



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

División de Ciencias Sociales y Humanidades
Departamento de Sociología

*Gentrificación y mercados de trabajo. Estudio de caso
en el Centro Histórico de Oaxaca*

TESINA

PARA OBTENER EL
TITULO EN LA LICENCIATURA DE
SOCIOLOGÍA

P R E S E N T A N:

PAVIA HERNÁNDEZ YULISSA ATZIRY

2203046273

PALMA LÓPEZ COSIJOEZA JESÚS

2203013121



Casa abierta al tiempo

Dr. Luis Javier Melgoza Valdivia

Asesor

CDMX/2025/OTOÑO



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Fecha: 17/ Octubre/ 2025

Representante Legal

Universidad Autónoma Metropolitana

Presente

De conformidad con los artículos 26, 27 y 38 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) y 6 de su Reglamento, autorizo a la Universidad Autónoma Metropolitana por un periodo de tiempo ilimitado para adecuar el formato del soporte material de mi obra literaria que lleva por título:
" Gentrificación y mercado de trabajo. Estudio de caso en el Centro Histórico de Oaxaca. "

para su depósito y posterior divulgación con fines académicos y de investigación y sin fines de lucro, en cualquier medio electrónico institucional, siempre que la Universidad reconozca los derechos morales que ostento como autor, de conformidad con los artículos 18 y 21 de la LFDA.

Por lo anterior, declaro que mi obra es original, producto de mi contribución intelectual. Además, soy consciente y sabedor de que a través del *acceso abierto* en cualquier medio electrónico institucional, cuya finalidad es hacer accesible al público en general la obra literaria de la que soy autor (a), mi creación estará considerada como una divulgación previa, con todas las implicaciones que se derivan de ello. Para tal propósito, autorizo que mi obra cuente con la licencia creative commons  cuyos alcances son los siguientes:

- Dar crédito por la creación original
- Permitir que otros distribuyan, remezclen, adapten y desarrollen su trabajo.

Asimismo, relevo de toda responsabilidad a la Universidad Autónoma Metropolitana de cualquier demanda o reclamación que llegara a formular alguna persona física o moral que se considere con derecho sobre la obra, y responderé por la autoría y originalidad de la misma, con todas las consecuencias jurídicas y económicas si ésta no fuese de mi creación, por lo que me hago responsable de cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual.

Atentamente

Nombre (completo): Pavia Hernández Yulissa Atziry

Firma (autógrafa con tinta azul): _____

Correo electrónico: yulissapaviah@gmail.com



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Fecha: 17/ Octubre/ 2025

Representante Legal
Universidad Autónoma Metropolitana
Presente

De conformidad con los artículos 26, 27 y 38 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) y 6 de su Reglamento, autorizo a la Universidad Autónoma Metropolitana por un periodo de tiempo ilimitado para adecuar el formato del soporte material de mi obra literaria que lleva por título:
" Gentrificación y mercado de trabajo. Estudio de caso en el Centro Histórico de Oaxaca. "

para su depósito y posterior divulgación con fines académicos y de investigación y sin fines de lucro, en cualquier medio electrónico institucional, siempre que la Universidad reconozca los derechos morales que ostento como autor, de conformidad con los artículos 18 y 21 de la LFDA.

Por lo anterior, declaro que mi obra es original, producto de mi contribución intelectual. Además, soy consciente y sabedor de que a través del *acceso abierto* en cualquier medio electrónico institucional, cuya finalidad es hacer accesible al público en general la obra literaria de la que soy autor (a), mi creación estará considerada como una divulgación previa, con todas las implicaciones que se derivan de ello. Para tal propósito, autorizo que mi obra cuente con la licencia creative commons  cuyos alcances son los siguientes:

- Dar crédito por la creación original
- Permitir que otros distribuyan, remezclen, adapten y desarrollen su trabajo.

Asimismo, relevo de toda responsabilidad a la Universidad Autónoma Metropolitana de cualquier demanda o reclamación que llegara a formular alguna persona física o moral que se considere con derecho sobre la obra, y responderé por la autoría y originalidad de la misma, con todas las consecuencias jurídicas y económicas si ésta no fuese de mi creación, por lo que me hago responsable de cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual.

A t e n t a m e n t e

Nombre (completo): Palma López Cosijoeza Jesús

Firma (autógrafa con tinta azul): _____

Correo electrónico: cosipalo@gmail.com

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	8
Introducción	9
Planteamiento del problema de investigación.....	11
Objetivos	13
Hipótesis.....	13
CAPITULO II: REVISIÓN TEÓRICA.....	15
Definiciones.....	16
Teoría del capital humano.....	27
Teoría de búsqueda de trabajo	28
Teoría del mercado dual del trabajo	29
Calidad de vida laboral.....	32
Condiciones objetivas.....	33
Condiciones subjetivas	34
CAPITULO III: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN- ANÁLISIS DESCRIPTIVO	36
Análisis de encuestas y entrevistas	37
CAPITULO IV: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN- ANÁLISIS DE ASOCIACIÓN.....	121
Introducción	122
Comentarios	123
CONCLUSIÓN	130
ANEXO METODOLÓGICO.....	132
Estrategia de investigación de campo	133
Operalización	135
BIBLIOGRAFÍA:	136

DEDICATORIA

Llegar al final de este camino es un sueño hecho realidad, y no hubiera sido posible sin la compañía de muchas personas maravillosas a quienes queremos dedicar estas palabras.

En primer lugar, queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro asesor de tesina, el doctor **Javier Melgoza**. Su guía, paciencia y valiosas enseñanzas han sido el pilar fundamental para la realización de este trabajo. Agradecemos profundamente el tiempo dedicado, sus acertadas críticas y el constante apoyo durante todo este proceso.

De manera muy especial, a los informantes anónimos que participaron en este estudio. Su testimonio constituyó la base empírica fundamental de este trabajo. Sin su voz, esta investigación carecería de la riqueza y el contexto que posee.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero dar gracias a Dios, por ser el faro que ilumina mis pasos, por sostenerme en los días difíciles. Por mantenerme no solo en la elaboración de esta Tesina sino a lo largo de mi vida.

A mis dos grandes estrellas que me guían, mis abuelos, **Abacud y Virginia**, quienes partieron físicamente pero cuyo legado de valores, esfuerzo y cariño permanece más vivo que nunca en mí y que desde el cielo seguramente celebran este logro tanto como yo. Los llevo siempre en mi corazón.

A mis Padres, **María y Alejandro**, por su guía, paciencia, apoyo y sacrificios a lo largo de estos años de estudio. Gracias por cada abrazo silencioso, por sus consejos llenos de sabiduría y por cada palabra llenas de aliento, por todas las veces que me preguntaron ¿cómo va la tesina? con genuino interés, gracias. Está tesina es símbolo de su dedicación, con todo mi agradecimiento, respeto y amor.

A mis hermanos, **Cynthia, Diana, Michelle y Matthew**, quienes han sido mis compañeros de vida y mis ejemplos a seguir. Agradezco cada conversación, cada risa y por ser mi resiliencia. Gracias porque creyeron en mí más que yo misma. Este logro también es de ustedes. No fue un camino en solitario y me siento muy afortunada de tenerlos en mi vida, gracias por caminarlo a mi lado. Con todo mi cariño.

A mis pequeños motores, mis sobrinos, **José, Tulay, Marian y Janely**. Sus risas, sus abrazos y “te amo Lili” espontáneos fueron el mejor descanso y la motivación más pura durante este largo camino. Los amo.

A mi querido novio, **Elías**, quien llegó en el momento menos pensado y se convirtió en lo que más necesitaba, estuviste a mi lado inclusive en momentos y situaciones más tormentosas. Gracias por tu apoyo inquebrantable, amor constante durante este proceso y por ser el “tú puedes” incluso cuando yo solo quería rendirme. Con todo mi cariño.

Yulissa Atziry Pavia Hernández

A mis amigos y amigas, que han sido mi refugio y mi alegría. Gracias por escucharme y por animarme siempre a seguir adelante.

Finalmente, y de la manera más profunda, quiero agradecer a mi pilar, mi familia. A mis padres, **Claudia y Felipe**, esta tesina es el fruto de todo lo que me han dado. Les debo absolutamente todo, su amor es mi mayor fortuna. Gracias por su amor incondicional, por sus sacrificios y por haberme enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mis hermanos **Quetza y Huitzi**, por estar siempre ahí.

Sin su apoyo, este logro no habría sido posible. Este logro es tan mío como de todos ustedes.

¡Gracias!

Con muchísimo cariño.

Cosijoeza Jesús Palma López.

CAPITULO I:

Planteamiento de problema

INTRODUCCION

El fenómeno de la gentrificación ha emergido como uno de los procesos urbanos más controversiales del siglo XXI, reconfigurando no solo el espacio físico de las ciudades sino también su estructura social y económica. En el contexto latinoamericano, y particularmente en México, este proceso adquiere matices particulares al entrelazarse con dinámicas de patrimonialización, turistificación y desigualdad histórica. El Centro Histórico de Oaxaca, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1987, representa un caso paradigmático donde la gentrificación está generando profundas transformaciones en el mercado laboral y las condiciones de trabajo de sus habitantes tradicionales.

El acelerado proceso de transformación urbana que experimenta esta zona emblemática de la capital oaxaqueña ha sido impulsado por múltiples factores concurrentes. Por un lado, la creciente demanda de experiencias culturales "auténticas" por parte del turismo internacional; por otro, políticas públicas que han privilegiado la rehabilitación del patrimonio edificado con fines comerciales y turísticos sobre la preservación del tejido social. Esta convergencia de intereses ha dado lugar a lo que algunos autores han denominado "gentrificación patrimonial", un proceso donde la valorización del patrimonio cultural se convierte en el motor de la revalorización inmobiliaria y el desplazamiento socioeconómico.

En este escenario complejo, el mercado laboral del Centro Histórico ha experimentado una profunda segmentación que merece ser analizada con detenimiento. Mientras surgen nuevas oportunidades de empleo en sectores como el hotelaría boutique, los restaurantes gourmet y el comercio especializado orientado al turismo, los empleos tradicionales vinculados a la economía local y popular enfrentan crecientes presiones. Esta dualización del mercado de trabajo está generando importantes transformaciones en las condiciones y medio ambiente laboral de los trabajadores, tanto aquellos insertos en los nuevos empleos "gentrificados" como quienes permanecen en las actividades económicas tradicionales.

La presente investigación se propone analizar críticamente esta problemática a partir de un enfoque interdisciplinar que combina perspectivas de la sociología urbana, la economía laboral y los estudios del trabajo. Partimos de la hipótesis de que la gentrificación en el Centro Histórico de Oaxaca está generando una polarización del mercado laboral que se manifiesta en: 1) la creación de empleos precarios en el sector servicios turísticos; 2) el deterioro de las condiciones laborales en los sectores tradicionales; y 3) la transformación del medio ambiente laboral tanto en sus dimensiones físicas como psicosociales.

El estudio de esta problemática resulta particularmente urgente por varias razones. En primer lugar, porque existe un vacío en la literatura académica sobre los impactos laborales específicos de la gentrificación en ciudades intermedias mexicanas con fuerte vocación turística. En segundo término, porque comprender estas dinámicas es fundamental para el diseño de políticas públicas que puedan mitigar los efectos negativos del proceso. Finalmente, porque el caso de Oaxaca ofrece lecciones valiosas para otros centros históricos latinoamericanos que enfrentan presiones similares.

Metodológicamente, esta investigación adopta un enfoque cualitativo que combina diversas técnicas de recolección y análisis de datos. Por un lado, se realizó un extenso trabajo de campo que incluyó observación participante en distintos espacios laborales del Centro Histórico. Por otro, se condujeron entrevistas en profundidad con actores clave: trabajadores de sectores tradicionales y emergentes.

Esta investigación busca hacer tres contribuciones fundamentales al debate académico y político sobre gentrificación y mercados laborales urbanos. En primer lugar, aportar evidencia empírica detallada sobre un caso poco estudiado pero emblemático. En segundo término, desarrollar un marco analítico que permita entender las particularidades de la gentrificación en contextos de ciudades patrimoniales turísticas. Por último, generar insumos para políticas urbanas y laborales que puedan conciliar desarrollo económico con justicia social en centros históricos en proceso de transformación.

El estudio de la segmentación laboral inducida por la gentrificación en Oaxaca no solo tiene relevancia académica, sino que plantea cuestiones éticas fundamentales sobre el derecho a la ciudad, la preservación de las comunidades tradicionales y la construcción de modelos de desarrollo urbano más inclusivos. En este sentido, esta tesis aspira a ser tanto un ejercicio de análisis riguroso como una contribución al debate público sobre el futuro de los centros históricos latinoamericanos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

La gentrificación es un fenómeno urbano que ocurre cuando personas con un mayor poder adquisitivo se mudan a áreas tradicionalmente ocupadas por residentes de menores ingresos. Este proceso suele generar cambios significativos en la demografía, economía y cultura del vecindario. Uno de los aspectos importantes que se ve afectado es el mercado de trabajo. La gentrificación no solo transforma el paisaje urbano, sino que también segmenta el mercado laboral al cambiar la naturaleza y accesibilidad de los empleos disponibles. Estos cambios pueden beneficiar a algunos mientras dejan a otros en desventaja, exacerbando las desigualdades económicas y sociales. Estos cambios en las condiciones laborales reflejan la compleja dinámica de la gentrificación y su impacto en el tejido económico y social de las comunidades.

A lo largo de la historia, la gentrificación se ha podido observar como un fenómeno que trae consigo una cantidad de diversos cambios dentro de la sociedad en la que actualmente vivimos. El estado de Oaxaca ha sido un claro ejemplo, debido a que, con la llegada de nuevos residentes extranjeros con mayor capital económico, traen consigo diferentes problemáticas sociales. En este caso nos enfocaremos en como la gentrificación genera una segmentación en el mercado de trabajo del Centro Histórico de la Ciudad de Oaxaca de Juárez.

En este fenómeno por indagar, está la presencia de diversos actores entre los que destacan el público y el privado. Estos últimos, de un alto poder adquisitivo, ven en estas zonas la gran oportunidad de llevar a cabo una reestructuración espacial a través de la inyección de capital, con el fin de generar un nuevo uso de suelo y

cambios en las dinámicas territoriales, en las economías y las sociales o en otras palabras “la gentrificación del lugar” que aunado a la intensidad de visitas de turistas se van generando importantes cambios en el tejido social y urbano de los centros históricos, como es el caso del Centro Histórico de la ciudad de Oaxaca, el cual, de acuerdo con datos obtenidos del Plan Maestro de Desarrollo Urbano Municipal de Oaxaca de Juárez (PMDUM, 2001, Tomo I), en el Centro Histórico se concentran 61% de los establecimientos comerciales, de manufactura y de servicios en la ciudad.

Se considera que, debido a la gentrificación, los empleos requieren diferentes habilidades y/o niveles de preparación académica distinta a lo que los locales pudiesen tener. Tomando como ejemplo, la necesidad de aprender un segundo o hasta un tercer idioma, preferentemente inglés; o la necesidad de conseguir un grado de estudios mayor al del trabajador promedio.

Al requerir habilidades distintas a las del trabajador promedio, se genera un tipo de segmentación en el mercado laboral donde se observa como un porcentaje de trabajadores no tienen las mismas oportunidades de empleo, así como diferentes condiciones y medio ambiente de trabajo.

Con base en lo anterior el problema se observa que la gentrificación tiene un impacto profundo en las condiciones laborales en las áreas de preparación académica y social, generando una serie de cambios tanto en la naturaleza del empleo como en las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Se considera motivo suficiente para realizar el proceso de estudio que nos pueda generar la pregunta del análisis que guiara esta investigación. La cual es la siguiente:

¿Cómo influye la segmentación del mercado de trabajo en las condiciones y medio ambiente de trabajo, generada por la gentrificación, en la zona del Centro Histórico de Oaxaca?

OBJETIVOS

General: Analizar como el fenómeno de gentrificación afecta y contribuye a un proceso de desplazamiento laboral en la zona del centro histórico de Oaxaca de Juárez.

Específicos:

1. Indagar como el proceso de gentrificación ha afectado a la población local en el centro histórico de Oaxaca de Juárez, específicamente en la pérdida de empleos o modificación en los trabajos disponibles particularmente en meseros locales de restaurantes.
2. Realizar encuestas o entrevistas a los trabajadores del centro histórico de Oaxaca de Juárez para así obtener perspectivas sobre sus experiencias en el desplazamiento laboral y al mismo tiempo, analizar el tipo y forma en las que se presentan.
3. Considerar los diversos datos cuantitativos y cualitativos obtenidos durante el trabajo de campo para demostrar el desplazamiento laboral en la zona del centro histórico de Oaxaca de Juárez.

HIPÓTESIS

1. La Gentrificación en el Centro Histórico de Oaxaca de Juárez ha llevado a un desplazamiento laboral significativo en meseros locales, debido a que, los restaurantes requieren de personal con diferentes habilidades, especialmente lingüística, conllevando al reclutamiento de perfiles más especializados, causando un desplazamiento a aquellas personas que no cumplen con esos requisitos.
2. Debido a la gentrificación y el desplazamiento laboral dentro del centro histórico de Oaxaca de Juárez, los trabajadores como meseros han tenido que adaptarse para enfrentar los diferentes desafíos que van surgiendo en este proceso.

3. La Gentrificación en el Centro Histórico de Oaxaca de Juárez ha transformado la cultura laboral dentro del sector de servicios como atención al cliente, gestión de reservas, servicio de comida y bebida, manejo de pagos y colaboración con el personal de cocina, los cuales han sido presionados para adoptar actitudes más formales provocando el desplazamiento de trabajadores locales que no cumplen con esos requisitos.

CAPITULO II:

Revisión Teórica

DEFINICIONES

Trabajo

El *trabajo* es un concepto demasiado amplio, el cual abarca una cantidad diversa de actividades y contextos; los cuales en términos generales hacen referencia a las diferentes actividades tanto físicas como intelectuales que puede lograr realizar una persona para cumplir algún tipo de objetivo. Estas actividades suelen venir con algún beneficio, usualmente con capital, pero existen casos en el que los individuos no reciben retribución alguna. De igual manera se debe mencionar que, existen diversos trabajos que requieren alguna clase de habilidad y/o especialización. El término *trabajo* tiene su origen etimológico en el latín “*tripalium*” qué era un instrumento de tortura formado por tres palos qué se utilizaba en la antigua Roma debido que en la antigüedad el trabajo se asociaba a la esclavitud y labores físicos forzados, sin embargo, con el tiempo el concepto de trabajo ha evolucionado, desde las artesanías y agricultura en la antigüedad, hasta el trabajo industrial y tecnológico que conocemos en la actualidad.

En el contexto laboral, el trabajo hace referencia a un empleo, profesión u ocupación que una persona desempeña para conseguir algún tipo de sustento. Esto incluye los trabajos formales, los cuales pueden ser un empleo en alguna empresa existente o inclusive en el mismo gobierno. De igual forma, se deben tomar en consideración los empleos informales, como lo son freelance, mesero o trabajo doméstico. El trabajo puede tener diferentes connotaciones en el contexto en el cual sea utilizado, debido a que puede ser interpretado como una fuente de realización profesional y/o personal, una obligación necesaria e inclusive puede considerarse como un tipo de carga.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el trabajo es una actividad realizada por personas con el propósito de obtener un medio de subsistencia y contribuir al desarrollo económico y social. El objetivo principal de la OIT es permitir el avance del trabajo digno para todos y cada uno de los individuos, fomentar una comunicación asertiva entre los diferentes tipos de

gobiernos, empleadores y empleados; y finalmente desarrollar los estándares laborales internacionales. La OIT se destaca por realizar labores en áreas clave como lo son:

- a) Normas Laborales Internacionales
- b) Derechos en el Trabajo
- c) Protección Social
- d) Dialogo Social

Mercado de trabajo:

El mercado de trabajo, también conocido como mercado laboral, es un componente esencial de la economía debido a que es el espacio donde interactúan la oferta y demanda de trabajo. En dicho mercado, los diferentes trabajadores deciden ofrecer una gran variedad de servicios laborales a cambio de un salario, mientras que los diversos empleadores demandan trabajadores para tener la capacidad de cubrir las diferentes necesidades de producción. El mercado no solamente se limita al proceso de transacciones de trabajos por una remuneración económica, sino que permite abarcar una serie de aspectos estructurales, económicos y sociales que afectan de manera directa a todos los individuos que pertenecen a la comunidad.

Oferta de Trabajo:

La oferta de trabajo es un componente fundamental del mercado laboral y se refiere a la cantidad de trabajo que los individuos están dispuestos a proporcionar a diferentes niveles de salario en un periodo determinado. Es una función de varios factores determinantes los cuales son las siguientes:

I. Salario

- Efecto Sustitución: A medida que los salarios aumentan, trabajar se vuelve relativamente más atractivo en comparación con el ocio, lo que lleva a los individuos a ofrecer más horas de trabajo.
- Efecto Ingreso: Un aumento en el salario también incrementa el ingreso total, lo que puede llevar a los individuos a optar por más

tiempo de ocio y menos horas de trabajo, ya que ahora tienen la capacidad de mantener un nivel de vida con menos horas trabajadas.

II. Condiciones Laborales

- Las condiciones laborales, incluyendo la seguridad en el trabajo, el ambiente de trabajo y los beneficios adicionales, pueden influir en las decisiones importantes de los diferentes individuos sobre cuanto trabajo deberían de ofrecer.

III. Preferencias Personales

- Las preferencias individuales sobre el equilibrio entre el trabajo y el ocio son cruciales debido a que existen diversas personas que prefieren laborar más horas para aumentar sus ingresos, mientras que hay algunas otras personas que valoran más su tiempo libre.

IV. Educación y Habilidades

- El nivel educativo y las diferentes habilidades adquiridas llegan a afectar las diversas ofertas de trabajo. Personas con mayor nivel educativo y habilidades específicas tienden a conseguir mayores y mejores oportunidades laborales y pueden optar trabajos por mejores ingresos.

Demanda de trabajo:

La demanda de trabajo es un componente esencial del mercado laboral, el cual hace referencia a la cantidad de horas de trabajo que los empleadores están dispuestos a contratar a diferentes niveles de salario. Esta demanda llega a estar influenciada por diversos factores como los son:

- **Salarios:**
Costo de Contratación: Los salarios tienden a representar el costo principal de contratación para los empleadores. Un aumento en los salarios puede llevar a una disminución en la demanda de trabajo, ya que los empleadores tendrán la capacidad de buscar alternativas para reducir costos.

