de forma previa a la pandemia. Además, estas normas han servido de pauta para estructurar lo que hoy se ofrece como la principal capacitación para el ramo, a fin de afrontar la crisis y reactivar las actividades del sector. Esto constituye una pauta de transformación en la relación laboral que se establece entre trabajador y empresa turística y que a continuación se detalla.

A partir de la pandemia la SECTUR en México ha promovido el curso “Turismo: regreso seguro” de forma coordinada con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), curso que tiene como cometido reducir el número de infecciones del SARS-CoV-2 entre trabajadores del sector, turistas y público en general (SECTUR, 2021). Cabe recordar que la participación del IMSS obedece al mandato expreso en el Art. 73 constitucional referido líneas atrás.

El curso ha sido acordado por la Secretaría de Turismo con las diferentes asociaciones y agrupaciones del sector turístico a fin de contar con un protocolo sanitario único frente al COVID-19 con motivo de la reapertura de un gran número de actividades turísticas. El protocolo recoge las recomendaciones de la OMS, así como de acciones que se han llevado a cabo por cada subsector o actividad turística para hacer frente al COVID-19 (IMSS, 2021).

El protocolo se integra por tres temas básicos: 1) Las condiciones de higiene de las instalaciones y el personal de servicios turísticos, 2) El cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales, y 3) La difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad. Está dirigido a los prestadores de servicios del sector turístico en México, y se señalan detalles particulares para la ejecución del protocolo de 18 actividades turísticas. Éstas son: 1) agencia de viajes, 2) agencia integradora de servicios, 3) arrendadora de autos, 4) guía de turistas, 5) transporte aéreo turístico, 6) transporte terrestre turístico, 7) hospedaje, 8) centro de convenciones, 9) spa, 10) campo de golf, 11) alimentos y bebidas, 12) balnearios y parques acuáticos, 13) guardavidas/salvavidas, 14) operadora de marina turística, 15) operadora de buceo, 16) turismo activo y ecoturismo (operadora de aventura/naturaleza), 17) vuelo en globo aerostático y 18) parques temáticos (IMSS, 2021).



Ya que el protocolo se basa en las pautas ofrecidas por la OMS frente al COVID-19, integra acciones que se corresponden con lo normado por el Reglamento Sanitario Internacional (RSI) de dicha organización, mismas que conciernen a los temas básicos señalados y que se indican en la tabla 1. El cometido de la Secretaría de Turismo con este protocolo es que las empresas turísticas se apeguen a las disposiciones ahí vertidas y faciliten los medios necesarios a sus trabajadores para su cumplimiento. Esto tendrá un impacto en las instalaciones y en el personal de servicios, higiene del entorno, insumos para lavado y desinfección, ventilación natural o mecánica, protocolos de limpieza y desinfección, limpieza rutinaria de inmuebles, incremento de la frecuencia de limpieza en sanitarios, designación de un responsable de aplicación de medidas sanitarias, realización de filtros sanitarios y detección de signos de enfermedades respiratorias, aislamiento voluntario a quienes presenten los signos mencionados, identificación del personal en situación de vulnerabilidad o riesgo de contagio, protocolo para manejar el desecho sanitario, equipo de protección individual para quienes realicen tareas de limpieza, higiene continua de manos, estornudo de etiqueta, prohibición para escupir y recomendación para no tocarse la cara con las manos sucias.

En general, el protocolo modificará conductas relativas a la higiene y el entorno, el tipo de insumos requeridos, la generación de tareas adicionales relativas al seguimiento del protocolo, la capacitación y la higiene personal de los trabajadores. El protocolo también indica como las dos medidas centrales del cuidado de la salud de los usuarios nacionales e internacionales los siguientes: la sana distancia (1.5 metros) y el aislamiento por 14 días cuando se tenga confirmado padecer COVID-19. También señala la importancia de contar con información actualizada sobre el tema, así como promover las medidas establecidas en él (IMSS, 2021). En la tabla 2 puede observarse una ficha modelo de las actividades orientadas para la implementación del protocolo, dispuestas en el curso en línea bajo el dominio del IMSS. Cada una de las 18 actividades -que han sido referidas párrafos arriba- cuenta con una ruta explicativa de medidas protocolares que aplican para la operación segura frente al COVID-19.