Productividad Marginal del Trabajo: La demanda de trabajo también depende de la productividad marginal del trabajo, es decir, el valor adicional que cada trabajador aporta a la producción. Si la productividad marginal es alta, los empleadores estarán dispuestos a pagar salarios más altos y contratar más trabajadores.

- Nivel de Actividad Económica

El crecimiento económico impulsa la creación de empleo, ya que las empresas necesitan más trabajadores para satisfacer la creciente demanda de sus productos y servicios. En periodos de recesión, la demanda de trabajo tiende a disminuir.

- Tecnología

Los avances tecnológicos pueden afectar la demanda de trabajo de diferentes formas. La automatización y la digitalización pueden reducir la necesidad de mano de obra en tareas repetitivas y manuales, mientras que puedan aumentar la demanda de trabajadores con habilidades tecnológicas.

- Costos de Producción

Los costos de otros factores de producción, como el capital y los diferentes insumos, también llegar a influir de manera directa en la demanda de trabajo. Tomando como ejemplo el costo del capital, el cual, si llegase a disminuir, las empresas decidirán optar por una inversión en maquinaria en lugar de seguir contratando trabajadores.

- Expectativas

Las expectativas sobre el futuro económico y del mercado pueden influir directamente en las distintas decisiones de contratación. Si los empleadores anticipan un crecimiento económico, es más probable que aumenten los procesos de contratación.

Gentrificación:

La *gentrificación* es un fenómeno urbano complejo y se refiere al proceso mediante el cual una zona determinada, la cual es tradicionalmente habitada por residentes de bajos ingresos, experimenta un cambio socioeconómico

notable y significativo. Este proceso trae consigo un tipo de renovación y “mejora” de infraestructuras y propiedades; atrayendo a residentes extranjeros y comercios con un poder adquisitivo mayor. Este término fue acuñado en 1964 por la socióloga Británica Ruth Glas (especialista en urbanismo) y lo utiliza para referirse a transformaciones urbanas que tienen relación con procesos de privatización del suelo e incidencia del mercado de manera predominante por sobre las políticas públicas estatales de organización y planificación de lo urbano. A continuación, se muestran aspectos clave de la gentrificación:

I. Renovación Urbana

La gentrificación generalmente comienza con la renovación de edificios y la mejora de infraestructuras. Esto puede incluir la remodelación de viviendas, la creación de parques y espacios públicos, y la mejora de servicios públicos como el transporte y la seguridad.

II. Desplazamiento de la Población Original

A medida que la zona se vuelve más atractiva y los precios de la vivienda aumentan, los residentes originales, que suelen tener un nivel de ingreso inferior, tienden a ser obligados a mudarse a otras áreas menos costosas. Este desplazamiento puede ser tanto directo (a través del aumento de alquileres) como indirecto (a través del cambio en el carácter del vecindario).

III. Cambio Demográfico

La llegada de nuevos residentes con mayor poder adquisitivo cambia la composición demográfica de la zona. Este cambio puede incluir una mayor presencia de jóvenes profesionales, familias de clase media-alta y personas con un alto nivel educativo.

IV. Impacto en el Comercio Local

La gentrificación suele traer consigo una transformación del comercio local. Tiendas tradicionales y pequeños negocios pueden ser remplazados por cafeterías, restaurantes y tiendas de lujo, orientados a los nuevos residentes.

V. Aumento del Valor de la Propiedad

La renovación y mejora de las propiedades llevan a un aumento en el valor de la tierra y de las propiedades inmobiliarias. Este aumento puede beneficiar a los propietarios que deciden vender sus propiedades, pero también puede dificultar el acceso a la vivienda para los nuevos residentes de bajos ingresos.

Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)

Se establece que las CyMAT se le designa a todos aquellos elementos considerados como reales que permitan incidir, ya sea de manera directa o indirecta, en la salud misma de los trabajadores. Se constituyen como un conjunto que se establece en la realidad concreta de la situación laboral. Se habla de un tema controversial debido a la complejidad del problema en cuestión y de las diversas relaciones estrechas que genera con la salud, las diferentes implicaciones salariales, una gran variedad de repercusiones económicas de las distintas medidas de prevención y de reparación sobre los diversos costos, y de la gran variedad de conflictos sociales que llegasen a emerger. Las CyMAT están constituidas por los diversos factores sociotécnicos y organizacionales del proceso de producción, el cual es implantado en el establecimiento y por los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo. De esta manera, se establece una relación estrecha entre el proceso de trabajo y la salud del trabajador. Debido a esto se vuelve fundamental las diferentes actividades de prevención para aislar a los trabajadores del riesgo y evitar que estos repercutan también en las ventajas competitivas del sistema productivo. Estos agentes llegan a influir de manera negativa como positiva, de igual manera influyen de manera colectiva o individual. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), el término “salud” se menciona como el “estado de bienestar físico, mental y social”, con esta definición se puede comprender que la salud no solamente es la ausencia de enfermedades. Las CyMAT pueden afectar a los trabajadores tanto adentro de la organización como fuera de ella, transportando situaciones de trabajo al entorno familiar y social afectándolos de manera concreta. Aquellos impactos generados por las CyMAT no solo pueden provocar sufrimiento,

muerte y dolor de los individuos, sino que también influyen en la macroeconomía en términos de la competitividad generada por el sistema, mayormente genera ventajas competitivas del sistema productivo mismo. De esta manera es utilizado como un justificativo adicional cuando se decide adoptar una política nacional en cuestión de las condiciones necesarias y el medio ambiente de trabajo para salvaguardar la salud de todos y cada uno de los trabajadores.

Se consideran tres factores importantes para el entendimiento del tema y de sus aplicaciones en las organizaciones de trabajo existentes, los cuales son:

1. Toma de Conciencia:

Se debe considerar la toma de conciencia debido a que se opera entre los diferentes interlocutores sociales con respecto al valor que tiene la vida y la salud de los trabajadores, así mismo, se menciona la importancia de los efectos que tienen sobre las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Dentro de la clase trabajadora es más evidente en el seno de las organizaciones sindicales, las cuales probablemente tienen virtud de la mayor proximidad en cuestión de los trabajadores involucrados. El mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo va siendo reconocido como la condición que es necesaria para el mejoramiento de la calidad, el incremento de la productividad, la reducción del ausentismo y de rotación de personal.

II. Luchas Sociales

Se debe de mencionar las luchas sociales debido a que han logrado transformar las estrategias como consecuencia de la actual crisis económica internacional. Dichas estrategias fueron:

- ☐ Clásicas reivindicaciones en cuestión de materia salarial y la defensa del nivel de empleo.

- ☐ La creciente preocupación con respecto a los distintos factores que conforman las diferentes condiciones y medio ambiente de trabajo, las cuales

dependen en última instancia tanto de, la calidad de la vida de trabajo como el nivel de la remuneración y del empleo.

□ Debido a la crisis económica actual se ha generado una gran dificultad para avanzar en materia de las horas y recursos invertidos en la mejora de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). Como consecuencia se han desarrollado los siguientes resultados:

- Incremento de las horas extraordinarias
- Continuidad de primas por riesgo (en concepto de trabajo nocturno, en turnos rotativos, por trabajo por turnos u horas extraordinarias, compensación por trabajo en altura, sometido a ruidos molestos, a altas o bajas temperaturas, o a radiaciones, etc.)
- Permanencia de las tareas insalubres o peligrosas
- Precarización del empleo (trabajo temporario, subcontratación)
- Premios por asistencia (presentismo)
- Salarios pagados en “negro” (pagos no oficiales)
- Sistemas de remuneración según el rendimiento

III. Investigaciones Científicas sobre los Problemas Laborales Desarrolladas en los Principales Centros Académicos del Mundo.

Dichos centros académicos solo han tenido la oportunidad de ser integrantes de la historia del mundo laboral, donde han logrado confirmar a través de la experiencia como es que los enfoques tradicionales utilizados en el mundo del trabajo han comenzado a extinguir las posibilidades de comprender la compleja realidad en la que está el mundo del trabajo. Durante el proceso de investigación, se han propuesto diferentes enfoques donde predominan los temas de seguridad, higiene y medicina del trabajo. Al situar estas variables en un contexto más amplio, se comienzan a establecer una estrecha relación entre la seguridad y la organización del trabajo. Al formar dicha relación, se comienzan a señalar las interrelaciones de los demás factores y finalmente deciden postular enfoques necesarios, los cuales

deben ser multidisciplinarios, globales e integrados. Las escuelas actuales de pensamiento económico comienzan a cuestionar el enfoque tradicional para el análisis del trabajo humano, de esta manera deciden realizar reflexiones teóricas con respecto a los problemas económicos a partir del proceso de trabajo. Este es el principal mérito de la Teoría de la Regulación, la cual articula la micro y macroeconomía apoyándose en las diversas relaciones existentes que integran los procesos de trabajos y la acumulación del capital. Finalmente se debe de reconocer el esfuerzo realizado por la Organización Internacional del Trabajo, en 1976, al realizar el lanzamiento del Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo (PIACT) cuyos principales métodos y objetivos de acción han sido aceptados, desarrollados y enriquecidos por los diferentes responsables más lúcidos de las asociaciones de empleadores y de trabajadores; y se han puesto en práctica con el impulso de los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social de los distintos países donde existen gobiernos, los cuales han sido elegidos de manera democrática y que tienen orientaciones progresistas.

El Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, establece entre sus principios básicos los siguientes:

- 1.El mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo constituye el elemento esencial en la promoción de la justicia social
- 2.En la prosecución de este objetivo es fundamental tener en cuenta que:
3. El trabajo debería realizarse en un ambiente seguro y salubre.
- 4.Las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores
- 5.El trabajo debería ofrecer al trabajador posibilidades reales de desarrollar su personalidad y de servir a la sociedad

En síntesis, el hombre, la organización, las diferentes condiciones y medio ambiente de trabajo, la producción y la productividad están estrechamente ligadas entre sí y permiten conformar un todo en el cual, cada uno es un elemento esencial en la interacción con los demás.

Enfoque Tradicional

El enfoque tradicional, como ya lo menciona, es una forma tradicional vigente, el cual era reduccionista y era muy criticado. Este tipo de enfoque generaba que los trabajadores vieran el trabajo como cierto tipo de obligación, e inclusive podrían observarlo como un algún tipo de castigo; este enfoque decide no tomar en consideración los contextos sociales y económicos de los trabajadores. De esta manera, este enfoque tradicional se coloca en un nivel organizacional, donde no se reconoce las subjetividades de los trabajadores y sus diferentes contextos. Se enfoca en el uso de la fuerza física del trabajo, partiendo de la idea de que existe un “trabajador promedio” que puede adaptarse a las necesidades de producción. Los diferentes riesgos del trabajo se centran en “la higiene y la seguridad”, las cual impactan de manera directa sobre el cuerpo humano. Apesar de ello, se consideran como inherentes e indisociables de toda actividad laboral y que deben de ser aceptados, procurando protegerse por medio de los diversos equipos de protección individual.

Estos riesgos no se podrían descartar, lo que ocasiono que las empresas comenzaran a realizar justificaciones para la negociación de la obtención de un pago monetario anticipado con los trabajadores que eran posibles víctimas de estos riesgos. A este tipo de negociación se le conoce como un tipo de mecanismo mercantil de compensación del deterioro de la salud, la cual se le denomino finalmente como primas de riesgo.

En estos casos, el riesgo tiende a ser objetivo, dando a entender que es aquel riesgo que se pueda medir por alguien extraño al trabajador, con ayuda de diferentes instrumentos científicos y diversas metodologías propias de la ingeniería y toxicología; subvaluando o despreciando la percepción y las experiencias de los trabajadores. Desde este punto de vista, las enfermedades y accidentes son considerados como hechos fatales, imprevisibles y determinados por los insumos de manera necesaria. Ante lo que corresponde pagar distintos tipos de indemnizaciones para poder reparar el daño.

Tras observar los problemas existentes, se decide que la solución propuesta es la de obligar a los trabajadores a que utilicen diversos equipos de protección individual, lo cual implica un esfuerzo físico suplementario.

TEORÍAS DEL MERCADO DE TRABAJO

Introducción

En este apartado abordaremos cuestiones como el estudio del mercado de trabajo, de sus procesos y sus efectos dentro de la sociedad sistematizada en la cual pertenecen es por ello que para poder comprender de manera adecuada el mercado de trabajo, se debe tomar en consideración tres teorías, los cuales son: el capital humano, la teoría de búsqueda de trabajo y la teoría Dual del trabajo.

Se considera que estas teorías son de suma importancia para explicar el desplazamiento laboral en el centro histórico de Oaxaca ya que la teoría del capital humano analiza el proceso de desarrollo que un individuo realiza para contribuir ya sea para una empresa como para sí mismo. Este desarrollo es impulsado por las empresas mediante algún tipo económico o educativo para fomentar el uso de las diversas habilidades y aptitudes que podría generar el individuo.

Por otro lado, la teoría dual de búsqueda de trabajo la cual es entendida como aquel proceso económico laboral y multifacético que involucra una cantidad variada de etapas y estrategias.

Por último, la teoría dual del trabajo permite comprender los diferentes fenómenos como el desempleo, las desigualdades salariales, la discriminación y la pobreza. Se comenzó a plantear que el mercado laboral está dividido en dos diferentes sectores: Mercado Primario y Mercado Secundario.

TEORÍA DEL CAPITAL HUMANO

En la segunda mitad del siglo XX se considera que el capital humano juega un papel de suma importancia como factor de producción. Así mismo, el capital humano se implementa para explicar o entender como hoy en día la inversión en la educación es fundamental para el individuo, ya que, para adquirir trabajo se necesita de habilidades y capacidades dentro del mercado laboral.

Dentro de esta teoría retomaremos dos principales autores: Theodore William Schultz (considerado el padre de la economía de la educación y uno de los pioneros en la teoría del capital humano) y Gary Becker (quien fue pionero en el estudio de los campos del capital humano, la economía de la familia y el análisis económico del crimen, la discriminación, la adicción y la población).

Según Schultz (1961) tomado de Marleny Acevedo, I. G. (2007). Capital Humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. Dice que “Invertir en escolarización, salud, en la forma de crianza de los niños, en profesionales, en investigación, es invertir en capital humano, lo que a su vez disminuye la brecha entre pobres y ricos, brindándoles una mejor calidad de vida a las personas de escasos recursos. El centro de la teoría de capital humano está en tomar la educación y capacitación como formas de inversión que producen beneficios a futuro con mayores ingresos para las personas con educación, y, por ende, la sociedad; de esta manera, el capital humano es entendido como una inversión que da sus frutos cuando las personas reciben más ingresos en futuro.” (pág. 18)

Es por ello que la educación es un factor importante para el capital humano ya que, es un proceso gradual en el que se adquiere conocimientos y se desarrollan habilidades permitiéndole al individuo potencializar sus capacidades y así poder transformarse en sujetos productivos. Theodore Schultz (1961) tomado de Marleny Acevedo, I. G. (2007). Capital Humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral, menciona que es importante “ver la educación como una inversión porque además de proporcionarle beneficios y satisfacciones a las

personas, incrementa su capacidad y calidad productiva”. Dicho lo anterior, el autor argumenta que, para mejorar la productividad, el bienestar económico y tener mejores oportunidades laborales es de suma importancia invertir en educación.

Por otro lado, Gary Becker (1964) tomado de Marleny Acevedo, I. G. (2007). Capital Humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral, define al capital humano como “el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos” (pág.18).

Al igual menciona que “La educación se analiza como bien de inversión y no de consumo, ya que potencia la productividad individual y un mejor ajuste del mercado de trabajo porque reduce el precio relativo del factor trabajo y aumenta la eficiencia de la búsqueda de empleo”. (Becker, 1975)

Dicho lo anterior, se intuye que aquella persona más educada, capacitada o en su caso experimentada puede ser más productiva y recibir un mejor salario, de modo que, si algunos individuos ganan más que otros es porque invierten más en sí mismos. El aumento de la productividad de los trabajadores trae consigo aumentar el nivel del empleo y al mismo tiempo el aumentó general de la economía.

TEORÍA DE BÚSQUEDA DE TRABAJO

La Teoría de la Búsqueda de Trabajo o La Búsqueda del Empleo es un proceso económico laboral y multifacético que involucra una cantidad variada de etapas y estrategias, donde los trabajadores comienzan a realizar un tipo de inversión de tiempo para tener la oportunidad de recolectar cierta información sobre los diversos empleos existentes en el mercado que les resulte más beneficiosa dependiendo de las habilidades que tengan y/o que puedan desarrollar, la cual es limitada y en una gran mayoría de veces es falsa, con ella comienzan a realizar procesos de indagación en el mercado laboral. Lo que genera un proceso de desconocimiento de la información considerada como básica, la cual

es sumamente necesaria para la obtención de cierto tipo de expectativa con respecto al salario que deberían conseguir dependiendo del tipo de trabajo que puedan realizar y las habilidades que tengan. Generando así, que los trabajadores lleguen un punto crítico donde los individuos deben afrontar un horizonte incierto y dinámico que es inherente al mercado laboral. Llegando a la decisión de rechazar aquellos primeros trabajos que comienzan a aparecer. Después de determinado tiempo, los diferentes trabajadores que siguen realizando el proceso de paro, comenzaran a reconocer y analizar de una manera más realista, la gran variedad de puestos de trabajo que estén siendo ofrecidos por los diversos empleadores de las diferentes empresas y los diferentes salarios que otorgan las distintas vacantes disponibles. Finalmente, el trabajador debe cuestionarse dos puntos a considerar, los cuales son totalmente opuestos, la primera cuestión sería la de elegir si debe de aceptar algún empleo que haya observado y considerado como una buena opción, tomando en cuenta de los posibles desacuerdos que llegasen a existir tanto como con el salario, el ambiente laboral, los horarios, posibles prestaciones y desplazamiento geográfico; o tomar la elección de continuar con su búsqueda de oferta laboral en otro mercado laboral, teniendo en consideración las posibilidades de que no ofrezcan lo que el trabajador busca. Este *paro* se considera como algo temporal, debido a que siempre llega a resolver sus conflictos.

Gamero (2003) establece que los diferentes trabajadores que requieren de la búsqueda de empleo deben de concretar diversas actividades de búsqueda con el esfuerzo de los trabajos que puedan realizar, las cuales son derivadas de la condición del empleado. De esta manera se permite determinar la intensidad de la búsqueda del trabajo y los distintos métodos de búsqueda. Se pretende utilizar la satisfacción laboral como una variable que se pueda explicar con respecto a la movilidad laboral.

TEORÍA DEL MERCADO DUAL DEL TRABAJO

La teoría del mercado dual del trabajo consiste en un enfoque en la economía laboral que pretende proponer la existencia de dos diferentes

segmentos dentro del mercado laboral. Esta teoría nos permite proporcionar una visión crucial para entender y comprender las posibles dinámicas y desigualdades existentes en el mercado laboral; de igual manera se establece el proceso que conllevan las políticas públicas para obtener mejores condiciones para todos y cada uno de los trabajadores que existen. Se establece la presencia de un mercado de trabajo dividido en un sector primario y un sector secundario.

a) Mercado Primario:

El factor primario es conformado por los puestos de trabajo con mayores beneficios, ya sea por un salario elevado en comparación al resto, condiciones laborales que les favorezcan, posibles oportunidades de ascender en la empresa, mayor estabilidad laboral, seguridad en el empleo, prestaciones, planes de ley, vacaciones pagadas y otros distintos beneficios adicionales.

En este sector, los empleados comienzan a generar una relación de identidad con las empresas o instituciones en las que trabajan; con este sentimiento de identidad, el trabajo producido en el sector primario es asociado con la existencia de una posición establecida en la economía. Un puesto el cual puede intervenir en la economía misma.

Cuando el trabajador llega a perder un trabajo en este sector, el individuo no pretende ir en busca de otro empleo debido a que se establece que su despido ha sido causado por las diversas dificultades producidas tanto en la empresa donde había trabajado o inclusive podrían haber existido una crisis económica.

b) Mercado Secundario

Por otro lado, se encuentra el factor secundario, el cual es considerado como totalmente lo opuesto, debido a que se caracteriza por tener condiciones laborales desfavorables, bajos salarios, contratos temporales o a corto plazo, mayor riesgo de despido, prestaciones casi nulas, estabilidad laboral por debajo del promedio y escasez de beneficios adicionales.

De igual manera, los trabajadores comienzan a observar que los puestos de trabajo ofrecidos que están clasificados en este sector no son atractivos por la inestabilidad, sus posibles suspensiones y despidos. Lo que genera una alta rotación voluntaria de empleados.

En este sector del mercado laboral, los trabajadores no generan ningún tipo de relación con la empresa o institución con la cual trabajan hasta su despido. Cuando ocurre el despido, el desempleado no pretende conseguir el mismo tipo de trabajo debido a que no está acostumbrado a recuperar *esa posición*, sino que pretende realizar un proceso de entrar en un ciclo de trabajos mal pagados, uno tras otro.

El análisis del impacto de esta dualidad en el mercado nos permite establecer ciertos puntos a considerar, los cuales son:

I. Desigualdad salarial:

Con la existencia de la dualidad del trabajo y lo que conforma de manera completa ambos sectores, genera una desigualdad salarial notable y una segmentación económica entre los distintos empleados. Aquellos trabajadores que forman parte del mercado secundario suelen obtener menos ingresos significativos a comparación de los empleados que conforman el mercado primario.

II. Movilidad Laboral:

La oportunidad de desplazarse entre el mercado secundario y el mercado primario es demasiado limitada, a tal grado que, se comienzan a generar ciertas condiciones desfavorables específicamente para los empleados del mercado secundario. Las barreras estructurales y las faltas de oportunidades de formación generan gran dificultad para acceso a empleos mejor renumerados en el mercado primario.

III. Pobreza Laboral:

Con la obtención de salarios notablemente más bajos, los trabajadores del mercado secundario deben enfrentar la pobreza laboral, afectando directamente su calidad de vida.

IV. Estabilidad Económica:

Como se ha mencionado con anterioridad, la segmentación económica comienza a generar un impacto negativo, el cual podría afectar de manera directa a la economía general y su estabilidad. Debido a que, los trabajadores que pertenecen al mercado secundario tienen una menor capacidad de ahorro y suelen consumir más; lo cual genera consecuencias de aspecto negativo en la economía general.

CALIDAD DE VIDA LABORAL

La calidad de vida comienza a finales de los años 60 y comienzos de los 70 en una gama de conferencias por el ministerio de trabajo de los Estados Unidos y la fundación de Ford, estas conferencias surgieron por el término de “alineación del trabajo” representando las huelgas entre la población de jóvenes de la nueva planta de monta de la General Motors de Ohio.

Ahora bien, Katzell, Yankelovich, Fein or nati y Nash (1975) mencionan que “... un trabajo disfruta de alta CVL cundo (a) experimenta sentimientos positivos hacia su trabajo y sus perspectivas de futuro, (b) está motivada para permanecer en su puesto de trabajo y realizarlo bien y (c) cuando siente que su ida laboral encaja bien con su vida privada de tal modo que es capaz de percibir qué existe un equilibrio entre las dos de acuerdo con sus valores personales” (pág. 217)

Es por ello que la calidad de vida es un concepto complejo que engloba una disparidad de variables y/o dimensiones que causan impacto en los trabajadores, “este concepto debe de ser considerado multidimensional debido a que abarca diversas condiciones relacionadas con el trabajo que son relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral” (casas & con., 200w, pág. 218).

La calidad de vida laboral es de suma importancia ya que promueve una satisfacción física, social, económica y psicológica de cada uno de los trabajadores. Así mismo, existen dos dimensiones que componen la calidad de vida en el trabajo:

- Aquellas que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas)
- Aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores (condiciones subjetivas)

Ahora bien, la gentrificación esta segmentado el mercado de trabajo la cual tiene consigo diferentes manifestaciones, sin embargo, retomaremos solo las condiciones de la calidad de vida laboral, y como anteriormente se mencionó, se dividen en objetivas y subjetivas.

CONDICIONES OBJETIVAS

Son aquellas que influyen en el entorno y experiencia laboral ya que un buen entorno laboral incluye una mejor seguridad, salud, satisfacción, motivación y productividad garantizando una buena calidad de vida. A continuación, mencionaremos algunas de estas condiciones.

Medioambiente físico

Son aquellas que representan riesgos laborales como pueden ser físicos, químicos, biológicos qué afectan la salud, la comodidad y productividad de los trabajadores, por ejemplo, la fatiga relacionada a riesgos posturales, cargas excesivas, falta de espacio físico en el lugar de trabajo o el desajuste a este, así con el deficiente mobiliario, iluminación, etc.

Medioambiente contractual

Esta condición es esencial para garantizar una calidad de vida laboral óptima, por ejemplo, el salario que es un aspecto muy valorado en el trabajo, ya que, cuando un trabajador percibe que su relación entre salario y rendimiento no es igualitaria llega a producir insatisfacción, falta de interés, bajo rendimiento o bien deseos de abandonar el trabajo. Debido a una inestabilidad laboral los trabajadores tendrán que hacer una sobrecarga laboral para así poder mantener su puesto de trabajo.

Medioambiente productivo

Son aquellos factores que influyen en el entorno laboral afectando directamente la productividad y el bienestar de los trabajadores, por ejemplo, los horarios prolongados o rotativos, aquellas personas que trabajan largos turnos o turnos rotativos sufrirán dificultades para mantener sus relaciones sociales y familiares. Dentro de la sobre carga laboral existen dos tipos:

- Cuantitativa: exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo o exceso de horas de trabajo.
- Cualitativa: excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones.

La calidad de vida laboral (CVL) adquiere ventajas como, las oportunidades de ascenso y facilidades de formación, sin embargo, también tiene consigo desventajas como son aquellas tareas durante la jornada laboral, su asignación de tareas rutinarias o aburridas son dimensiones que afectan la calidad de vida laboral.

CONDICIONES SUBJETIVAS

Esta condición hace referencia a aquellas percepciones y experiencias individuales de los trabajadores en su entorno laboral como juicios, percepción y valoraciones, así mismo, este tipo de condiciones son fundamentales ya que influye en la motivación, compromiso, responsabilidad y productividad de los trabajadores.

Esfera privada y mundo laboral.

Los problemas familiares, enfermedades de algún miembro del núcleo familiar, atención extra a hijos y exigencias del trabajo afectan no solo la calidad de vida laboral sino al igual la calidad de vida de cada uno de los trabajadores perjudicando sus relaciones sociales.

Organización y función directiva

Isabel Grabados P. (2011) menciona que "... cuanto mayor es la cohesión de los miembros del grupo mayor es la motivación y menor es el absentismo" (pág. 221)

Es por eso que, las relaciones entre los individuos de los grupos de trabajo es un factor principal para salud y organizacional para cada uno de ellos. Debido a la interacción que tiene entre ellos llegan a desarrollar habilidades sociales con quien comparten y/o consolidan conocimientos a través del relato de sus experiencias.

Beneficios

La calidad de vida laboral beneficia al trabajador como a la empresa, dicho esto, los beneficios que tiene la empresa implican diversos aspectos:

- Mejorar el funcionamiento financiero
- Incrementar el valor de mercado
- Incrementa la productividad
- Reduce los costos operativos
- Mejora la habilidad para retener y atraer a los mejores empleados
- Fortalece la confianza y lealtad de los empleados
- Reduce el ausentismo
- Fortalece la reputación

Por esta razón, la calidad de vida laboral no solo se refiere a condiciones físicas, sino al igual, lo que sucede en otras áreas extra laborales que conforma a cada uno de los individuos y que, la calidad de vida laboral engloba diversas dimensiones como las subjetiva y objetivas.

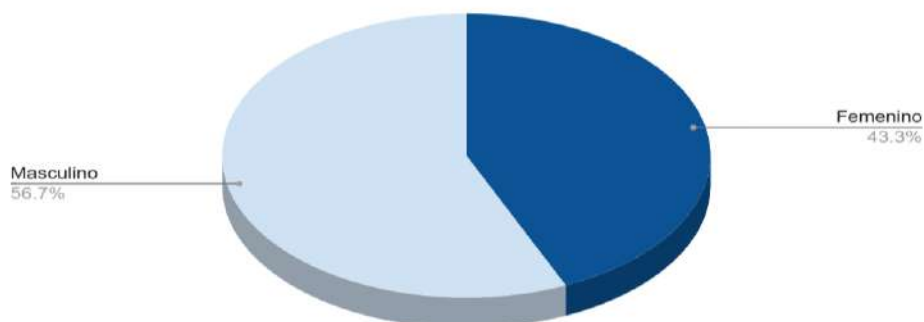
Así pues, es importante garantizar un entorno laboral para priorizar la calidad de vida laboral del individuo, pues el equilibrio entre trabajo y vida personal es eficaz para mejorar la productividad de los empleados causando una menor tasa de rotación y un mayor compromiso de los empleados brindando un mejor servicio a los clientes.



CAPITULO III: Resultados de investigación- Análisis descriptivo

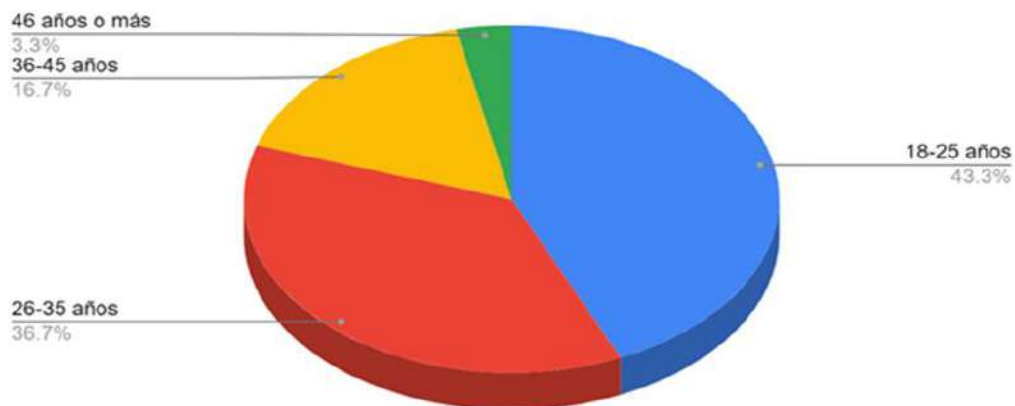
ANALISIS DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS

Grafica 1: Sexo



Mediante la gráfica se puede observar un desequilibrio de genero entre los trabajadores meseros en el centro histórico de Oaxaca, puesto que predomina el sexo masculino con un porcentaje de 56.7%, mientras que las mujeres representan un 43.3% reflejando una menor cantidad dentro de este sector. Esta gran brecha de género en el sector restaurantero puede deberse a diversos factores como lo son las preferencias, las oportunidades desiguales, habilidades o barreras de entrada.

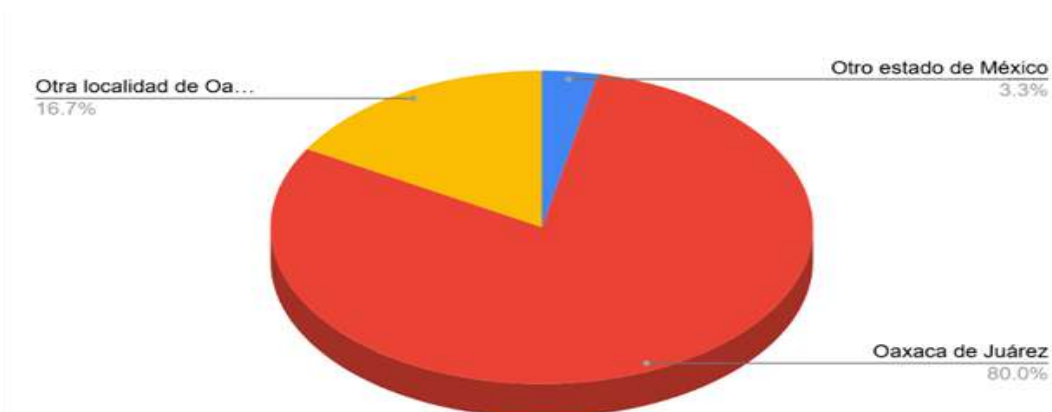
Grafica 2: Edad



Mediante los datos obtenidos por parte de los trabajadores encuestados, se muestra que la mayor parte de trabajadores en el sector restaurantero se encuentra en un rango de edad de 18-25 años (43.3 %), seguido por el grupo de 26-25 años (36.7 %). Mientras que, los grupos con mayor edad de 36-45 años (16.7%) y 46 años o

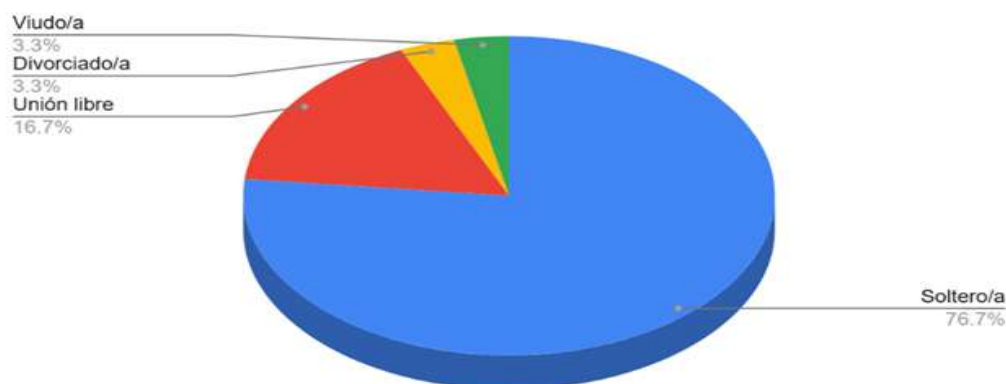
más (3.3%) muestran menor flujo dentro de este sector. En este sector se atrae presencia de trabajadores jóvenes y puede deberse a la oportunidad de crecimiento para ellos.

Grafica 3: Lugar de Origen



El análisis de los datos obtenidos muestra que la mayor parte de trabajadores meseros residen en Oaxaca de Juárez con un porcentaje de 80%, si bien, estos meseros locales podrían tener cierta ventaja debido a su conocimiento profundo de la cultura, preferencias y tradiciones de la comunidad, engrandeciendo la experiencia de los comensales y tener mejor comunicación con ellos, en cambio, el 16.7% reside en otra localidad de Oaxaca y por último el 3.3% reside de otro estado de México.

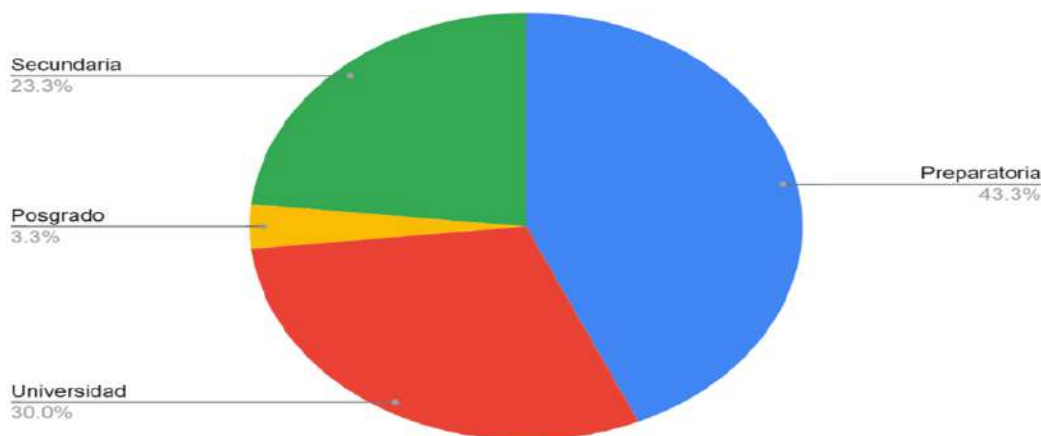
Grafica 4: Estado Civil



Mediante los datos obtenidos, se muestra que la mayor parte de trabajadores en el sector restaurantero se encuentran solteros/as mostrando un 76.7% mientras que

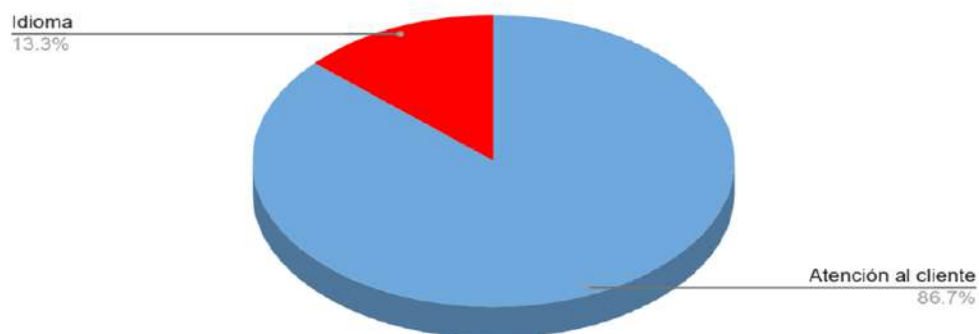
el 16.7% no están casados, pero si tienen relaciones con parejas estables que vive en unión libre. El porcentaje restante se divide en los sectores de divorciado/a (3.3%) y viudo/a (3.3%) indicando que este sector atrae a muy pocas personas que han experimentado rupturas o perdidas en sus relaciones personales.

Grafica 5: Nivel de escolaridad



En el análisis de datos obtenidos se observa que el nivel de escolaridad más alto obtenido dentro de los trabajadores meseros es preparatorio con un 43.3%, seguido de Universidad con un 30%, sin embargo, existen un 23.3% de los trabajadores con secundaria completa. Por otro lado, se observa que existe un menor rango en estudios avanzados como lo es posgrados ya que solo cuenta con un 3.3% de los trabajadores encuestados.

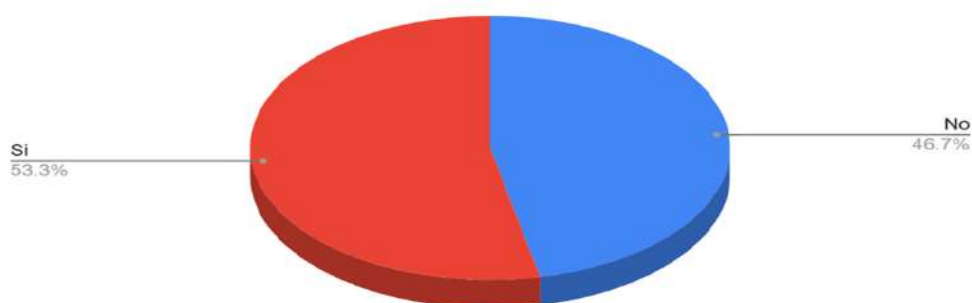
Grafica 6: Habilidades esenciales



Los datos obtenidos sobre el grupo de trabajadores meseros encuestados reflejan que la habilidad mayor valorada que se debe obtener para la obtención de su

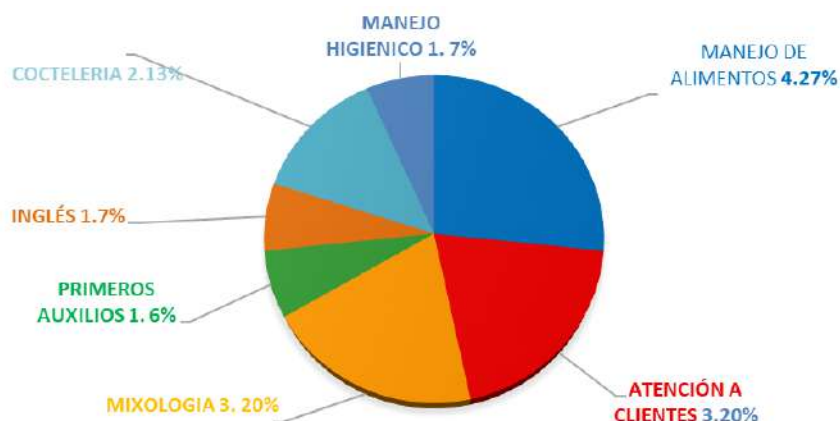
empleo en este sector es Atención al cliente debido que tiene un 86.7% siendo como ventaja mejorar la experiencia del cliente dando a sugerir o recomendar platillos, bebidas o servicios adicionales para enriquecer su experiencia de los comensales, asimismo la otra habilidad que deben de poseer es el manejo de otro idioma dando como resultado un 13.3% extra al original que conservan.

Grafica 7: Cursos o Capacitaciones

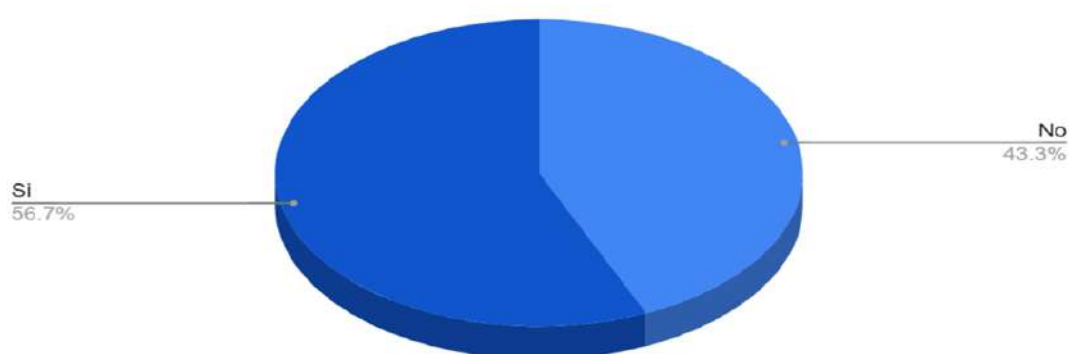


Mediante los datos obtenidos del recuento de la variable de si han sido participes de algún tipo de curso o capacitación dentro de su trabajo, se observa que el 55.35% de los trabajadores entrevistados respondieron que sí recibieron cursos o capacitaciones relacionadas con el puesto de su trabajo, mientras que existe una proporción significativa del 46.7% que manifestaron no haber recibido cursos o capacitaciones relacionadas con su puesto de trabajo.

Grafica 8: Capacitaciones tomadas



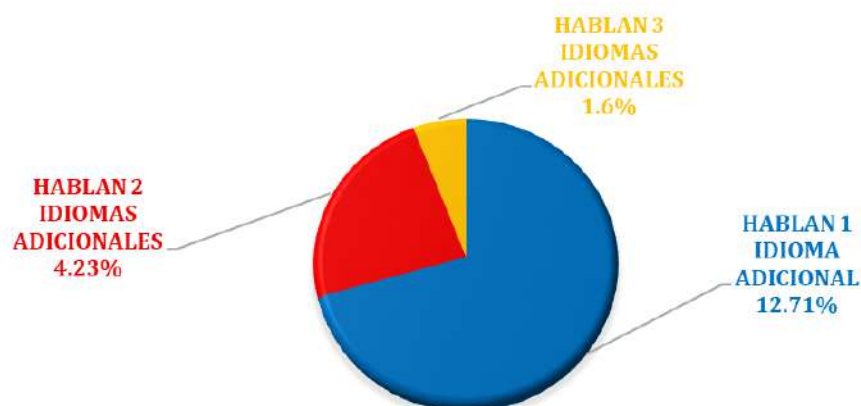
Con la recopilación de los datos obtenidos, se puede observar que la capacitación para el manejo de alimentos sobresale con respecto a los otros tipos de capacitación, con un porcentaje de 4.22%. En segunda posición, con un porcentaje de 3.17%, se encuentra un triple empate entre las capacitaciones de atención al cliente, mixología y cata de vinos. Mientras tanto la capacitación en coctelería se queda con el tercer puesto, con un porcentaje de 2.11%. En últimas posiciones se observa las capacitaciones de manejo higiénico, inglés y primeros auxilios; con un porcentaje de 1.6% y 1.5% respectivamente.



Grafica 9: Idiomas adicionales

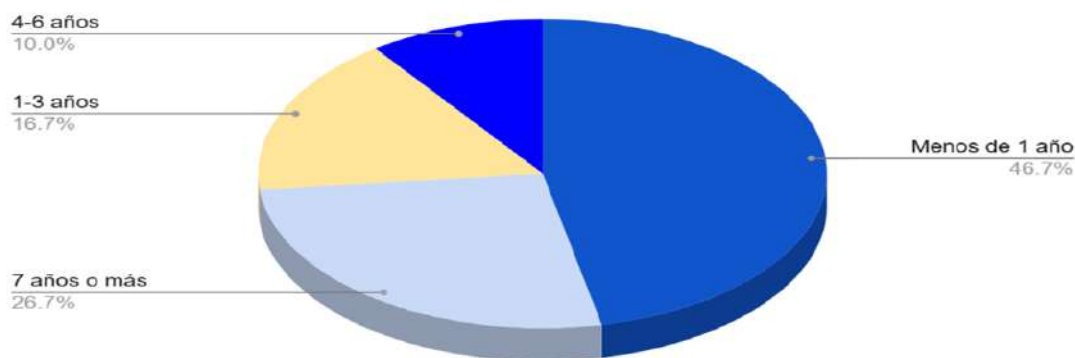
La siguiente grafica muestra el recuento de la variable que respecta a los individuos que hablan algún idioma adicional al español. Con base a los resultados obtenidos, se muestra que, un 56.7% de los trabajadores entrevistados Si hablan al menos un idioma además del español, mientras que el 43.3% restante, son aquellos que pertenecen al sector que no habla algún idioma adicional al español. Dicho lo anterior, es muy importante contar con un idioma adicional al español ya que a los trabajadores les permitiría tener una excelente comunicación con personas originarias de otro país.