El cumplimiento del protocolo permite a las empresas optar por el Reconocimiento Empresa Turística Segura Ante COVID-19, otorgado por la Secretaría de Turismo. Para quienes no opten por dicho reconocimiento, se indica como obligatorio, al menos, las medidas generales que se enlistan bajo el marco de los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de Actividades Económicas, publicados en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 29 de mayo de 2020. Al optarse por este



reconocimiento la empresa turística se obliga a una serie de cambios en su funcionamiento interno, en el entendido de que ha sido el valor del servicio lo que ha permitido captar turistas y fidelizarlos en sus destinos.

Por lo tanto, si en las circunstancias actuales, el turista demanda mayor seguridad en materia de salud, la empresa que quiera ingresar a las nuevas condiciones de competitividad del mercado tendrá que hacerlo. El tema trata no sólo del compromiso social y civil de la empresa turística frente a la pandemia, sino también de una lucha extenuante por sobrevivir en el mercado.

Como puede verse, el curso Turismo: Retorno Seguro, es sin duda una piedra fundamental para la transformación de las relaciones laborales de los implicados en la gestación de cualquier servicio turístico bajo un marco de competitividad y calidad de reconocimiento público. Sin embargo, como acción, aunque novedosa, ya guarda un marco normativo vigente para su actuar, pues puede valorarse como una expresión de los artículos 15, 23 y 51, fracción VII de la Ley Federal del Trabajo en México, pues en ellos se manifiesta explícitamente el interés del Estado por asegurar que los empleadores brinden condiciones saludables y seguras a sus trabajadores, cumpliendo para ello con medidas que constituyen una garantía ciudadana.

Puede considerarse entonces, que esta acción ya contaba con un marco de ley para su implementación, por lo que, como consecuencia, y hasta el momento de la revisión documental para este estudio, ninguna reforma constitucional en materia de salud y trabajo ha sido implementada (aunque sí una modificación a la Ley General del Trabajo que se describe líneas adelante), dado un vigoroso marco jurídico ya existente que permite la ejecución reglamentaria de un gran número de acciones pertinentes. Este es el caso de la divulgación coordinada de protocolos en materia de salud del sector turismo con el IMSS.

Al contar con un marco legal laboral robusto en México, sólo se ha gestado una única reforma considerada como sustantiva para la relación laboral en la empresa turística durante el periodo de pandemia, pero no a nivel constitucional sino reglamentario. Esto en relación con la entrada en vigor de la reforma al artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo, en enero de 2021, el cual reconoce el desempeño de actividades remuneradas en lugares distintos al establecido por el patrón (teletrabajo), además de establecer derechos (Ver imagen 1) y obligaciones para las personas trabajadoras en dicha modalidad. Esta modificación respondió a la necesidad de atender un problema de salud pública que ha puesto en crisis todos los sectores productivos, por lo que demandó cambios inmediatos para la protección social, de esta suerte, el confinamiento obligado y la continuidad deseable de las actividades



económicas tanto en papel como en la práctica dieron pie a legalizar el reconocimiento del trabajo a distancia.

Así, el capítulo XII Bis Teletrabajo fue adicionado el 11 de enero de 2021, y se constituye por 11 artículos. Dentro de ellos se define en el Art. 330-A a la modalidad como:

[...] una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora [...]” (Ley Federal del Trabajo, 2021).

Esta reforma laboral implica pensar en el número de tareas que pueden realizarse a distancia en el sector turismo y las condiciones en las que este tipo de trabajo es deseable para la dignidad humana, el trato igualitario y el aseguramiento de los derechos humanos que conlleva su ejercicio, como el derecho a la salud.

Se trata de reflexionar un nuevo medio ambiente para el desarrollo de la empresa turística, situar el contexto, cambios y relaciones. El incremento de cobertura mundial del Internet, el desarrollo de aplicaciones móviles, la mayor interactividad que dan los medios audiovisuales (teléfonos inteligentes, diversas modalidades de cámaras y micrófonos portátiles, realidad virtual, entre otros), la revolución actual que vive el mundo y las restricciones de movilidad social han empujado a las empresas turísticas a innovar y diversificar sus tareas y productos turísticos. Véase, como ejemplo, los museos que venden ahora experiencias virtuales para su visita o los giros de *target* de empresas que han pasado de buscar un turismo extranjero a centrarse ahora en el turismo local. Las empresas turísticas debido al COVID-19 han reconocido nuevos segmentos de mercado como una oportunidad para mantener una economía más activa en tanto los viajes de mayor distancia comienzan poco a poco, bajo protocolos sanitarios diversos contra el COVID-19, a convertirse en experiencias más seguras.