Grafica 10: Numero de idiomas adicionales



De acuerdo con los datos estadísticos mostrados en la gráfica, la variable que respecta al recuento de los trabajadores entrevistados nos permite demostrar que existen más personas que hablan un idioma adicional al español, con un porcentaje de 12.71%. De igual manera, se observa que, un porcentaje del 4.23%, son integrantes del grupo que habla dos idiomas adicionales. Finalmente, una minoría del 1.6% de los trabajadores son pertenecientes del grupo que habla hasta tres idiomas adicionales al español.

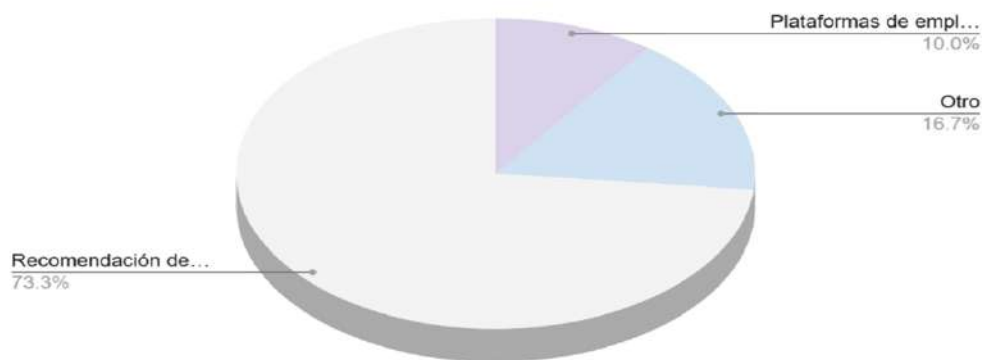
Grafica 11: Años de experiencia



Los datos obtenidos para realizar el recuento de la variable que está relacionada a los años de experiencia reflejan que, una gran mayoría de los trabajadores cuentan con menos de un año de experiencia, representando un 46.7%. Seguido de aquellos que son integrantes del grupo de 7 años o más, con un porcentaje del 26.7%;

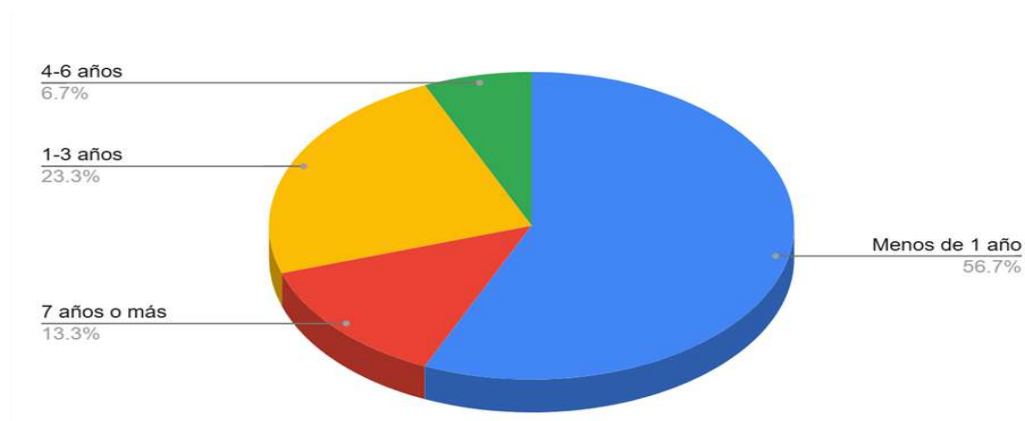
asimismo se muestra una proporción significativa que pertenecen al grupo de entre 1-3 años establecidos con un porcentaje del 16.7%. Finalmente, el último grupo pertenece a aquellos integrantes que tienen 4-6 años de experiencia, con un menor porcentaje del 10% como mesero/a dentro del sector restaurantero.

Grafica 12: Obtención de empleo



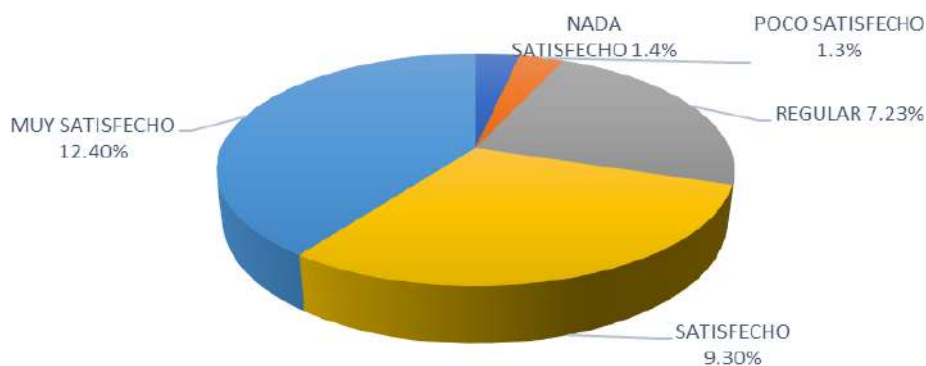
Mediante los datos que se obtuvieron, se realiza una gráfica para conocer el recuento de la variable que se relación a manera en que los trabajadores encontraron su empleo actual. La mayoría de ellos son integrantes del grupo que fue por recomendaciones de otro empleado, obteniendo un porcentaje de 73.3%. Por otro lado, aquellos encuestados pertenecientes al sector que refleja que lo consiguieron por otro, suman un porcentaje del 16.7%. Finalmente, como ultima observación se muestra que existe una minoría de los encuestados, específicamente el 10% restante, lo consiguieron por plataformas de empleo.

Grafica 13: Años de servicio



En la grafica obtenida se observa que, un porcentaje notable de los trabajadores cuenta con menos de un año de servicio en su lugar de trabajo actual, siendo el 56.7% del total de los encuestados. De igual forma, se percibe que, aquellos que integran el grupo de trabajadores que cuentan con 1 a 3 años de servicio, suman un porcentaje del 23.3%. Finalmente, el porcentaje restante se divide en dos grupos distintos, primero aquellos trabajadores que tienen de siete a más años de servicio, con un conteo del 13.3 por ciento y los trabajadores que cuentan con 4 a 6 años de servicio; con un porcentaje restante del 6.7%.

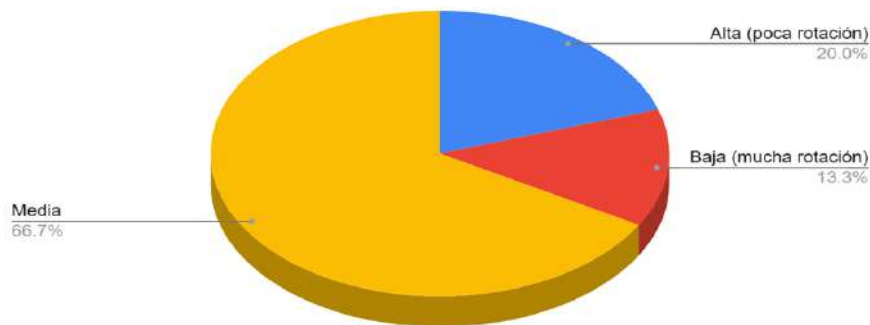
Grafica 14: Nivel de satisfacción



Con los datos recabados, se puede observar en el grafico que, la mayoría de la población entrevistada está muy satisfecha con su trabajo actual, ya que representan la mayoría, con un porcentaje de 12.40%, seguida de la población que esta solamente satisfecha, la cual representa un 9.30%; la satisfacción regular

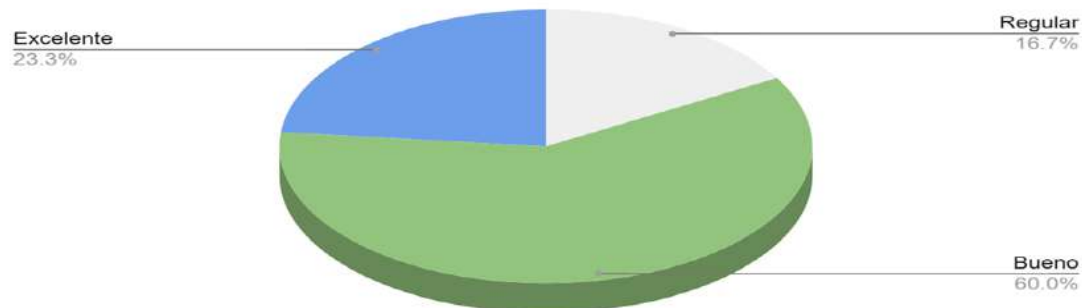
obtuvo un porcentaje del 7.23%. Finalmente, los individuos que están poco satisfechos y con una satisfacción nula representan un 1.3% y 1.4% respectivamente, esto podría indicarnos que el restaurante en el que se encuentran podría tener poca rotación del personal.

Grafica 15: Tasa de retención



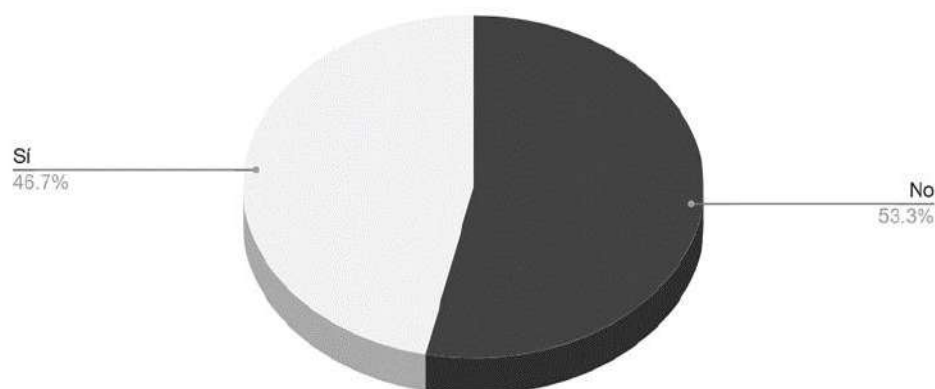
Mediante los datos obtenidos de las encuestas recabadas, se realiza un recuento de la variable que nos permite conocer la tasa de retención de los trabajadores. Se puede observar que la mayor parte de los trabajadores tiene una rotación media (66.7%) sugiriendo una tasa de retención moderada, asimismo la Alta (poca rotación) con un 20% lo que refleja una baja tasa de retención, seguida de baja (much rotación) con un 13.3%.

Grafica 16: Adaptabilidad al restaurante



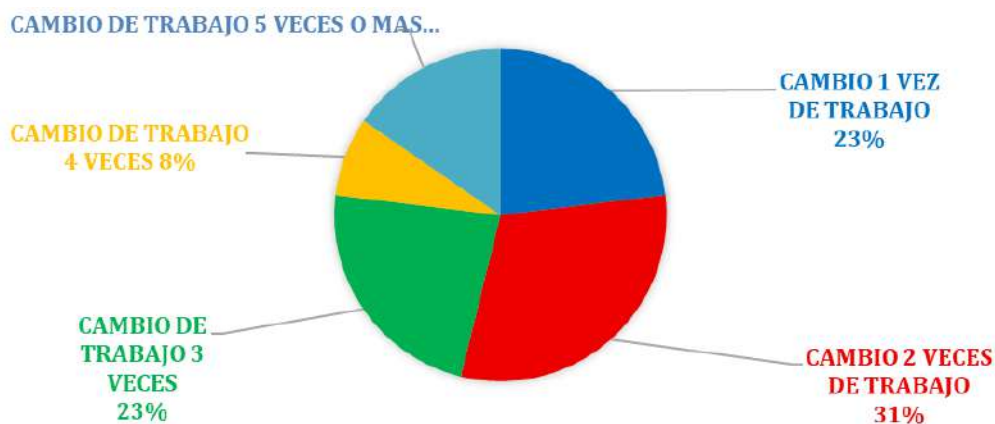
Mediante los datos obtenidos, se realiza una gráfica con el recuento de la variable de la adaptabilidad, mostrándonos que, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que su adaptabilidad a los cambios de los restaurantes es Bueno con un 60%, seguida por aquellos trabajadores que consideran que su adaptabilidad es Excelente con un 23.3% mientras que el restante de los trabajadores manifiesta que su adaptabilidad a los cambios en el restaurante es Regular dando un 16.7%.

Grafica 17: Cambio de empleo en los últimos 2 años



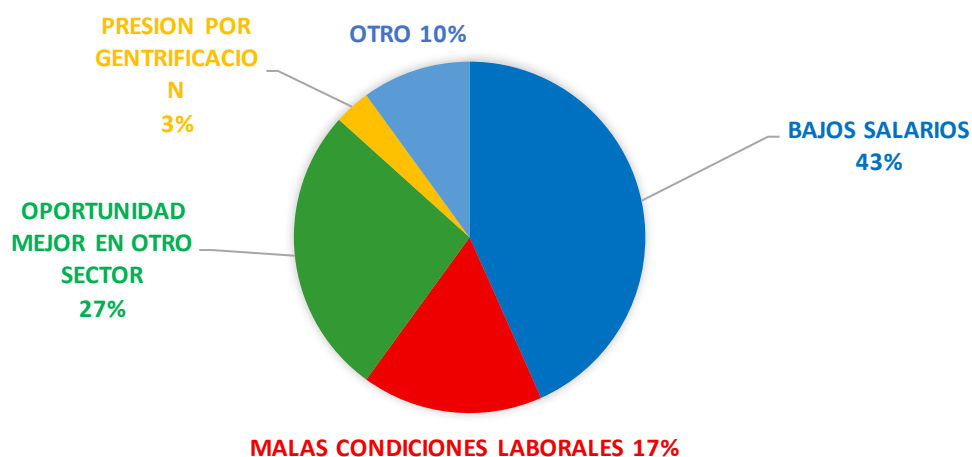
Con los datos recabados, se puede establecer el recuento de la variable que se relaciona con el cambio de empleo en los últimos dos años. Es por eso, que en la gráfica se puede observar que un 46.7% de los trabajadores meseros ha cambiado de empleo en los últimos 2 años mientras que el otro 53.3% se ha mantenido y no ha cambiado de empleo en los últimos 2 años, lo cual podría indicarnos que se en su trabajo actual se han tomado medidas para el mejoramiento de retención del personal.

Grafica 18: Número de veces de cambio de empleo



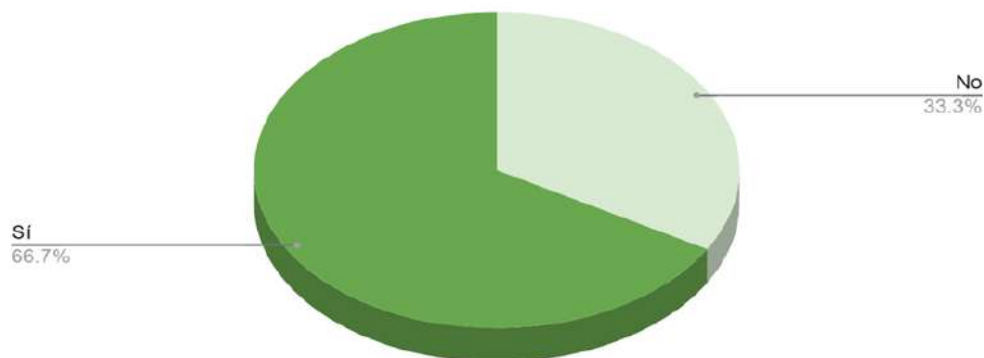
Con los resultados obtenidos mediante la gráfica mostrada arriba, se puede establecer que el sector entrevistado se divide en 5 sectores, donde el sector más grande (31%) ha cambiado de trabajo dos veces, mientras que el segundo y tercer sector más grande, los cuales son aquellos que han cambiado de empleo en una ocasión y hasta tres ocasiones; llegan a empatar en porcentaje (23%). Finalmente, los últimos dos sectores, son aquellos que han cambiado de empleo entre cuatro, cinco y hasta más ocasiones; representando un porcentaje del 15% y 8% respectivamente.

Grafica 19: Motivo de cambio de empleo



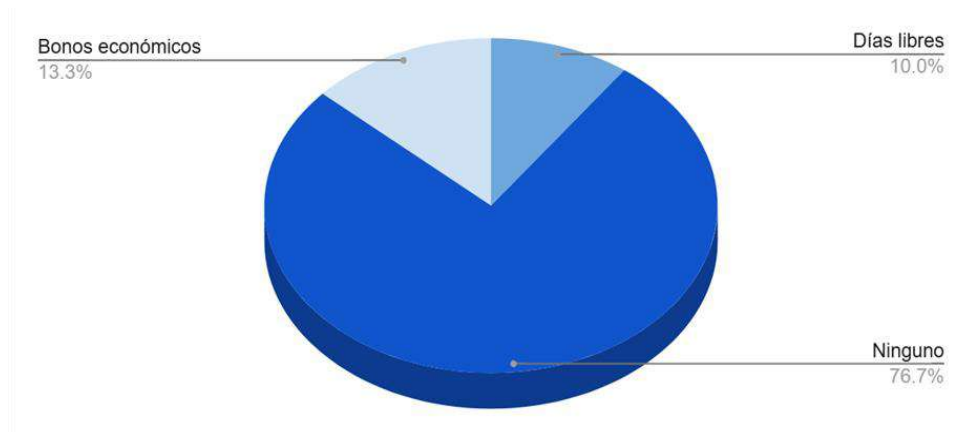
Mediante a los datos recabados, se puede confirmar que el motivo del cambio de empleo es mayormente causado por los bajos salarios que ofrecen, los cuales representan un porcentaje de 43%. Como segundo causante, se puede establecer que es debido a una oportunidad mejor en otro sector, con porcentaje del 27%. En tercer puesto esta las malas condiciones laborales, los cuales representan un 17%. En los últimos dos puestos se encuentran la presión por gentrificación y otros factores; los cuales obtienen un porcentaje de 3% y 10% respectivamente.

Grafica 20: Aumento salarial en los últimos 2 años



Los datos obtenidos reflejan que la mayor parte de los trabajadores meseros encuestados en el centro histórico de Oaxaca, respondieron que Sí con un 66.7% han recibido un aumento salarial en los últimos 2 años, mientras que el otro 33.3% manifestaron que No se les ha aumentado el salario en los últimos 2 años en su trabajo, esto podría provocar una baja retención del personal debió a su desmotivación a causa que casi todos los trabajadores no han recibido un aumento salarial por parte del restaurante en sus últimos 2 años de empleo.

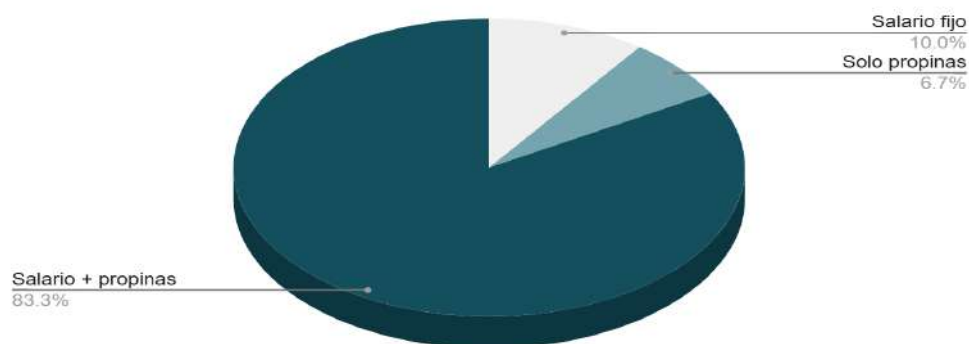
Grafica 21: Incentivos por puntualidad



En la gráfica obtenida de las encuestas realizadas por parte de los trabajadores meseros en el centro histórico de Oaxaca, se refleja con un 76.7% que la mayor parte de los trabajadores no reciben incentivos por puntualidad manifestando tener un impacto negativo en el compromiso y motivación por parte de los empleados

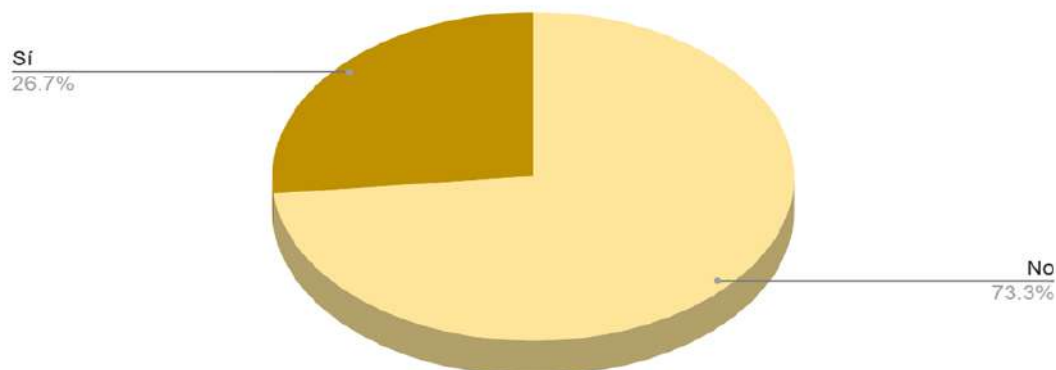
afectando la eficacia de servicio y/o retención del personal, mientras que un 13.3% manifiesta que recibe Bonos Económicos por puntualidad seguida de un 10% del cual recibe Días libres, esto podría motivar a cada uno de los empleados y mejorar su calidad de servicio para los clientes.

Grafica 22: Tipo de salario



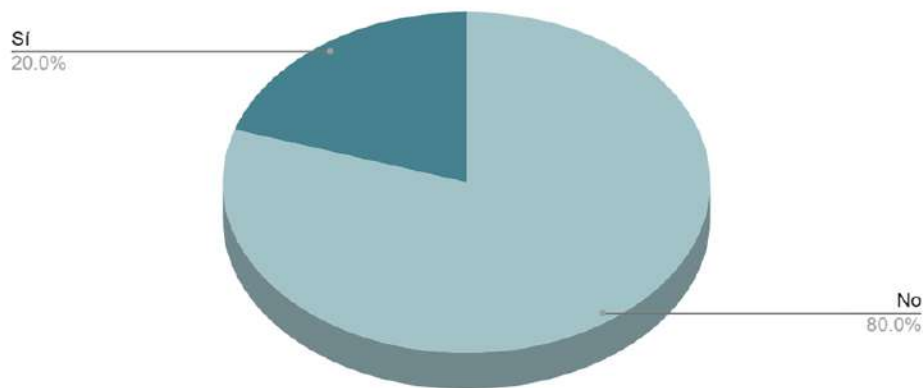
Mediante los análisis recabados la gráfica por parte de los meseros muestra que, la mayor parte de los trabajadores se les paga con un Salario más propinas dando un porcentaje de 83.3% la cual podría ser común en este tipo de sectores donde las propinas complementan el ingreso de los empleados, mientras que el 10% cuenta con un salario fijo y un 6.7% de los trabajadores cuenta con un salario de Solo propinas dándoles inestabilidad en los ingresos de cada uno de los empleados meseros.

Grafica 23: Prestaciones adicionales (aguinaldo, seguro médico, etc.)



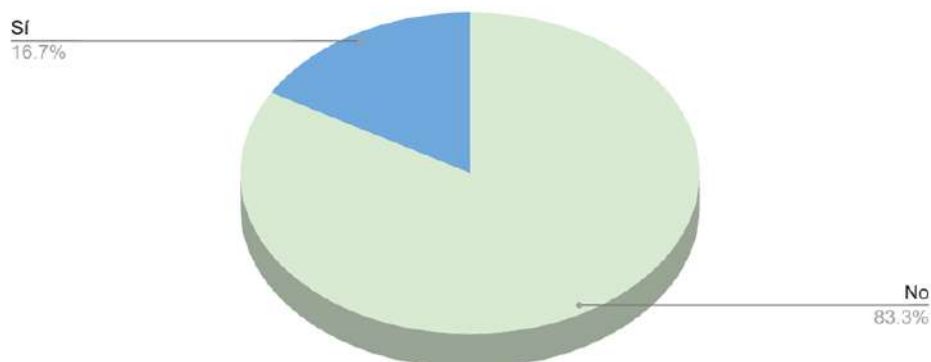
Mediante los datos recabados por parte de los trabajadores meseros que trabajan actualmente en restaurantes en el centro histórico de Oaxaca, se puede observar que, la mayoría de los trabajadores encuestados no reciben algún tipo de prestaciones mostrando un porcentaje de 73.3% indicándonos que la mayoría de ellos en este sector se caracteriza por la ausencia de este beneficio. Mientras que solamente el 26.7% afirma que Si recibe prestaciones adicionales en su trabajo.

Grafica 24: Recibe algún tipo de prima laboral



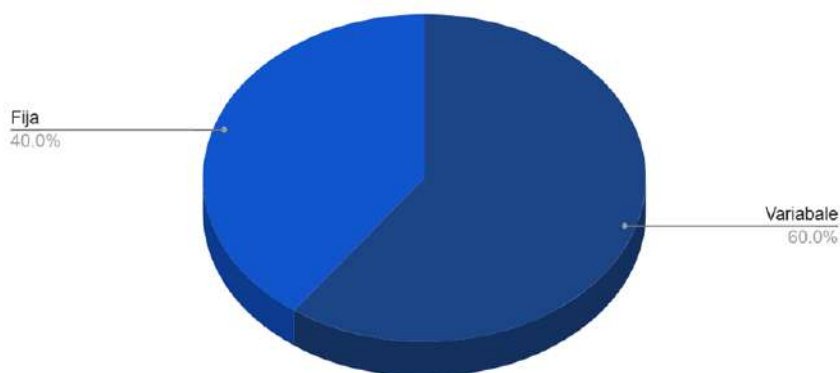
Basándonos en la gráfica que se realizó al personal de meseros encuestados, con los datos recabados, se puede establecer que el 80% de la población entrevistada No recibe prima laboral, mientras que una minoría del 20% Si recibe algún tipo de prima laboral dentro de su trabajo. Esta grafica refleja una realidad laboral donde descolló la falta de prestaciones adicionales para la mayoría de empleados que permanecen en este sector restaurantero en el Centro Histórico de Oaxaca.

Grafica 25: Incentivo por productividad



En las graficas obtenidas se observa que, un porcentaje notable de los trabajadores no recibe algún tipo de incentivo por productividad reflejado en un porcentaje del 83.3% reflejando que la mayor parte de los meseros solo cuentan con un salario fijo y/o propinas sin un mecanismo ligado al desempeño o la productividad individual de los meseros, por otro lado, se puede analizar que solo el 16.7% si recibe algún tipo de incentivo. La ausencia de este tipo de incentivos puede repercutir en términos de motivación, compromiso y eficiencia de los meseros.

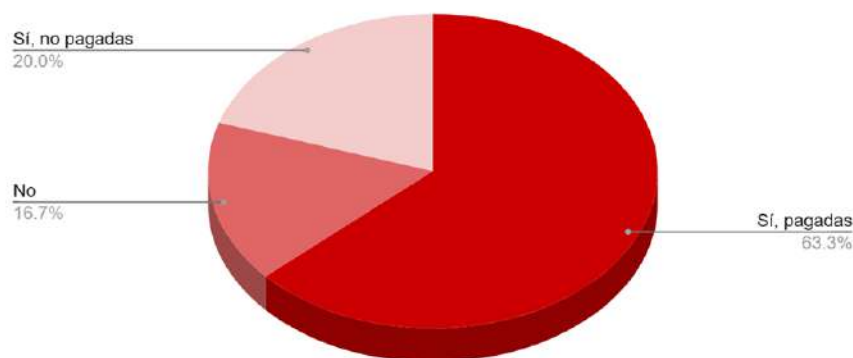
Grafica 26: Jornada laboral



Debido a las encuestas recabadas por parte de los trabajadores encuestados se obtuvieron eficaces datos alcanzados, dicho esto, podemos examinar que el tipo de jornada laboral llega a variar entre los meseros, pues existe una fracción del 60% de ellos que tiene una jornada variable lo cual puedes provocarles cansancio y/o estrés bajando su eficiencia en el trabajo, por otro lado, el 40% restante tienen una

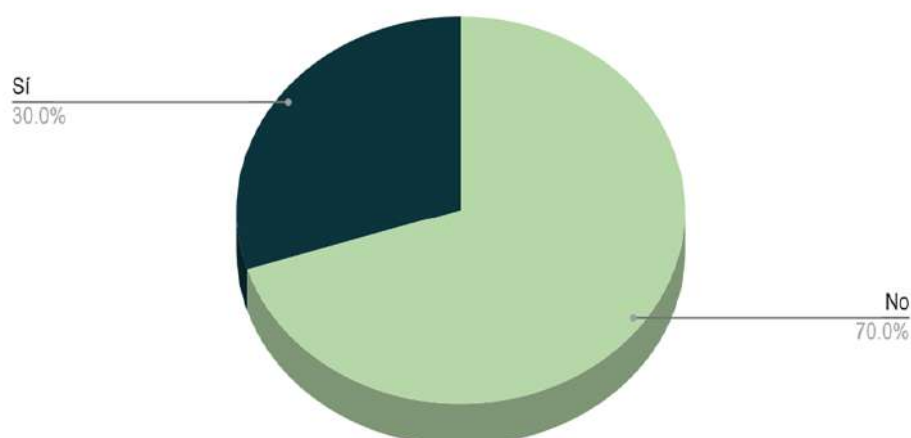
jornada fija la cual podría beneficiar en su compromiso y motivación de los empleados.

Grafica 27: Horas extras



Mediante el esquema mostrado, por las personas encuestadas se puede establecer que los meseros llegan a hacer horas extras, donde el 63.3% se les remunera económicamente dándoles a los trabajadores motivación, compromiso, eficiencia y retención de los meseros en el restaurante mientras que a un 20% No se les remunera y el 16.7% restante no realiza horas extras.

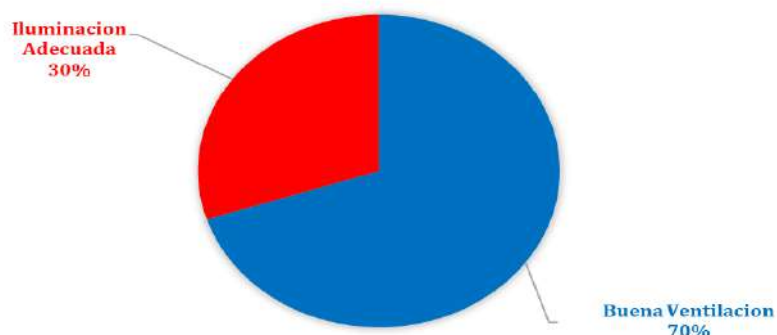
Grafica 28: Áreas de descanso



Tras un análisis detallado, se puede observar en la gráfica que, el 70% de la población encuestada No tiene acceso a algún tipo de área de descanso adecuada, mientras que solamente el 30% Si tiene acceso a ellas. Estos resultados nos reflejan

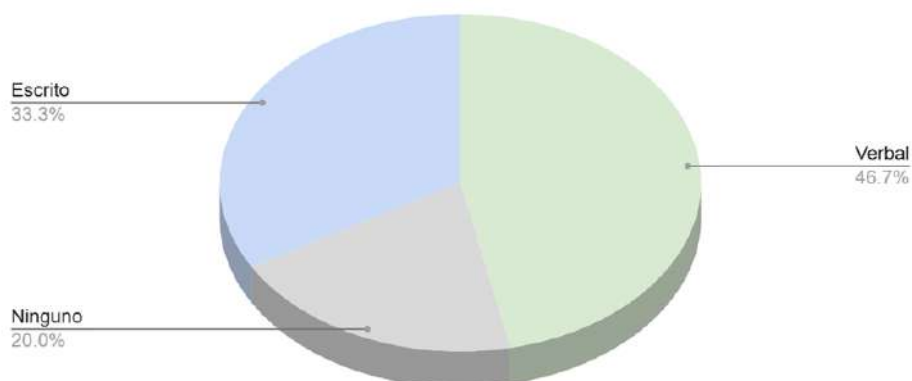
que la mayoría de los trabajadores no cuentan con espacios apropiados recuperarse de su jornada laboral dándoles un impacto negativo en su productividad dentro de su trabajo.

Grafica 29: Medio ambiente físico.



A partir de las encuestas obtenidas se puede establecer que el 70% de los trabajadores encuestados tienen una buena ventilación, mientras que el 30% restante pertenecen a aquellos meseros que tienen una iluminación adecuada. Estos resultados permiten entender que al contar con iluminación y ventilación medianamente adecuada un aspecto importante para el bienestar y comodidad de los empleados.

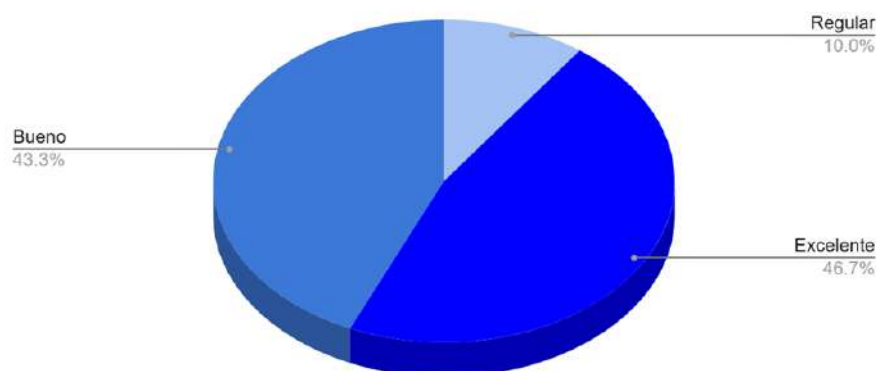
Grafica 30: Tipo de contrato



Con los datos recabados, se puede establecer que el tipo de contrato que se les ofrece mayormente a los trabajadores es verbal, con un porcentaje de 46.7%. Mientras que el tipo de contrato escrito ocupa un porcentaje de 33.3%. Finalmente

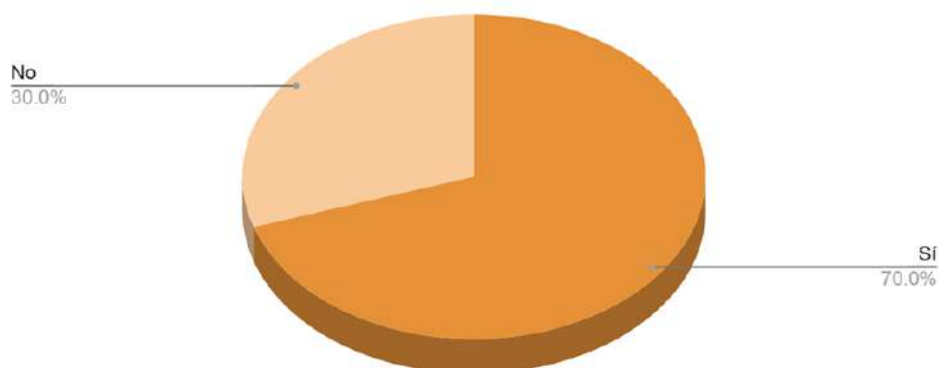
se observa que el 20% restante no tienen tipo de contrato. Estos podrían indicar que existe una deserción de trabajadores por el tipo de contrato que llegan a tener con restaurantes que se encuentran dentro del Centro Histórico de Oaxaca.

Grafica 31: Relación con compañeros



En el siguiente esquema se proporciona información de una visión general de como los meseros perciben sus relaciones interpersonales en su lugar de trabajo, en cuanto que nos indica que la relación entre compañeros es mayormente excelente, ya que muestra un porcentaje del 46.7%, asimismo el porcentaje restante se divide entre la población que se lleva de buena manera (43.3%) y de forma regular (10%).

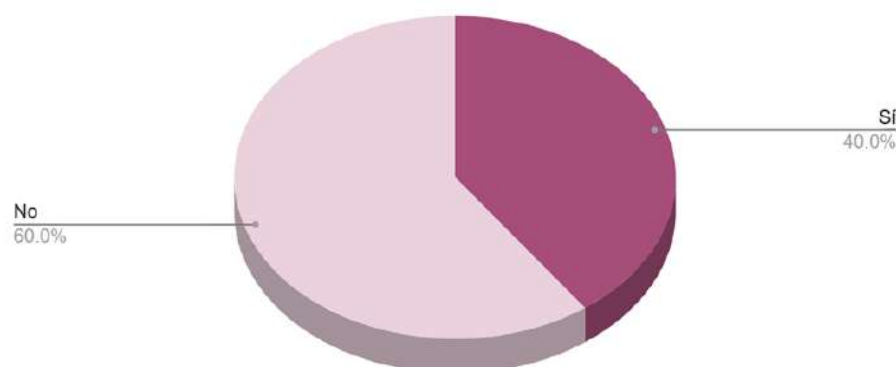
Grafica 32: Sanciones en el trabajo



Con base a la gráfica, se puede mostrar que al 70% de los meseros encuestados pueden ser sancionados en su trabajo, mientras que el 30% restante no tiene

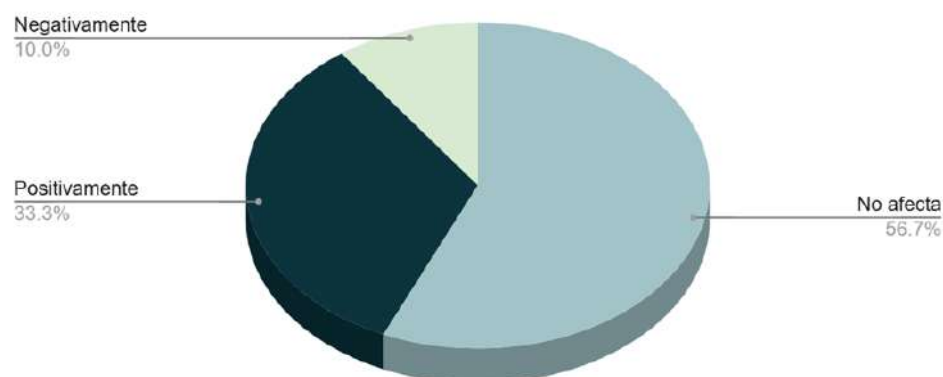
problemas con algún tipo de sanción dentro de su trabajo. Esta información descollará las condiciones y relaciones de los trabajadores y líderes que hay en el restaurante.

Grafica 33: Experimenta estrés o ansiedad frecuentemente



En el esquema se proporciona información de suma importancia de la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Mediante la gráfica obtenida por los encuestados, se puede establecer que el estrés y/o la ansiedad no afecta de manera frecuente en los meseros. Ya que, se obtiene un 60% que no sufre de este problema mientras que el 40% debe afrontarlo y lidiar con el todo el día en su trabajo, esta información puede ayudar en implementar medidas de apoyo que contribuyan a los niveles de estrés y ansiedad de los trabajadores.

Grafica 34: El trabajo afecta su vida familiar



El análisis de los datos recabados, se puede observar que mayormente la vida familiar del mesero no se ve afectada, debido que el 56.7% no les afecta. El porcentaje restante se ve dividido entre a los que les afecta de manera positiva y negativa; con un 33.3% y 10% respectivamente. Esta información nos lleva a deducir que el trabajo como mesero no afecta negativamente a su vida familiar de los trabajadores.

Tabla 1: Rangos de edad y género

Cuenta de Sexo: RANGOS DE EDAD	SEXO Femenino	Masculino	Total general
18-25 años	3	10	13
26-35 años	7	4	11
36-45 años	2	3	5
46 años o más	1		1
Total general	13	17	30

El siguiente análisis de asociación refleja que, la población de los trabajadores meseros analizada cuenta con una mayor proporción en el rango de edad entre los 18-25 años, seguida por el rango de edad de 26-35 años, por otro lado, se puede observar al mismo modo que existe una cantidad significativa de masculinos trabajando dentro de este sector restaurantero que femeninos.

Tabla 2: Tipo de salario y género

Cuenta de Sexo: TIPO DE SALA	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Salario + propinas	12	13	25
Salario fijo	1	2	3
Solo propinas		2	2
Total general	13	17	30

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los encuestados en el sector restaurantero, se puede observar que dentro de este la mayor parte de ellos cuenta con un salario fijo más las propinas obtenidas a lo largo de su jornada laboral, mientras que solo 2 personas cuentan con un salario fijo seguida de 2 trabajadores cuentan con un salario de solo propinas.

Tabla 3: Tipo de contrato y género

Cuenta de Sexo: TIPO DE CONTRATO	SEXO		
	Femenino	Masculino	Total general
Escrito	2	8	10
Ninguno	3	3	6
Verbal	8	6	14
Total general	13	17	30

La tabla proporciona información efectiva sobre la composición de la fuerza de trabajo y los tipos de contrato que tienen los trabajadores, ya que se puede observar que la mayor parte de los trabajadores meseros cuentan con un contrato verbal dando un total de 14 personas, seguidas de los trabajadores que cuentan con un contrato escrito dando el total de 10 y por último solo 6 personas no cuentan con algún contrato dentro de su trabajo.

Tabla 4: Hablas algún idioma adicional y género

Cuenta de Sexo: HABLAS IDIOMA	SEXO		
	Femenino	Masculino	Total general
No	9	4	13
Si	4	13	17
Total general	13	17	30

El siguiente análisis de asociación refleja que, la población de los trabajadores meseros analizada cuenta con un idioma adicional al de origen dando un total de 17 personas de las cuales 13 son de sexo masculinas mientras que 4 son de sexo femenino, dicho esto, los trabajadores podrían tener una ventaja en habilidad lingüística y una buena comunicación con los clientes que origina en otro país.

Tabla 5: Nivel de escolaridad y género

Cuenta de Sexo: ESCOLARIDAD	SEXO		
	Femenino	Masculino	Total general
Posgrado	1		1
Preparatoria	6	7	13
Secundaria	4	3	7
Universidad	2	7	9
Total general	13	17	30

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los trabajadores encuestados muestra información sobre la distribución por sexo y el nivel educativo de cada uno de ellos, dicho esto, hay un total de 13 personas que cuentan con preparatoria culminada, seguida de 9 personas en total que cuentan con universidad culminada y por último solo un mínimo de 7 personas que cuentan con secundaria concluida seguida de solo 1 persona que cuenta con posgrado.

Tabla 6: Relación con compañeros y género

Cuenta de Sexo: RELACION COMPAÑEROS	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Bueno	5	8	13
Excelente	5	9	14
Regular	3		3
Total general	13	17	30

La tabla proporciona información efectiva sobre la relación de compañeros y la distribución de sexo de los trabajadores meseros, en ella se puede observar que 14 de los trabajadores tienen una relación excelente con sus compañeros indicándonos que puede existir un buen ambiente laboral entre ellos, seguida por un total de 13 personas las cuales tienen una buena relación con sus compañeros y por último solo 3 personas tiene una relación regular con ellos.

Tabla 7: Afecta tu vida familiar y estado civil

Cuenta de Estado Civil: AFECTA A TU VIDA FAMILIAR	ESTADO CIVIL Divorciado/a	Soltero/a	Unión libre	Viudo/a	Total general
Negativamente		2	1		3
No afecta	1	13	2	1	17
Positivamente		8	2		10
Total general	1	23	5	1	30

El siguiente análisis de reflexión refleja que, 17 trabajadores meseros de los cuales 13 de ellos son solteros, 2 en unión libre y 1 viudo no afecta su trabajo a su vida familiar, mientras que 10 personas respondieron que afecta positivamente su trabajo a su vida familiar de los cuales 8 de ellos se encuentran solteros y 2 en unión

libre y por último 3 de los cuales 1 está en unión libre y 2 solteros objetaron que afecta negativamente su trabajo a su vida familiar.