Actualmente ya se están desarrollando cada vez más actividades laborales en la modalidad a distancia, piénsese, por ejemplo, en la formación y capacitación en línea para el sector, particularmente para adoptar protocolos de seguridad sanitaria y desarrollar conocimientos digitales; el desarrollo de páginas web, aplicaciones, recursos en línea para publicitar y contratar servicios o para desarrollar experiencias de interés en una modalidad virtual, muchas de las veces vinculadas a la industria del entretenimiento; el uso de drones y tecnología satelital, la digitalización de procesos y actividades, entre otros.



Tabla 1. Acciones del proceso general para la implementación del protocolo de turismo y salud en México

Instalaciones y personal de servicio turístico	Cuidados de la salud de los usuarios nacionales e internacionales	Difusión de información sanitaria para el usuario y la comunidad
<p>Conocer y cumplir con lo establecido en el protocolo particular y en el Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico.</p>	<p>Realizar evaluaciones médicas a los viajeros en los aeropuertos, centrales de autobuses, puertos y otras terminales de transporte, así como en los cruces fronterizos, solicitando:</p> <p>Datos de contacto según su destino;</p> <p>Su itinerario, por si hubieren visitado una zona afectada o sus proximidades;</p> <p>Los documentos sanitarios;</p> <p>Un examen médico no invasivo que permita alcanzar el objetivo de salud pública.</p>	<p>Integrar y difundir información básica sobre salud y turismo, por medio de:</p> <p>Vocero designado por cada estado o municipio.</p> <p>Medios de comunicación (radio, TV y prensa, entre otros).</p> <p>Mensajes de protocolos a teléfonos móviles por ubicación geográfica con formatos de video.</p> <p>Campañas en formatos de alto impacto, video, pantallas, exhibidores y audio.</p> <p>Carteles, avisos, revistas y trípticos (al menos en inglés y español).</p> <p>Reuniones con las comunidades.</p>
<p>Evaluar de manera continua las medidas implementadas, para medir su efectividad y sus áreas de oportunidad.</p>		

Fuente: IMSS/ Turismo: Retorno Seguro (2021).

En materia legal, la modalidad del teletrabajo, no es considerada como tal, cuando se realiza de forma esporádica. La nueva reforma indica que debe existir un contrato de por medio para efectuar las tareas o actividades asignadas e indica las principales especificaciones que contendrá el mismo (Art. 330-B). Se expresa además que el teletrabajo formará parte de un contrato colectivo de trabajo (Art. 330-C) y obliga a los patrones que no cuenten con un contrato colectivo en donde se incluya la modalidad en su reglamento interior de trabajo a que lo hagan (Art. 330-D). Se enlistan ocho (Art. 330-E) obligaciones patronales en el tema y cinco obligaciones para las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo (Art. 330-F), referidas en la tabla 3.



Asimismo, la reforma incluye las previsiones para un cambio de modalidad presencial a teletrabajo y a la inversa (Art. 330-G). Y alienta a la parte patronal a promover una relación laboral equilibrada para poder calificar el empleo como digno y decente (Art. 330-H). La supervisión del teletrabajo, asimismo, debe garantizar el derecho a la intimidad de las personas trabajadoras (Art. 330-I) y condiciones especiales de seguridad y salud (Art. 330 J). Finalmente, se establecen como facultades para los supervisores el 1) evidenciar que la parte patronal guarde registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras en la modalidad, 2) vigilar que los salarios no sean menores a los que se paguen en la empresa al trabajador presencial con ocupaciones iguales o similares, y 3) constatar el cumplimiento de las obligaciones de las partes (Art, 330-F).