Tabla 8: Obtención de empleo y rango de edad

Cuenta de Edad	Edad				Total general
Como consigio su empleo actual	18-25 años	26-35 años	36-45 años	46 años o más	
Otro	1	2	2		5
Plataformas de empleo (ej: Computrabajo	1	2			3
Recomendación de otro empleado	11	7	3	1	22
Total general	13	11	5	1	30

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los trabajadores encuestados, se puede observar que 22 de los trabajadores meseros consiguieron su empleo actual mediante recomendación de otro empleado siendo el método más común entre ellos, asimismo 5 de ellos lo consiguieron mediante otra opción y por último 3 trabajadores lo consiguieron por plataformas de empleo, dicho esto se da a entender que hay una diversidad de estrategias de búsqueda y obtención de su oficio.

Tabla 9: Habilidades necesarias y nivel de escolaridad

Cuenta de Nivel de escolaridad más alto completado:	ESCOLARIDAD				Total general
HABILIDADES NECESARIAS	Posgrado	Preparatoria	Secundaria	Universidad	
Atención al cliente		13	7	6	26
Idioma	1			3	4
Total general	1	13	7	9	30

La tabla obtenida por los trabajadores meseros encuestados refleja que 26 de ellos de los cuales 13 cuentan con preparatoria, 7 con secundaria y 6 con universidad la atención al cliente es una habilidad necesaria para la obtención de su empleo, mientras que solo 4 de los trabajadores de los cuales 3 cuentan con universidad culminada y 1 con posgrados consideran que el idioma es habilidad necesaria para su empleo.

Tabla 10: Nivel de escolaridad y tipo de capacitación obtenida

Cuenta de En caso de responder que si, ¿cuáles cursos?	CURSOS											
ESCOLARIDAD	Atención a clientes	Cata de vinos	Coctelería	de manejo de los alimrso de mixolo	urso de mixología	Inglés	Manejo de higiene	No	primeros auxilios	Total general		
Posgrado							1			1		
Preparatoria			1	2		1		8	1	13		
Secundaria	2			1	1			3		7		
Universidad	1	3	1				1	3		9		
Total general	3	3	2	3	1	1	1	1	14	1	30	

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los encuestados en el sector restaurantero, nos muestra que 14 trabajadores no cuentan con cursos tomados para la obtención de su empleo y 16 sí cuentan con una variedad de cursos tomados para el puesto en el que se encuentran en su empleo actual, de ellos 13 cuentan con preparatoria, 9 con universidad, 7 con secundaria y 1 con posgrado.

Tabla 11: Han tomado cursos y que tipo

Cuenta de ¿Ha tomado cursos o capacitaciones relacionadas con su trabajo?	¿HAS TOMADO CURSOS?		
TIPO DE CURSOS O CAPACITACIONES	No	Si	Total, general
Atención a clientes		3	3
Cata de vinos		3	3
Coctelería		2	2
Curso de manejo de los alimentos		3	3
Curso de mixología		1	1
Curso de mixología		1	1
Inglés		1	1
Manejo de higiene		1	1
No	14		14
Primeros auxilios		1	1
Total general	14	16	30

La siguiente tabla proporciona información efectiva sobre los cursos tomados y que tipo de cursos o capacitaciones han tomado, en ella se puede observar que 16 trabajadores meseros han tomado una variedad de cursos como lo es atención al cliente cata de vinos, coctelería, manejo de alimentos, de mixología, higiene, primeros auxilios e inglés, esto refleja positivamente el desarrollo de sus habilidades y/o desempeño en su puesto, por otro lado, 14 trabajadores respondieron que no han tomado ni recibido capacitaciones relacionadas con su trabajo.

Tabla 12: Hablas algún idioma adicional y cuantos

Cuenta de ¿Habla algún idiomas adicional al español?		HABLAS ALGUN IDIOMA ADICIONAL ▾		
NUMERO DE IDIOMAS ADICIONALES AL ESPAÑOL ▾		No	Si	Total general
0		13		13
1			10	10
2			6	6
3			1	1
Total general		13	17	30

La tabla proporciona información valiosa de la cual relaciona si hablan algún idioma adicional y cuál es el número de idiomas, reflejando que, 13 de los trabajadores encuestados no hablan algún idioma adicional al español, mientras que 10 de ellos sí hablan algún idioma adicional, por otro lado, también se puede observar que 6 de las personas hablan 2 idiomas adicionales seguida de 1 persona que cuenta con 3 idiomas adicionales al español dando como resultado una buena y clara comunicación entre los clientes que originan en otro país.

Tabla 13: Años de experiencia y satisfacción laboral

Cuenta de Años de experiencia como meserola:	SATISFACCION LABORAL					
AÑOS DE EXPERIENCIA	1	2	3	4	5	Total general
1-3 años				2	3	5
4-6 años			1	2		3
7 años o más			2	1	5	8
Menos de 1 año	1	1	4	4	4	14
Total general	1	1	7	9	12	30

Mediante la tabla de análisis de asociación se puede obtener que la satisfacción laboral general es alta, ya que, la mayoría de los empleados calificaron entre 3-5 en la escala su satisfacción laboral, por otro lado, se puede observar que solo 2 trabajadores calificaron su satisfacción entre 1-2 dentro de la escala. La satisfacción labora parece variar independientemente del tiempo de experiencia.

Tabla 14: Prestaciones y años de servicio

Cuenta de Años de servicio en este restaurante:		AÑOS DE SERVICIO				
PRESTACIONES ADICIONALES		1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	Total general
No		5		4	13	22
Sí		2	2		4	8
Total general		7	2	4	17	30

En la tabla obtenida por los trabajadores encuestados refleja que, 13 trabajadores con menos de 1 año de servicio no cuentan con prestaciones adicionales, seguida de 4 personas con 7 años o más, por otro lado, 4 de las personas si cuentan con prestaciones adicionales, seguida de 2 personas con 4-6 años y 2 con 1-3 año, dicho esto, se puede tomar en cuenta que a medida que aumentan los años de servicio hay más posibilidades de contar con prestaciones adicionales.

Tabla 15: Prima laboral y años de servicio

Cuenta de Años de servicio en este restaurante:		AÑOS DE SERVICIO				
PRIMA LABORAL		1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	Total general
No		5	2	4	13	24
Sí		2			4	6
Total general		7	2	4	17	30

En la siguiente tabla obtenida, refleja una distribución desigual de primas laborales considerando que, 24 trabajadores no cuentan con primas laborales reflejando que puede existir políticas por parte del restaurante en cuanto a la asignación de primas laborales ya que podrían estar basadas en la antigüedad o tiempo de servicio por parte del trabajador causando poca retención en los trabajadores, a su vez, 6 trabajadores encuestados respondieron que sí cuentan con prima laboral por parte de su trabajo.

Tabla 16: Incentivos y años de servicio

Cuenta de Años de servicio en este restaurante:		AÑOS DE SERVICIO				
INCENTIVO POR PRODUCTIVIDAD		1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	Total general
No		6	1	4	14	25
Sí		1	1		3	5
Total general		7	2	4	17	30

En la tabla obtenida por los trabajadores meseros refleja que 25 de ellos no cuentan con incentivos por productividad de los cuales 14 cuentan con menos de un año de experiencia, 4 con 7 años o más, 1 con 4-6 años y 6 con 1-3 años, en cambio 5 de los trabajadores encuestados sí cuentan con algún incentivo de productividad de los

cuales 3 cuentan con menos de 1 año de experiencia, 1 con 4-6 años y 1 con 1-3 años. Esta falta de incentivos por productividad puede afectar a la mayoría de los trabajadores en su motivación.

Tabla 17: Años de servicio y obtención de empleo

Cuenta de ¿Cómo consiguió su empleo actual?	OBTENCION EMPLEO			
AÑOS DE SERVICIO	Otro	empleo (ej: lación de otro		Total general
1-3 años	2	5		7
4-6 años		2		2
7 años o más	1	3		4
Menos de 1 año	2	3	12	17
Total general	5	3	22	30

Mediante la obtención de los datos, se pudo realizar la tabla mostrada donde se observa que, del total general, 17 de los trabajadores encuestados cuentan con menos de 1 año de servicio y se divide de la siguiente manera: 12 de ellos obtuvieron el empleo mediante alguna recomendación de otro empleado, 3 lo consiguieron mediante plataformas de empleo y los 2 restantes lo obtuvieron de otra forma. De igual manera, se observa que 7 del total general que cuentan con 1-3 años de servicio, de los cuales 5 lo obtuvieron por recomendación de otro empleado y los 2 restantes consiguieron el trabajo de otra manera. Así mismo, se observa que, del total general, existen 4 trabajadores que cuenta con 7 años o más de servicio, de los cuales 3 obtuvieron el empleo bajo recomendación de otro trabajador y solamente 1 lo consiguió mediante otra forma. Finalmente, los 2 trabajadores restantes, los cuales pertenecen a aquellos que cuentan con 4-6 años de servicio, obtuvieron el empleo por la recomendación de otro compañero de trabajo.

Tabla 18: Adaptabilidad y tasa de retención

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo:	TASA DE RETENCION			
ADAPTABILIDAD	Alta (poca rotación)	(mucha rota	Media	Total general
Bueno	1	2	15	18
Excelente	4		3	7
Regular	1	2	2	5
Total general	6	4	20	30

Se realizo la siguiente tabla donde se muestra que, del total general de trabajadores encuestados, 18 trabajadores consideran buena su adaptabilidad a los cambios en

su trabajo. De esos 18 empleados, 15 de ellos han observado una tasa media de retención en su empleo, 2 consideran que la tasa de retención es baja, refiriéndose a que existe mucha rotación en su trabajo. Y el otro empleado restante considera que hay una tasa alta de retención en su trabajo. Del total general, existen 7 trabajadores que consideran excelente su adaptabilidad a los cambios en su empleo. De aquellos 7 empleados, 4 de ellos muestran una tasa alta de retención, mientras que los 3 restantes consideran que la tasa de retención es media. Finalmente, los 5 restantes del total general son aquellos que consideran regular su adaptabilidad a los cambios en su trabajo. Estos últimos 5 empleados se dividen en 3 categorías, donde 2 de ellos consideran que existe una tasa de retención media en su trabajo, otros 2 comentan que la tasa de retención en su empleo es baja y finalmente el ultimo restante comenta que hay una tasa de retención alta en su trabajo.

Tabla 19: Relación con compañeros y tasa de retención.

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: Relación Compañeros	TASA DE RETENCION Alta (poca rotación)	(muchota	Media	Total general
Bueno	1	3	9	13
Excelente	4	1	9	14
Regular	1		2	3
Total general	6	4	20	30

En la siguiente tabla se muestra que, del total general de encuestados, 14 de ellos tienen una relación excelente con sus compañeros. De esos 14 trabajadores, 9 consideran que existe una tasa de retención media, 1 comenta que hay una baja tasa de retención y los 4 restantes mencionan que la tasa de retención es alta. De igual manera, 13 trabajadores del total general mencionan tener una relación buena con sus compañeros; de los cuales 9 indican que la tasa de retención es media, 3 consideran que hay una baja tasa de retención y finalmente el ultimo restante establece que existe una alta tasa de retención. Finalmente, aquellos 3 trabajadores restantes del total general son aquellos que consideran que tienen una relación regular con sus compañeros de trabajo, donde 2 comentan que la tasa de retención es media y el ultimo restante considera que hay una alta tasa de retención.

Tabla 20: Tipo de sanciones y tasa de retención

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: ¿Existe algún tipo de sancion?	TASA DE RETENCION		Media	Total general
	Alta (poca rotación)	(muchota rota)		
No	1		8	9
Si	5	4	12	21
Total general	6	4	20	30

En la siguiente tabla se puede observar que, del total general de encuestados, 21 trabajadores si tiene algún tipo de sanción en su empleo, de esos 21 empleados, 12 consideran que existe una tasa de retención media, 4 mencionan que hay una tasa baja de retención, mientras que los 5 restantes comentan que existe una alta tasa de retención en su trabajo. Finalmente, los 9 restantes del total general no tienen algún tipo de sanción, 8 de ellos consideran que hay una tasa de retención media y el ultimo restante comenta que si existe una alta tasa de retención en su empleo.

Tabla 21: Tipo de contrato y tasa de retención

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: TIPO DE CONTRATO	TASA DE RETENCION		Media	Total general
	Alta (poca rotación)	(muchota rota)		
Escrito	3		7	10
Ninguno	1	1	4	6
Verbal	2	3	9	14
Total general	6	4	20	30

Con la realización de esta tabla, se puede establecer que, del total general, 14 empleados tienen un tipo de contrato verbal, de esos 14 encuestados, 9 consideran que la tasa de retención es media, 3 mencionan que existe una tasa baja de retención y finalmente los 2 restantes comentan tener una tasa alta de retención en su trabajo. Mientras tanto, del total general, 10 trabajadores tienen un contrato escrito, de aquellos 10 empleados, 7 establecen que la tasa de retención es media mientras que los 3 restantes consideran que existe una alta tasa de retención. Finalmente, los 6 restantes del total general son aquellos trabajadores que no tienen ningún tipo de contrato. De estos 6 restantes, 4 comentan tener una tasa media de retención en su empleo, mientras que los 2 restantes se dividen en aquellos que tienen una tasa de retención baja y una alta tasa de retención respectivamente.

Tabla 22: Tipo de contrato y tipo de salario

Cuenta de Tipo de Salario	TIPO DE SALARIO			
TIPO DE CONTRATO	Salario + propinas	Salario fijo	Solo propinas	Total general
Escrito	9	1		10
Ninguno	4		2	6
Verbal	12	2		14
Total general	25	3	2	30

Con la tabla siguiente, se puede observar que, del total general de los trabajadores encuestados, 14 de ellos tienen un contrato verbal, de los cuales 12 tienen un salario basado en salario fijo más propinas, mientras que los 2 restantes solo tienen un salario fijo. De igual manera, 10 empleados del total general tienen un contrato verbal, 9 de ellos tienen un salario fijo más propinas, y solamente 1 tiene salario fijo. Finalmente, los 6 restantes del total general son aquellos empleados que no tienen ningún tipo de contrato, 4 de ellos tienen un salario basado en un salario fijo más propinas y los 2 restantes solo reciben propinas.

Tabla 23: Tipo de contrato y cambio de empleo en los últimos 2 años

Cuenta de ¿Ha cambiado de empleo en los últimos 2 años?	CAMBIO DE EMPLEO		
TIPO DE CONTRATO	No	Sí	Total general
Escrito	4	6	10
Ninguno	2	4	6
Verbal	10	4	14
Total general	16	14	30

La tabla nos muestra que, del total general de los empleados encuestados, 14 empleados cuentan con un contrato verbal, de los cuales 10 de ellos no han cambiado de empleo en los últimos 2 años, mientras que los 4 restantes han tenido que cambiar de empleo en los últimos 2 años. De igual manera, 10 trabajadores del total general tienen un contrato escrito, donde 6 de ellos si han tenido que cambiar de empleo, mientras que los 4 restantes no han cambiado de empleo. Finalmente, aquellos 6 trabajadores restantes del total general no cuentan con un tipo de contrato, donde 4 de ellos han tenido que cambiar de empleo y los 2 restantes no han necesitado cambiar de empleo en los últimos 2 años.

Tabla 24: Motivos de cambio de empleo y cambio de empleo en los últimos 2 años

Cuenta de ¿Ha cambiado de empleo en los últimos 2 años?		CAMBIO DE EMPLEO 2 AÑOS		
MOTIVOS DE CAMBIO DE EMPLEO		No	Sí	Total general
Bajos salarios		7	6	13
Malas condiciones laborales (horarios, seguridad, etc)		3	2	5
Oportunidad mejor en otro sector		2	6	8
Otro.		3		3
Presión por gentrificación (ej: aumento de rentas, cambio de		1		1
Total general		16	14	30

La tabla nos indica que, del total general de encuestados, 13 trabajadores mencionan que el motivo principal para cambiar de empleo son los bajos salarios. Donde 7 de ellos no han cambiado de empleo en los últimos 2 años mientras que los otros 6 si han tenido la necesidad de cambiar de empleo. De igual manera 8 empleados del total general consideran que el motivo para cambiar de empleo es una mejor oportunidad en otro sector. De esos 8, 6 han tenido la necesidad de cambiar de empleo en los últimos 2 años, mientras que los 2 restantes no han cambiado de empleo. Mientras tanto 5 trabajadores del total general comentan que, su motivo de cambio de empleo es las malas condiciones laborales, de aquellos 5, 3 de ellos no han tenido que cambiar de empleo y los 2 restantes si han tenido la necesidad de cambiar de empleo. 3 trabajadores del total general consideran que hay otros motivos para un cambio de empleo, donde los 3 empleados no han tenido que cambiar de empleo en los últimos 2 años. Finalmente, el ultimo trabajador restante del total general, menciona que el motivo de cambio de empleo es la presión por la gentrificación, aquel trabajador no ha cambiado de empleo en los últimos dos años.

Tabla 25: Cambio de empleo y aumento salarial en los últimos 2 años

Cuenta de ¿Ha recibido un aumento salarial en los últimos 2 años?		AUMENTO SALARIAL		
CAMBIO DE EMPLEO		No	Sí	Total general
No		8	8	16
Sí		2	12	14
Total general		10	20	30

Con los datos de la tabla, se puede establecer que, del total general de trabajadores encuestados, existen 16 empleados que no han cambiado de empleo en los últimos 2 años, de aquellos empleados, se dividen en dos partes iguales con respecto a si

han obtenido aumento salarial en los últimos dos años, con un conteo de 8 si y 8 no. Finalmente, los 14 empleados restantes del total general son integrantes del grupo que si han cambiado de empleo en los últimos 2 años. De esos 14 trabajadores, 12 han recibido un aumento salarial mientras que los 2 restantes no han recibido un aumento salarial en los últimos 2 años.

Tabla 26: Nivel de satisfacción y medio ambiente físico

Cuenta de Medio ambiente físico (marque lo que aplique)	MEDIO A. FISICO	nación adec	Total general
Nivel de Satisfacción	Buena ventilación		
1		1	1
2		1	1
3	5	2	7
4	8	1	9
5	8	4	12
Total general	21	9	30

Con la tabla, se puede observar que, 12 trabajadores del total general consideran que su nivel de satisfacción es muy alto, de los cuales 8 tienen una buena ventilación en su zona de trabajo mientras que los 4 restantes poseen una iluminación adecuada en su trabajo. De igual forma existen 9 trabajadores del total general que consideran tener un nivel alto de satisfacción, de los cuales 8 disponen de una buena ventilación en su zona de trabajo, mientras que el trabajador restante tiene iluminación adecuada en su trabajo. 7 empleados del total general comentan estar regularmente satisfechos, de los cuales 5 disponen de buena ventilación y los 2 restantes poseen iluminación adecuada. Finalmente, los 2 empleados encuestados restantes se dividen en aquellos que su nivel de satisfacción es bajo y muy bajo respectivamente, ambos empleados disponen de una iluminación adecuada.

Tabla 27: Acceso a áreas de descanso y horas extras

Cuenta de Horas extras:	HORAS EXTRAS			Total general
ACCESO A AREAS DE DESCANSO	No	i, no pagada	Sí, pagadas	
No	4	5	12	21
Si	1	1	7	9
Total general	5	6	19	30

Con la tabla se puede observar que, del total general de trabajadores, existen 21 que no tiene acceso a áreas de descanso, de los cuales 12 de ellos deciden realizar horas, las cuales se le retribuyen económicamente. 5 empleados no se les paga esas horas extras y los 4 restantes deciden no hacer horas extras. Los 9 trabajadores restantes del total general son aquellos que, si tienen acceso a áreas

de descanso, de esos 9, 7 realizan horas extras pagadas, mientras que los 2 restantes dividen en aquellos que, si realizan horas extras, pero no se le retribuye y aquel que no realiza horas extras.

Tabla 28: Tipo de jornada laboral y acceso a áreas de descanso

Cuenta de ¿Tiene acceso a áreas de descanso adecuadas?		ACCESO A AREAS DE DESCANSO		
TIPO DE JORNADA LABORAL		No	Sí	Total general
Fija		7	5	12
Variable		14	4	18
Total general		21	9	30

Con los datos obtenidos, se puede observar en la tabla que, del total general de los empleados encuestados, 18 tienen una jornada laboral variable, de los cuales 14 no cuentan con acceso a áreas de descanso, mientras que el 4 restante si tienen acceso a áreas de descanso. El 12 restante de los trabajadores son aquellos que cuentan con una jornada laboral fija, donde se dividen entre los 7 que no cuentan con acceso a áreas de descanso y los 5 que si cuentan con acceso a áreas de descanso.

Tabla 29: Horas extra y tipo de jornada laboral

Cuenta de Jornada Laboral		TIPO DE JORNADA		Total general
HORAS EXTRA		Fija	Variable	
No		3	2	5
Sí, no pagadas		2	4	6
Sí, pagadas		7	12	19
Total general		12	18	30

La tabla nos permite observar que, del total general de los trabajadores, existen 19 empleados que realizan horas extras, las cuales se les pagan, de dichos empleados, 12 cuentan con una jornada variable y los otros 7 tienen una jornada fija.

Tabla 30: Acceso a áreas de descanso y experimenta estrés o ansiedad

Cuenta de ¿Tiene acceso a áreas de descanso adecuadas?		Experimenta Estrés o ansiedad		
ACCESO A AREAS DE DESCANSO		No	Sí	Total general
No		11	10	21
Sí		7	2	9
Total general		18	12	30

Con los datos recabados, podemos observar en la tabla que, del total general, hay 21 empleados encuestados que no cuentan con acceso a áreas de descanso, de los cuales 11 no experimentan estrés o ansiedad mientras que los 10 restantes si padecen de estrés o ansiedad. Los 9 trabajadores restantes del total general, si cuentan con áreas de descanso, de los cuales 7 no sufren de estrés o ansiedad mientras que los 2 restantes si padecen de estrés o ansiedad.

Tabla 31: Relación con compañeros y experimenta estrés o ansiedad

Cuenta de ¿Experimenta estrés o ansiedad laboral frecuente?		ESTRÉS		
RELACION CON COMPAÑEROS		No	Sí	Total general
Bueno		11	2	13
Excelente		7	7	14
Regular			3	3
Total general		18	12	30

Con la tabla, se puede establecer que, del total general de trabajadores encuestados, existen 14 que su relación con sus compañeros es excelente, de los cuales se dividen en dos mitades iguales de aquellos que padecen de estrés o ansiedad y de los que no experimentan esos síntomas. 13 empleados del total general comentan que su relación con sus compañeros es buena, de los cuales 11 de ellos no sufre de estrés o ansiedad. Finalmente, los 3 restantes del total general son aquellos que tienen una relación regular con sus compañeros y todos padecen de estrés o ansiedad.

1. Datos básicos: ¿p	2. Trayectoria laboral: ¿Cómo describiría su e	3. Formación: ¿Ha recibido capacitaciones es
18 No	No	No
21 años, Oaxaca, bac	Atención y servicio	Si he recibido capacitaciones y el empleador
19 años Oaxaca de Jué	Pues fue una experiencia llena de aprendizaje	Si, tuve que tener una capacitación muy com
40, Oaxaca, bachillera	Mi responsabilidad y empelo en mi área de tr	Si, por medio del trabajo No
33 años Oaxaca de Jué	Habilidades básicas en cocina, emplatado y	-Capacitación como un curso o similar, no. S
23, Oaxaca de Juárez	TranquilaLa comunicación y tolerancia	Si, te las proporciona la misma empresa o cu
28 Oaxaca universidad	El dominar un idioma y la experiencia laboral	Capacitaciones programadas por el captan de
27 años, Oaxaca de Ji	Atención al cliente, organización	Si, se necesita un certificado para manejo de
28 años. Mi lugar de o	Hay lugares que no te legan a contratar pr lo	No se recibio capacitacion y el ingles no es r
21 años, Oaxaca de ju	Dificil pero despues se adapto, atencion al cli	Capacitacion para recibir y despedir a los cor
23 años Oaxaca de Ju	Es relativamente pesado y se requiere una gr	Sí capacitacion por otro empleado, no cuento
28 años, coatzacoalcc	Ser responsable a un nivel diferencial, pues n	No recibio capacitacion, si es relevante el ma
27 años, Istmo, Licenc	Era diferente porque trabaja antes de segurid	Sí, insercion de inicio, primeros auxilios y ate
21 años, Oaxaca de ju	Buena por los buenos pagos y recomendacio	Sí capacitacion de cocteleria, sí es relevamte

Mediante los datos obtenidos se puede observar que existe una amplia gama de edades de los trabajadores meseros, desde los 19 a 40 años y la mayor parte de ellos reside en el estado de Oaxaca de Juárez. Algunos de ellos cuentan con estudios de bachilleratos, mientras que otros cuentan con una licenciatura e incluso una maestría	La mayor parte de los trabajadores cuentan que su experiencia previa es considerada como llena de aprendizaje y difícil de llevar y accesible a adaptarse ya que, los ha llevado a desarrollar diversas habilidades como lo es; atención al cliente, resolución de problemas, saber laboral bajo presión y el más importante dominar algún idioma extra al que ellos hablan para tener una mejor comunicación con los comensales.	Buena parte de los meseros entrevistados respondieron que sí recibieron capacitación por parte del restaurante o bien por algún compañero de trabajo, mientras que la mínima parte de ellos respondieron que no se le ha dado cursos o capacitaciones relacionadas a su puesto. Asimismo, ha sido relevante que los trabajadores dominen un idioma extranjero para su contratación mientras que otros respondieron que no es necesario para ocupar algún puesto de trabajo en el restaurante
---	---	--

4. Reclutamiento: ¿Cómo encontró este empl	5. Contrato y estabilidad: ¿Su contrato es ver	6. Salarios e incentivos: ¿Podría describir cón
No tengo	No	No
No tengo	Contrato verbal, pocas rotaciones	Salario base más propinas
Este trabajo lo encontré por medio de el peric	Es escrito el contrato, en el trabajo siempre e	Se basa en un salario fijo, además que tengo
Por anuncio	Escrito y verbal	Base y propinasNo
Por lo general vía redes sociales y por contac	-Contrato escrito. Los cambios han sido en fl	-Salario mínimo, bono de puntualidad y las pr
Contactos personales	Verbal, no ah cambiadoSi se nota la rotación	1000 al día más las propinas, pero las propin
Por un compañero	Verbal, no ninguno	El salario es el mínimo y las propinas se rep
Me recomendó un amigo	Es escrito, hay rotación pero no es preocupa	Las propinas se reparten entre todos los emp
Recomendación del empleado	Verbal, la rotacion sí es notorio.	Salario neto y no recibí aumento.
Plataformas digitales	Verbal, Alta rotacion del personal	Salario fijo más propinas, no he recibido aum
Plataformas digitales	Verbal, Alta rotacion del personal	Sin salario base más propinas, no recibi auer
Recomendación	Primero fue verbal y luego cambio a escrito. l	Salaraio base más propinas, bonos de produ
Por anuncio.	Escrito, periodo de pueba por 3 meses y fue	Salario base más propinas, no recibi auemen
Recomendación de empleado.	Verbal, Alta rotacion del personal	Salario base más propinas, no recibi auemen

Las respuestas obtenidas por los entrevistados, reflejan que no existe un enfoque único para la obtención de un empleo, sino que hay una variedad de métodos para encontrar su trabajo actual, sin embargo, resaltan las plataformas digitales y la recomendación por otro empleado, reflejando la importancia de red de conexiones.	Los datos recopilados de los entrevistados, reflejan que, en primera instancia obtuvieron un contrato verbal, pocos comentan que mediante el transcurso de su residencia el contrato se cambió a escrito. Asimismo, se muestra que aquellos meseros que cuentan con un contrato escrito tienden a percibir mayor estabilidad laboral y menos rotación de personal.	La valoración de los entrevistados refleja que la mayor parte de ellos cuentan con un salario base más propinas, no obstante, existe una minoría de trabajadores que solo obtienen el salario mínimo o el peor del caso, un salario de puras propinas. Dicho esto, manifiestan que no han percibido cambios en su trabajo y que sí existe una alta rotación por parte del personal.
--	--	---

7. Jornada y ambiente físico: ¿Cómo son sus	8. Relaciones laborales: ¿Cómo describiría la	9. Salud mental: ¿Experimenta situaciones de
No	No	No
Trabajo de noche-madrugada	La dinámica es buena y si existen sanciones	Experimentó cansancio por el horario laboral
Suelen ser dos turnos, ya que depende de la	Muy estable Si, son muy estrictos con las reg	Normalmente se exige mucho en el trabajo, y
Turno fijo No Si	No hay comunicación No	No No
-Dos turnos, matutino y vespertino rotativo. E	-Siempre fluctuante, pero siempre en búsqueda	-Todo el tiempo hay una carga física y mental
Son 8 hrs, rotativos en fines de semana y no	Compañeros es reñido ya por parte de los cli	Si, usualmente fumo tabacos después de la j
Horas extras no turno de 4 al cierre	Si por llegar tarde las sanciones y el trabajo	Estrés con unos 5 minutos de respiración co
A veces uno tiene que quedarse hasta el cier	Es un ambiente laboral relativamente bueno,	Hay sobrecarga laboral y a veces nos quedar
Turno fijo No Si	La dinámica es buena y si existen sanciones	Si experimente estrés y sí afecto mi vida fam
Doble turno, horas extras pagadas. Cuenta c	Buena relacion con mis compañeros. Si exis	Si experimente estrés y no afecto a mi vida f
Turno fijo y eran opcional las horas extras pa	Buena relacion con mis compañeros. No exis	No experimente estrés y sí afecto a mi vida f
Turno fijo, horas extras no pagadas. No se c	Buena realcion con mis compañeros, Si exis	Si experimente estrés y sí afecto a mi vida fa
Turno completo. Contabamos con buenas co	Excelemtre relacion con mis compañeros, Si	No experimente estrés y no afecto a mi vida f
2 turnos. Buenas condiciones	Buen ambiente de trabajo. Si existen varios ti	Si experimente estrés sí afecto a mi familiar.

El personal restaurantero trabaja mediante un sistema de turnos, por medio de las respuestas proporcionadas por los entrevistadores revela que, trabajan mediante un turno fijo mientras que muy pocos tienen horas extras renumeradas. Reflexionado lo anterior, manifiestan que a pesar de su trayectoria y desempeño no han recibido algún tipo de incentivo o aumento vinculados a la productividad por parte del restaurante.	Mediante las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados, muestran una variedad entre su relación con los compañeros de trabajo, sin embargo, algunos comentan que su relación con sus compañeros es considerada como buena y con reglas claras con cada uno de los trabajadores, debido a que, una gran parte de los meseros tiene diversas sanciones ya sean que afecten a su vida laboral o economía.	Las respuestas recopiladas por parte de los trabajadores meseros, refleja que existe una cantidad igualitaria en aquellas personas que presentan estrés por su trabajo y las diferentes situaciones que se van presentado en su jornada laboral con aquellas personas que no han presentado estrés o ansiedad. Una minoría expresa que han podido lidiar con su estrés ya sea personalmente o por actividades que el restaurante
--	--	--

		añade para poder sobrellevarlo. Este estrés ha afectado significativamente a su vida familiar o personal, mientras que al restante no les afecta.
--	--	---

10. Cambios observados: Desde su perspectiva	11. Adaptabilidad: ¿Qué estrategias ha implementado?	12. Reflexión final: ¿Qué mensaje le gustaría transmitir?
No	No	No
Algunas cosas se vuelven más caras	Mayor proporción para que las personas locales	No
Pues los nuevos lugares nos perjudica, ya que	Que se habrá en la noche ya que se determinan	Que contraten a las personas locales, y que
Se han estado habiendo nuevos restaurantes	Sin comentarios	Sin comentarios
-Aumento considerable en el número de extranjeros	Siempre tratar de estar un paso adelante, visitando	Salarios competentes, prestaciones y contratos
Gentrificación de todo para que sea amables	La transcripción de todo a su lenguaje	Natalia: Esta bien pero que no se tomen tan a la ligera
Disminución de la gente en lugares históricos	Nuevos menús	Que respetemos la tradición y tengamos arm
Pagan un poco mejor, es muy necesario hablar	Ninguna, acordarme que le debo a la cultura	Paguen bien y den horas de comida adecuadas
Cambio de comida Oaxaqueña a añadir plato	Manejo de idioma y ser atento con los clientes	Debemos adaptarnos a su entorno y nuevas realidades
Inclusión de cultura para la venta a mercados	Manejo general del producto y dominar el inglés	Preocuparse por sus empleados.
En los últimos 2 años el flujo extranjero americano	No hubo alguna estrategia	La gentrificación si afecto al sector de seguridad
Sí, infraestructura, incremento de extranjeros	Saber resolver problemas bajo presión	Preocuparse por sus empleados y eliminar la
Se remodelaban los espacios, no afecto mi empleo	Estar pendiente de las nuevas tendencias de	El sector restaurantero es bastante complejo.
No note ningún tipo de cambio y si ha afectado	Manejo de estrés.	Ser comprensibles con la jornada laboral y

La información recopilada de las respuestas de los encuestados manifiesta que existe una mezcla de impactos negativos y positivos como lo es el aumento de precios locales, el gran flujo de personas extranjeras les ha aumentado desafíos de los cuales tienen que adaptarse para resolverlos. Algunos de los trabajadores hablan que no existen cambios negativos en su empleo, pero por otro lado responden que la gentrificación es un problema preocupante para ellos como personas locales ya que deben aprender un nuevo idioma para tener una mejor comunicación con las personas turistas.	La llegada de nuevas personas extranjeras ha reflejado diversos problemas para la comunidad local de Oaxaca, principalmente para aquellas personas que trabajan en sectores restauranteros, la cual se ha tenido que ir adaptando, sin embargo, mediante los meseros entrevistados manifiestan que para poder adaptarse han implementado diferentes estrategias como visualizar los puntos débiles y fuertes para poder trabajar y dar solución a cada uno de ellos, manejo de idioma y ser atento con los clientes y sobre todo saber resolver problemas bajo presión y estar pendiente de las nuevas tendencias de formación.	A través de la realización de entrevistas se descolló que, los trabajadores tienen cierta preocupación por la llegada de nuevos residentes ya que se han tenido que adaptar al lenguaje extranjero. Por otro lado, comentan que la gentrificación ha afectado de diferentes formas como al sector de seguridad, elevación de precios locales, la deconstrucción de su cultura y las barreras para poder ingresar al sector restaurantero, sin embargo, una vez dentro de este han tenido jornadas extensas, salarios mal pagados y que muy pocos cuentan con aumentos, incentivos o prestaciones a pesar de su desempeño y estancia de cada uno de ellos.
--	---	---

COMENTARIOS DE LAS PERSONAS	
Entrevistado 1	El entrevistado nos muestra que, se busca un empleo desde una edad temprana, si es requerido el inglés en este tipo de trabajos, el contrato es escrito pero la tasa de rotación es alta. De igual manera se observa una jornada variada con un salario fijo más propinas, son estrictos con sanciones, pero el ambiente laboral es bueno. Se busca ser menos demandantes con los requerimientos ya sea idioma o experiencia.
Entrevistado 2	Un entrevistado con edad más avanzada, pero con un nivel de estudios menor nos permite observar que se sigue contratando mediante anuncios, que hay un porcentaje de la población estudiada que tiene un tipo de contrato escrito y verbal. Es perteneciente al sector que no recibió ningún tipo de incentivos o aumentos salariales; su turno es fijo y no realiza horas extra. Comenta que no existen condiciones adecuadas, no hay comunicación con sus compañeros de trabajo y que no reciben ningún tipo de sanción. A pesar de ello, no ha sufrido de estrés ni le afecta a su vida familiar. Ha notado nuevos locales extranjeros y considera que los negocios turísticos han afectado en el número de clientes.
Entrevistado 3	Dicho entrevistado nos habla de un pasante que considera valiosa las habilidades básicas en cocina, servicio al cliente, a la resolución de problemas bajo presión. No obtuvo capacitación ni promociones, fue recomendado por un empleado y recibe un contrato escrito donde ha cambiado con respecto a su salario y los trabajos que realiza; observa que específicamente en el área de alimentos existe una alta rotación. Su turno se esparce en dos turnos, matutino y vespertino rotativo, realiza horas extras dependiendo de los eventos y si cuenta con condiciones adecuadas. La relación con sus compañeros es fluctuante mientras que se busca el mejor servicio, si padece de estrés y si ha afectado a su vida familiar debido justamente a los episodios de estrés. Observa un incremento de extranjeros y un embellecimiento de zonas turísticas exclusivas, de igual manera comenta no tener afectaciones negativas, implementa estrategias para los cambios por venir y su comentario final hace énfasis en un mejor salario, prestaciones y contratos en regla, de igual manera comenta su interés en una regulación con respecto a la gentrificación y su sector laboral.
Entrevistado 4	El empleado comenta que su experiencia ha sido tranquila y que las habilidades más valiosas son la comunicación y la tolerancia; si fue capacitada por parte de la empresa y si considera el manejo de idiomas como una cuestión relevante. Su reclutamiento fue por recomendación de un compañero, mientras que su contrato fue verbal y hasta la fecha no ha recibido algún tipo de cambios. Comenta a ver si observada rotación y que recibió solamente una

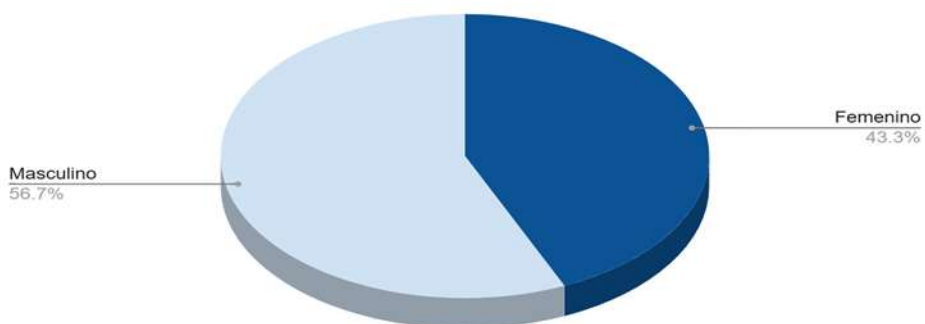
	cantidad exacta y su porción de las propinas, no ha recibido algún aumento salarial. Su turno es rotativo y no suele trabajar horas extras, su área de trabajo si cuenta con condiciones adecuadas y describe “reñida” la relación con sus compañeros, no existen sanciones en su trabajo. De igual manera comenta que si padece de estrés y busca la manera en que no afecte a su vida familiar, implementa una estrategia para los cambios, como el de transcribir todo al idioma extranjero. Finalmente comenta que si considera una regulación con respecto a los causantes de la gentrificación ya que la economía llega a basarse totalmente en ellos.
Entrevistado 5	El entrevistado nos permite observar que una de las habilidades valiosas es la del manejo de idiomas, si tomo capacitación brindado por el capitán de meseros, fue recomendado por un compañero y su contrato es verbal, el cual no ha cambiado. Su salario es el mínimo más propinas. Su jornada es fija y no realiza horas extra, la relación con sus compañeros es buena y comenta que existen sanciones por llegar tarde. De igual manera se observa que, padece de estrés y observa una disminución de persona en lugares históricos, implementa estrategias para los cambios por venir mediante nuevos menús y comenta que se debe respetar las tradiciones de la comunidad y que se tenga armonía y empatía con los nuestros.
Entrevistado 6	El individuo nos permite demostrar que la atención al cliente se considera como una habilidad valiosa para este sector laboral, si fue capacitada ya que comenta necesitar un certificado para el manejo adecuado de alimentos y considera relevante el manejo de idiomas debido a un incremento de salario. Fue recomendado por un compañero y su contrato es escrito; nota la existencia de una tasa de rotación, pero no considera que sea preocupantemente excesiva, su salario es solo era por propinas y no ha recibido aumentos o incentivos. Su jornada es variada debido a que comenta que ha tenido que quedarse hasta el cierre, no realiza horas extras y no existen condiciones adecuadas. Comenta que el ambiente laboral es bueno y que existen sanciones por llegar tarde; si experimenta estrés y si afecta a su vida familiar. De igual manera, observa que pagan mejor y que es más necesario saber otro idioma; no realiza estrategias para los nuevos cambios y su comentario final se enfoca en brindar un mejor salario, un horario adecuado de comidas y prestaciones de acuerdo con la ley.
Entrevistado 7	Un trabajador, originario de un municipio perteneciente a la región del Istmo nos permite analizar que, hay lugares que no contratan gente que este estudiando y las habilidades valiosas pueden ser el hablar inglés, ser activo y conocer el menú. No recibió capacitación y no considera relevante el inglés para la contratación; fue recomendado por un compañero y su contrato es verbal, considera que es notable la rotación en su trabajo. Su salario es neto y no ha

	recibido ningún tipo de aumento o incentivo, su turno es fijo, no trabaja horas extras y comenta que si existen condiciones adecuadas. De igual forma nos revela que su relación con sus compañeros es buena y si cuentan con sanciones relacionadas con llegar tarde; si padece de estrés y si llego a afectar a su vida familiar. ar. Observo las transformaciones cuando noto que se añadieron platillos extranjeros y muestra afectaciones por la decadencia del flujo de personas. Si implementa estrategias de acuerdo con los cambios como el manejo de idiomas y una mejor atención al cliente. Comenta que todos debemos adaptarnos a los nuevos entornos y nuevas modificaciones; siempre tener una mentalidad positiva.
Entrevistado 8	Un entrevistado que consideraba difícil trabajar en este sector pero que después se adaptó, comenta que considera la atención al cliente como una habilidad valiosa. Si recibió capacitación por parte de la empresa y que después de un tiempo resulto valioso el manejo de idiomas. Fue contratada mediante las plataformas digitales, su contrato fue verbal y observa una alta rotación del personal: su salario era fijo más propinas, no había recibido algún tipo de aumento, su jornada era doble turno con horas extras pagadas. Contaba con buena iluminación y ventilación, su ambiente laboral era buena y si existían sanciones. Este trabajador si padecía de estrés, no afectaba su vida familiar y observaba las transformaciones mediante la inclusión de la cultura para la venta a mercados extranjeros y que la llegada de nuevos negocios turísticos afectaba de manera regular. Si contaba con estrategias para los cambios por venir y su comentario final hablaba sobre como las empresas deben preocuparse más por sus empleados.
Entrevistado 9	Aquel entrevistado que cuenta con un bachillerato incluido, nos permite observar que las habilidades son consideradas como valiosas para este sector laboral. Dicho empleado recibió capacitación por parte de otro empleado y el cual no considera relevante el manejo de idiomas. Fue contratado mediante las plataformas digitales, su contrato fue verbal y observa una alta rotación del personal. No cuenta con un salario base, pero obtiene un porcentaje de las propinas, no ha recibido algún tipo de incentivo o aumento. Su turno es fijo y las horas extras eran pagadas pero opcionales; no contaban con condiciones adecuadas. La relación con sus compañeros de trabajo era buena y no contaban con algún tipo de sanción; no padecía de estrés y si afectaba a su vida familiar. Observo que las transformaciones se mostraron en los últimos dos años mediante el aumento de flujo extranjero y la llegada de nuevos negocios le afecto de manera positiva. No implemento ningún tipo de estrategia para los futuros cambios y su comentario final reflexiona sobre la afectación que genero la gentrificación al sector de seguridad.