Tabla 2. Ficha modelo de protocolo operativo. Caso: Agencia de viajes

Medidas a la entrada
Regular el número de clientes y el aforo máximo.
Intentar eliminar el uso de áreas de espera y de ser posible llevar a cabo la atención por medio de citas.
Establecer señalización de distancia fuera y dentro de las oficinas.
Colocar gel desinfectante base alcohol por lo menos al 60% a la entrada. Será obligatorio el contar con dispensadores de gel antibacterial (con base de por lo menos 60% de alcohol) de preferencia de no contacto en recepción, así como en puntos estratégicos, para ofrecer a los clientes, empleados, y proveedores siempre antes de entrar al establecimiento.
Evitar manipular, los documentos de identificación, las tarjetas de crédito y los dispositivos móviles, en lo posible.
La señalización adecuada se exhibirá de manera destacada, describiendo las prácticas actuales de distanciamiento físico, lavado de manos y uso de gel antibacterial.
En caso de contar con un solo acceso, se recomienda el uso de señalizaciones o en su caso el uso de barreras físicas, para el ingreso y salida de los clientes, personal y proveedores para el cumplimiento de la sana distancia.
Se recomienda el uso de tapetes desinfectantes o alternativas similares a la entrada. Los tapetes desinfectantes o alternativas similares, harán uso de hipoclorito de sodio con concentraciones de al menos 0.5%, o con productos registrados ante la Secretaría de Salud certificados para eliminar el SARS-CoV-2 (COVID-19).
Mantener, de ser posible, siempre las puertas abiertas, para evitar contacto con puertas y favorecer la ventilación natural de espacios comunes.
Colocar en el acceso, estaciones de reposición de cubrebocas, gel desinfectante base alcohol por lo menos al 60% de preferencia con dispensador automático – sensor. Pañuelos y botes de basura: Se recomienda poner al alcance del cliente pañuelos desechables, así como un bote con tapa y pedal. No se recomiendan botes con tapa que deba tocarse con las manos para abrirla.



Capacitación
La Agencia definirá un programa de capacitación e impartirá el entrenamiento periódico y necesario a todo su personal en las políticas de cumplimiento obligatorio en seguridad e higiene para la prevención y control del COVID-19. Para ello hay que considerar...
Frecuencia y técnicas de lavado de manos
Respeto a la sana distancia (mínimo de 1.5 m); saludo y despedida sin contacto físico (no abrazar, no saludar de manos, no beso u otro gesto de acercamiento).
Comunicación entre el personal y los mandos superiores en caso de presentar síntomas propios del COVID-19, para aislar inmediatamente al personal, proveedor, contratista y/o visitante, así como aplicar el Plan Interno de Atención a Contingencia COVID-19.
Lineamientos y técnicas de limpieza y desinfección de acuerdo con las áreas, equipos, materiales y mobiliario.
Higiene respiratoria (Protección de estornudo y tos con la parte interna del antebrazo).
Tipo de equipo de protección personal (EPP) a utilizar; uso constante de EPP; lineamientos de descarte del EPP diario o por turnos, en contenedores apropiados; supervisión mutua entre el personal para el uso obligatorio de EPP y aplicación obligatoria de las políticas de seguridad e higiene.
Restricciones del contacto de la cara (boca, nariz y ojos) con las manos.
Lineamientos al personal de permanecer en casa y evitar acudir a concentraciones de gente, en su horario libre o de descanso.
Medidas de seguridad e higiene para el uso de transporte público.
Uso de las tecnologías de comunicación con el objetivo de estar en constante actualización de la información sobre acciones de prevención.
Carta compromiso y entendimiento de la capacitación.
Plan de limpieza y desinfección
La Agencia de Viajes debe adaptar su plan de limpieza y desinfección en todas las oficinas, teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. Consiste en...
Realizar la limpieza y desinfección exhaustiva de todo el centro laboral.
Utilizar, por parte del personal de limpieza, el equipo de protección personal de acuerdo con el resultado de la evaluación de riesgos realizada.
Contar con protocolos específicos de limpieza y desinfección diaria de áreas, superficies y objetos de contacto y de uso común, que incluyan lavar con agua y jabón, y desinfectar con una solución de hipoclorito de sodio u otra certificada.
Realizar limpieza continua y específicamente sillas, escritorios, barandales, manijas, puertas, elevadores, parte inferior de las paredes, superficies y cualquier otro elemento de fácil alcance para los clientes, empleados y proveedores.
Realizar limpieza profunda y general del suelo periódicamente.
Difusión de información
Información actualizada: Contar con información actualizada de los servicios de salud, seguridad, protección civil en el destino, así como con información oficial de cualquier evento que pueda alterar o poner en riesgo la salud y seguridad de todas las personas en la comunidad (eventos naturales, suspensión de actividades no esenciales, restricción de vuelos, entre otros).
Persona responsable: El responsable dedicado a asegurar la correcta implementación de las medidas sanitarias, supervisará que todos los empleados lleven a cabo las medidas del presente Protocolo y del "Lineamiento Nacional para la reapertura del Sector Turístico".



Medidas para los usuarios
Los usuarios serán evaluados y se les pedirá que usen desinfectante para manos y deberán utilizar cubrebocas en todo momento.
Sistema de pago
Limitar el contacto entre empleados y clientes, fomentando métodos de pago electrónicos.
Desinfectar dispositivos digitales, plumas, porta cuentas, Terminal Punto de Venta (TPVs) después de cada uso.
Limpiar de manera frecuente el área de caja.

Elaboración propia con datos de IMSS/Turismo: retorno seguro (2021).

Imagen 1. Derechos de las personas trabajadoras en modalidad de teletrabajo



Fuente: STPS, 2021.



Tabla 3. Obligaciones y derechos en la modalidad de teletrabajo en México

Obligaciones de los patrones (Art. 330 E)	Obligaciones de las personas trabajadoras (Art. 330 F)
Proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo [...]	Tener el mayor cuidado en la guarda y conservación de los equipos, materiales y útiles que reciban del patrón.
Recibir oportunamente el trabajo y pagar los salarios en la forma y fechas estipuladas [...]	Informar con oportunidad sobre los costos pactados para el uso de los servicios de telecomunicaciones y del consumo de electricidad, derivados del teletrabajo
Asumir los costos derivados del trabajo a través de la modalidad de teletrabajo [...]	Obedecer y conducirse con apego a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por el patrón
Llevar registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras [...], en cumplimiento a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.	Atender y utilizar los mecanismos y sistemas operativos para la supervisión de sus actividades.
Implementar mecanismos que preserven la seguridad de la información y datos utilizados por las personas trabajadoras [...]	Atender las políticas y mecanismos de protección de datos utilizados en el desempeño de sus actividades, así como las restricciones sobre su uso y almacenamiento
Respetar el derecho a la desconexión de las personas trabajadoras [...] al término de la jornada laboral.	
Inscribir a las personas trabajadoras [...] al régimen obligatorio de la seguridad social	
Establecer los mecanismos de capacitación y asesoría necesarios para garantizar la adaptación, aprendizaje y el uso adecuado de las tecnologías de la información [...] con especial énfasis en aquellas que cambien de modalidad presencial a teletrabajo.	

Fuente: Elaboración propia con datos textuales de la Ley Federal del Trabajo (2021).

Conclusiones

Cada transformación medio ambiental en el mundo ha derivado en modificaciones a las relaciones humanas en diferentes ámbitos de acción, impactando de forma ineludible los aspectos que sientan la base a la solución de necesidades básicas, como el empleo. Schwab (2016) propone una ruta para visualizar las transformaciones económicas y laborales, lo que lleva a pensar en las implicaciones del desarrollo tecnológico y el uso de nuevas tecnologías en el siglo XXI. Pero la última etapa propuesta por él ha sido sobrepasada por las nuevas preocupaciones medio ambientales que enfrenta el ser humano y que se recrudecen con el brote de una enfermedad epidémica que se ha extendido a más de una región en el mundo: el COVID-19.

Esta enfermedad ha significado un paro de actividades productivas, una crisis laboral generalizada, y ha implicado un uso más intenso y diversificado de las tecnologías disponibles -como el Internet y las vídeo comunicaciones-, de forma tal que pueden estas transformaciones conformar una nueva etapa revolucionaria para la economía y la forma de concebir el trabajo en el mundo. Prueba de ello es el interés de los países para ser garantes de condiciones propicias para enfrentar un contexto como el actual: garantías de trabajo y de salud aparejadas bajo nuevos esquemas.

Para México la situación provocada por el COVID-19, ha significado la implementación de protocolos de actuación y el reconocimiento del teletrabajo en su marco legal laboral. El sector turístico, concebido como una estrategia de desarrollo económico por décadas en México, no está exento al llamado de apropiación de dicho marco legal y de la implementación de protocolos de actuación acordes con las diversas actividades turísticas en el territorio, mismas que representan el encadenamiento de una política de formación para la competitividad del sector.

Este trabajo ha sido una aproximación descriptiva que se limita a los cambios más destacados para el sector turístico con respecto a la relación empresa -trabajador. Sería de interés para profundizar el tema, valorar las posibilidades reales de las empresas turísticas, particularmente de las pequeñas, para el logro de los niveles de competitividad pautados por los protocolos, a pesar de una economía recrudescida por la importante reducción de la demanda de los servicios tradicionales.

Referencias

- Barrientos Gutiérrez, N. E. (2021). Experiencia memorable y seguridad en la recuperación y transformación de las regiones turísticas en México: una aproximación descriptiva. En J. Gasca Zamora, & H. E. Hoffmann Esteves, *Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad* (págs. 1-18). Ciudad de México: UNAM-AMECIDER.
- Cámara de Diputados. (28 de Mayo de 2021). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de LXV Legislatura: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (22 de Noviembre de 2021). *Mortalidad por COVID-19 y las desigualdades por nivel socioeconómico y por territorio*. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/enfoques/mortalidad-covid-19-desigualdades-nivel-socioeconomico-territorio>
- Foro Económico Mundial [FEM]. (2019). *Estos son los países más preparados para el turismo del mundo*. Obtenido de World Economic Forum: <https://es.weforum>.



[org/agenda/2019/09/estos-son-los-paises-mas-preparados-para-el-turismo-del-mundo/](https://www.weforum.org/agenda/2019/09/estos-son-los-paises-mas-preparados-para-el-turismo-del-mundo/)

Foro Económico Mundial [FEM]. (15 de Julio de 2020). *La industria turística latinoamericana debe abordar las deficiencias de hace*. Obtenido de World Economic Forum: http://www3.weforum.org/docs/WEF_LatAmC_TTCR_News_Release_Spanish.pdf

Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS]. (2021). *Turismo: Retorno Seguro*. Obtenido de Climss. Nuestros cursos: <https://climss.imss.gob.mx/>

Madrid Flores, F., & Casar, J. I. (2018). *Turismo y desarrollo social: nuevas razones de Estado para una política turística*. Ciudad de México: CIDE, El Colegio de México, el PUED-UNAM, la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Anáhuac México y la Fundación Vidanta.

Madrid Florez, F., & Ignacio Casar, J. (2018). *Turismo y Desarrollo Social: Nuevas Razones de Estado para una Política Turística* (Primera ed.). Ciudad del México: El Colegio de México.

ONU. (2019). *Global study on homicide 2019*. Recuperado el 8 de Marzo de 2021, de <https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/global-study-on-homicide.html>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2021). *Conferencia de las partes (COP)*. Obtenido de Naciones Unidas. Cambio climático: <https://unfccc.int/es/conferencia-de-las-partes-cop>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Perspectivas Sociales y de Empleo en el Mundo*. Ginebra: OIT.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (30 de Julio de 2020). *Consideraciones de salud pública al reanudar los viajes internacionales*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/articles-detail/public-health-considerations-while-resuming-international-travel>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (23 de Agosto de 2021). *Brote de enfermedad por coronavirus (Covid 19)*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2021). *UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2021*. Recuperado el 8 de Marzo de 2021, de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2021.19.1.1>

Pérez Arreola, D. (17 de Mayo de 2018). *Ángeles press*. Recuperado el 8 de Marzo de 2021, de <https://www.losangelespress.org/mas-de-mil-turistas-extranjeros-asesinados-en-la-administracion-de-pena-nieto/>



- Schwab, K. (2017). *La cuarta revolución industrial*. Madrid: Debate.
- Secretaría de Servicios Parlamentarios. (31 de Julio de 2021). *Ley Federal del Trabajo*.
Obtenido de Cámara de Diputados: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_Federal_del_Trabajo.pdf
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social [STPS]. (2020). *Ocupación por sectores económicos. Cuarto trimestre 2020*. Obtenido de Observatorio laboral: https://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Ocupacion_sectores.html
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (12 de Octubre de 2015). *Acreditación de guías de turistas*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/acreditacion-de-guias-de-turistas>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (28 de Octubre de 2015). *Programa de Calidad Distintivo S*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-distintivo-s>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (21 de Octubre de 2015). *Programa de Calidad Tesoros de México*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-tesoros-de-mexico>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (21 de Octubre de 2015). *Programa de Calidad Tesoros de México*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-tesoros-de-mexico>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (12 de Octubre de 2015). *Programa Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas.: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-manejo-higienico-de-los-alimentos-distintivo-h>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (1 de Febrero de 2017). *Programa de calidad Moderniza*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (28 de Febrero de 2017). *Turismo Especializado*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/segmentos-especializados>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (2018). *Nuestro turismo: El gran motor de la economía nacional*. Ciudad de México: SECTUR.



- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (21 de Febrero de 2019). *Certificación de playas*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-de-playas>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (30 de Agosto de 2020). *Curso, turismo: Retorno Seguro*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/turismo-retorno-seguro>
- Secretaría de Turismo [SECTUR]. (15 de Julio de 2020). *Sello de Calidad Punto Limpio*. Obtenido de Secretaría de Turismo. Acciones y programas: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-de-calidad-punto-limpio>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS]. (12 de Enero de 2021). *Entra en vigor reforma que regula el teletrabajo en México*. Obtenido de Secretaría del Trabajo y Previsión Social: <https://www.gob.mx/stps/prensa/entra-en-vigor-reforma-que-regula-el-teletrabajo-en-mexico>