Entrevistado 10	Entrevistado el cual proviene de un estado fuera, con un nivel académico considerado como alto, nos permite analizar que, para trabajar en el sector restaurantero se debe de ser responsable a un nivel diferencial debido a que se necesita de diferentes capacidades y conocimientos para poder dirigir. De igual manera considera que la atención al cliente y saber trabajar bajo presión son habilidades valiosas para este sector laboral. No recibió capacitación y considera relevante el manejo de idiomas; fue recomendado por un compañero. Su contrato primero era de tipo verbal, pero cambio al tipo verbal, de igual manera observa que la tasa de rotación era alta. Su salario era base más propinas, recibió bonos de productividad y no recibió aumentos; su turno era fijo con horas extras no pagadas. Se comenta no tener condiciones adecuadas, la relación con sus compañeros era buena y si existían sanciones. El individuo experimenta estrés y si llega afectar su vida familiar; observo las transformaciones mediante la infraestructura, el incremento de extranjeros y pérdida de clientes; la llegada de nuevos negocios le afecto de manera económica. Si implemento estrategias para los nuevos cambios como el resolver problemas bajo presión y su comentario final se centra en preocuparse por los empleados y abolir la corrupción.
Entrevistado 11	Un trabajador, el cual proviene de la región del Istmo, el cual cuenta con una licenciatura concluida comenta que su experiencia laboral era diferente debido a que se encontraba en otro sector laboral y considera que una de las habilidades más importantes es el hablar inglés. Dicho individuo fue capacitado en cursos como inserción de inicio, primeros auxilios y atención al cliente; considera que es relevante el manejo de idiomas. Fue contratado mediante un anuncio, su contrato es escrito, el cual comenzó como un periodo de prueba de una duración de tres meses y después se le otorgo el contrato base; noto un poco rotación del personal. Su salario era base más propinas y no recibió ningún tipo de incentivo o aumento salarial, su turno era completo y comenta que tenía condiciones adecuadas. La relación con sus compañeros era excelente y nos establece que, si existían sanciones, dicho individuo no experimentaba estrés y si afecto a su vida familiar. Noto las transformaciones mediante la remodelación de espacios y no llego a afectarle la llegada de nuevos negocios. Si realizaba estrategias para los futuros cambios como el estar pendientes de las nuevas tendencias de formación, finalmente su comentario final se centraba en que el sector restaurante es bastante complejo.
Entrevistado 12	El ultimo encuestado, el cual está cursando una licenciatura, nos permite analizar que su experiencia era buena debido a los buenos pagos y recomendaciones, mientras que considera que las habilidades más importantes para el sector restaurantero es la de atención al cliente y manejo de estrés laboral. Si recibió

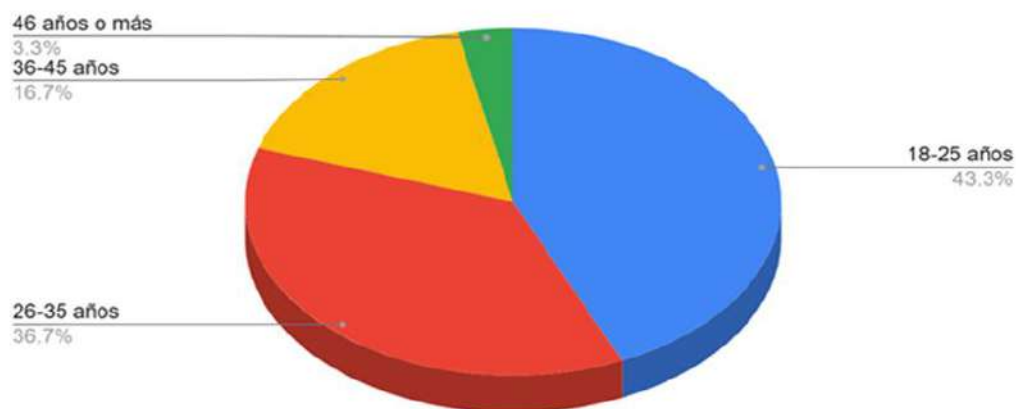
	capacitación, el cual fue de coctelería específicamente y considera relevante el manejo de idiomas. Fue recomendado por un empleado, su contrato fue verbal y noto que existía una alta tasa de rotación. Su salario era base más propinas y no recibió ningún tipo de incentivo o aumento; su turno se dividía en dos y comentaba tener buenas condiciones. De igual manera, comento tener una buena relación con sus compañeros de trabajo y que si contaban con diversos tipos de sanciones. Dicho individuo si padecía de estrés y si afectaba a su vida familiar, no observo ningún tipo de transformación y estuvo de acuerdo con una afectación debido a una mayor competencia en el mercado. Si realizo estrategias para los próximos cambios, los cuales eran centrados al manejo de estrés y finalmente, su comentario se enfocaba en ser comprensible con la jornada laboral y con mejorar los salarios.
--	--

Grafica 1: Sexo



Mediante la gráfica se puede observar un desequilibrio de genero entre los trabajadores meseros en el centro histórico de Oaxaca, puesto que predomina el sexo masculino con un porcentaje de 56.7%, mientras que las mujeres representan un 43.3% reflejando una menor cantidad dentro de este sector. Esta gran brecha de género en el sector restaurantero puede deberse a diversos factores como lo son las preferencias, las oportunidades desiguales, habilidades o barreras de entrada.

Grafica 2: Edad

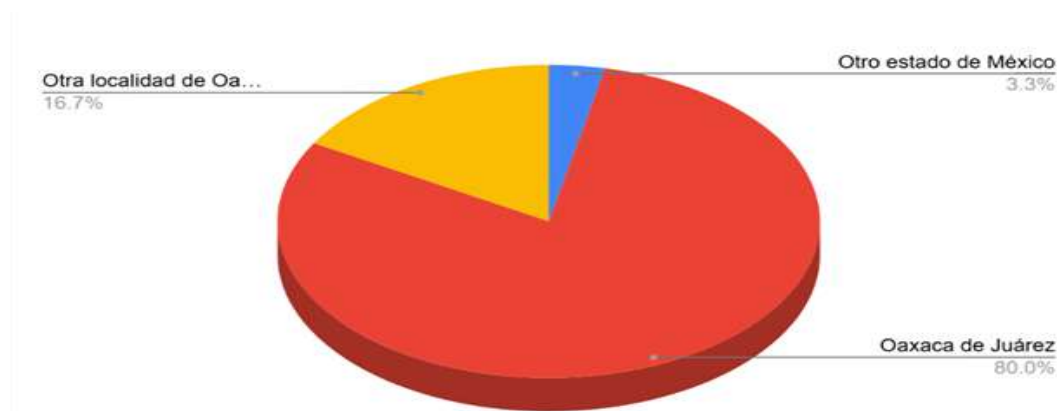


Mediante los datos obtenidos por parte de los trabajadores encuestados, se muestra que la mayor parte de trabajadores en el sector restaurantero se encuentra en un rango de edad de 18-25 años (43.3 %), seguido por el grupo de 26-25 años (36.7 %). Mientras que, los grupos con mayor edad de 36-45 años (16.7%) y 46 años o

más (3.3%) muestran menor flujo dentro de este sector. En este sector se atrae presencia de trabajadores jóvenes y puede deberse a la oportunidad de crecimiento para ellos.

Por otra parte, se observa que la mayor parte de los trabajadores en el sector restaurantero son jóvenes de entre 18 y 25 años, sin embargo, en los datos cualitativos existe una persona con un rango de edad de 40 años, mostrando que sigue laborando en el mismo sector a pesar de su avanzada edad.

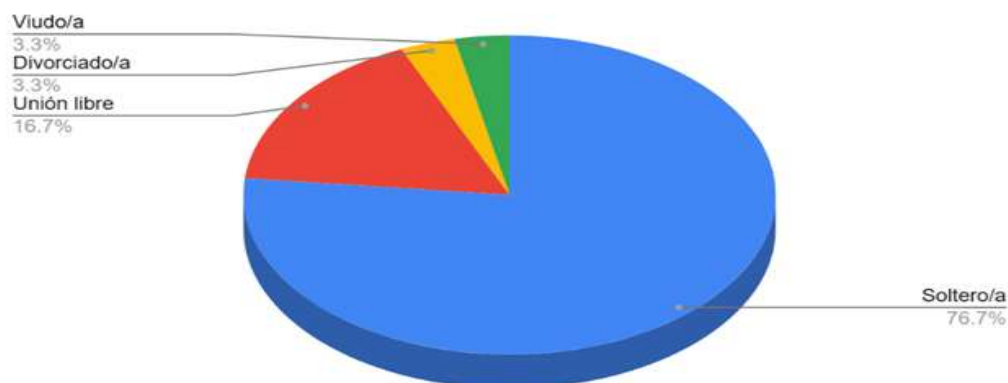
Grafica 3: Lugar de origen



El análisis de los datos obtenidos muestra que la mayor parte de trabajadores meseros residen en Oaxaca de Juárez con un porcentaje de 80%, si bien, estos meseros locales podrían tener cierta ventaja debido a su conocimiento profundo de la cultura, preferencias y tradiciones de la comunidad, engrandeciendo la experiencia de los comensales y tener mejor comunicación con ellos, en cambio, el 16.7% reside en otra localidad de Oaxaca y por último el 3.3% reside de otro estado de México.

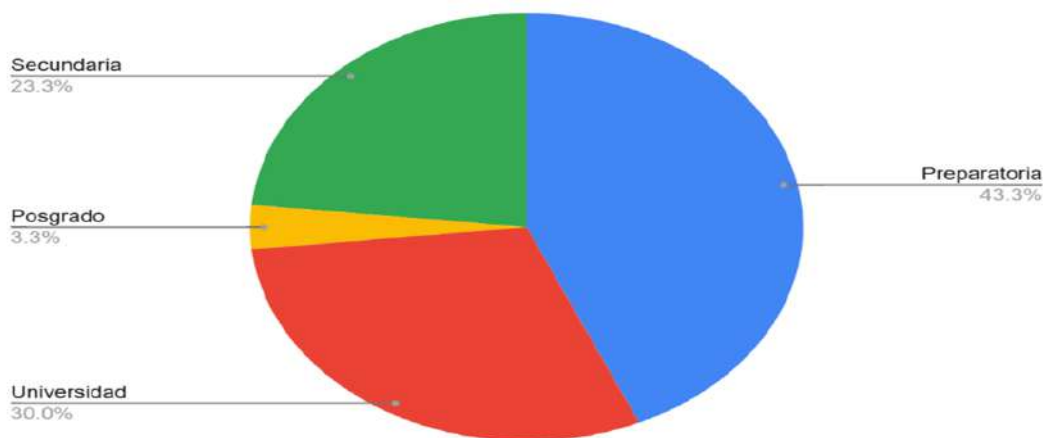
Considerando la información recabada por parte de los datos cualitativos obtenidos por medio de entrevistas, nos indica que la mayor parte de los meseros radica en el estado de Oaxaca, otorgándoles una ventaja competitiva de los conocimientos culturales, mejorando la experiencia de los clientes extranjeros, a diferencia de las personas que radican fuera del estado, como por ejemplo el estado de Veracruz.

Grafica 4: Estado civil



Mediante los datos obtenidos, se muestra que la mayor parte de trabajadores en el sector restaurantero se encuentran solteros/as mostrando un 76.7% mientras que el 16.7% no están casados, pero si tienen relaciones con parejas estables que vive en unión libre. El porcentaje restante se divide en los sectores de divorciado/a (3.3%) y viudo/a (3.3%) indicando que este sector atrae a muy pocas personas que han experimentado rupturas o perdidas en sus relaciones personales.

Grafica 5: Nivel de escolaridad

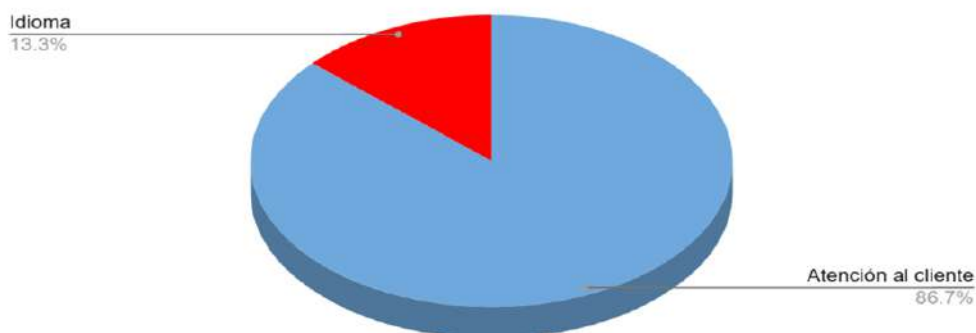


En el análisis de datos obtenidos se observa que el nivel de escolaridad más alto obtenido dentro de los trabajadores meseros es preparatorio con un 43.3%, seguido de Universidad con un 30%, sin embargo, existen un 23.3% de los trabajadores con

secundaria completa. Por otro lado, se observa que existe un menor rango en estudios avanzados como lo es posgrados ya que solo cuenta con un 3.3% de los trabajadores encuestados.

Por otro lado, con la información cualitativa obtenida mediante entrevistas, nos indica que, a pesar de tener diferentes niveles de escolaridad, la mayoría de los trabajadores cursan o cursaban nivel licenciatura, mostrando un interés por culminar sus estudios pese a la necesidad de trabajar. Lo cual puede aportar a cada uno de ellos ciertas fortalezas para mejorar una calidad de servicio.

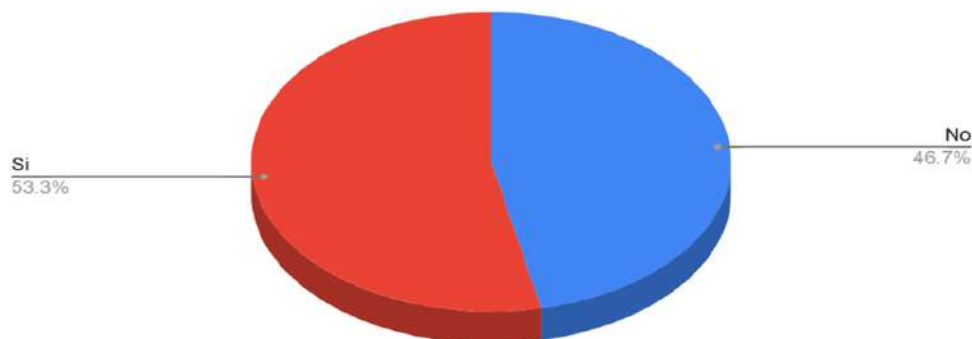
Grafica 6: Habilidades esenciales



Los datos obtenidos sobre el grupo de trabajadores meseros encuestados reflejan que la habilidad mayor valorada que se debe obtener para la obtención de su empleo en este sector es Atención al cliente debido que tiene un 86.7% tiendo como ventaja mejorar la experiencia del cliente dando a sugerir o recomendar platillos, bebidas o servicios adicionales para enriquecer su experiencia de los comensales, asimismo la otra habilidad que deben de poseer es el manejo de otro idioma dando como resultado un 13.3% extra al original que conservan.

Por otra parte, se debe considerar los datos cualitativos recabados que mencionan que las habilidades más esenciales para el sector restaurantero son atención al cliente, resolución de problemas bajo presión y la dominancia de algún idioma adicional al español para una mejor comunicación con los comensales extranjeros.

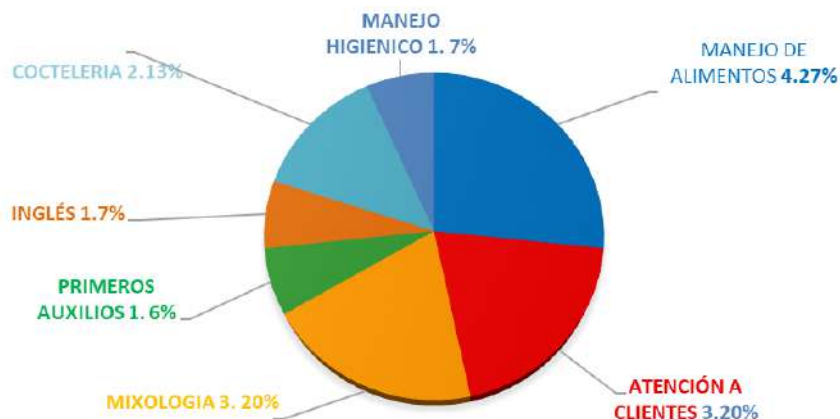
Grafica 7: Cursos o capacitaciones



Mediante los datos obtenidos del recuento de la variable de si han sido participes de algún tipo de curso o capacitación dentro de su trabajo, se observa que el 55.35% de los trabajadores entrevistados respondieron que sí recibieron cursos o capacitaciones relacionadas con el puesto de su trabajo, mientras que existe una proporción significativa del 46.7% que manifestaron no haber recibido cursos o capacitaciones relacionadas con su puesto de trabajo.

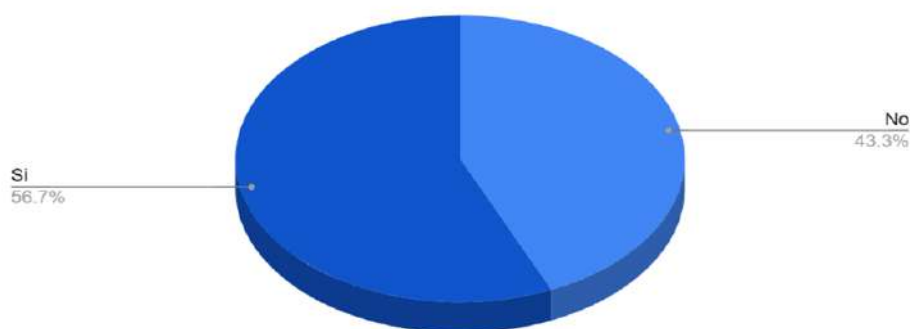
No obstante, considerando los datos cualitativos recolectados se observa que la mayoría de los empleados han recibido capacitaciones otorgadas por el restaurante, a pesar de ello se observa una mínima parte de aquellos que no recibieron capacitación alguna relacionadas al puesto de trabajo.

Grafica 8: Capacitaciones tomadas



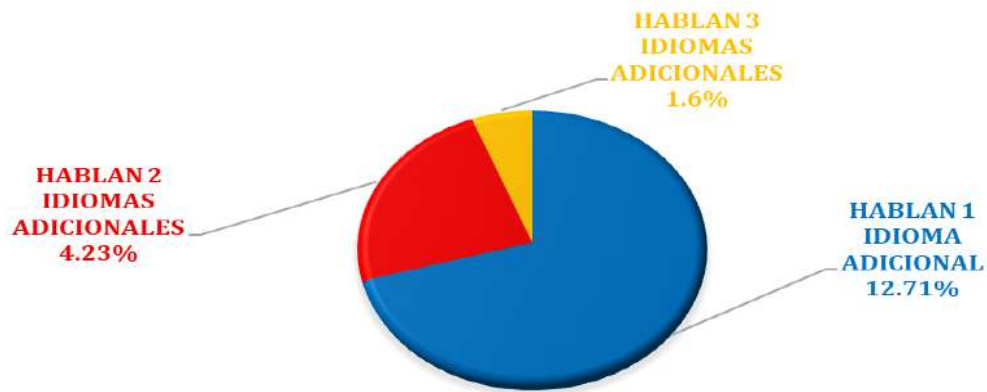
Con la recopilación de los datos obtenidos, se puede observar que la capacitación para el manejo de alimentos sobresale con respecto a los otros tipos de capacitación, con un porcentaje de 4.27%. En segunda posición, con un porcentaje de 3.13%, se encuentra un triple empate entre las capacitaciones de atención al cliente, mixología y cata de vinos. Mientras tanto la capacitación en coctelería se queda con el tercer puesto, con un porcentaje de 2.13%. En últimas posiciones se observa las capacitaciones de manejo higiénico, inglés y primeros auxilios; con un porcentaje de 1.6% y 1.7% respectivamente.

Grafica 9: Idioma adicional



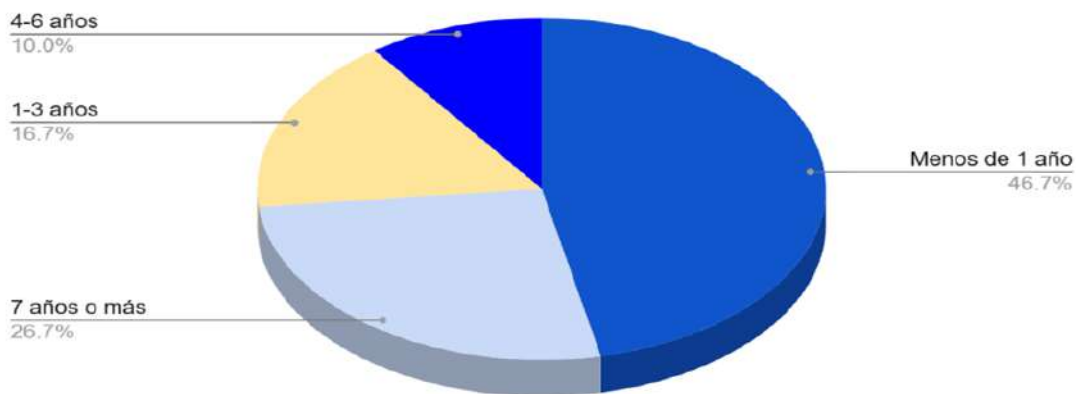
La siguiente grafica muestra el recuento de la variable que respecta a los individuos que hablan algún idioma adicional al español. Con base a los resultados obtenidos, se muestra que, un 56.7% de los trabajadores entrevistados Si hablan al menos un idioma además del español, mientras que el 43.3% restante, son aquellos que pertenecen al sector que no habla algún idioma adicional al español. Dicho lo anterior, es muy importante contar con un idioma adicional al español ya que a los trabajadores les permitiría tener una excelente comunicación con personas originarias de otro país.

Grafica 10: Numero de idiomas adicionales



De acuerdo con los datos estadísticos mostrados en la gráfica, la variable que respecta al recuento de los trabajadores entrevistados nos permite demostrar que existen más personas que hablan un idioma adicional al español, con un porcentaje de 12.71%. De igual manera, se observa que, un porcentaje del 4.23%, son integrantes del grupo que habla dos idiomas adicionales. Finalmente, una minoría del 1.6% de los trabajadores son pertenecientes del grupo que habla hasta tres idiomas adicionales al español.

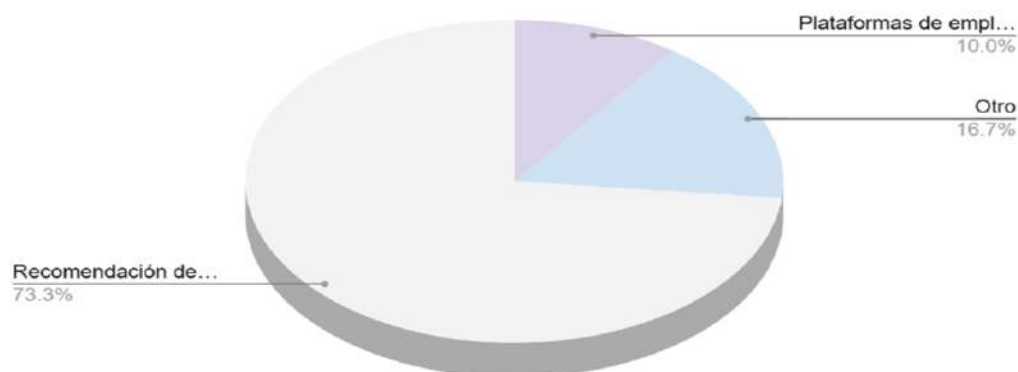
Grafica 11: Años de experiencia



Los datos obtenidos para realizar el recuento de la variable que está relacionada a los años de experiencia reflejan que, una gran mayoría de los trabajadores cuentan con menos de un año de experiencia, representando un 46.7%. Seguido de aquellos que son integrantes del grupo de 7 años o más, con un porcentaje del 26.7%;

asimismo se muestra una proporción significativa que pertenecen al grupo de entre 1-3 años establecidos con un porcentaje del 16.7%. Finalmente, el último grupo pertenece a aquellos integrantes que tienen 4-6 años de experiencia, con un menor porcentaje del 10% como mesero/a dentro del sector restaurantero.

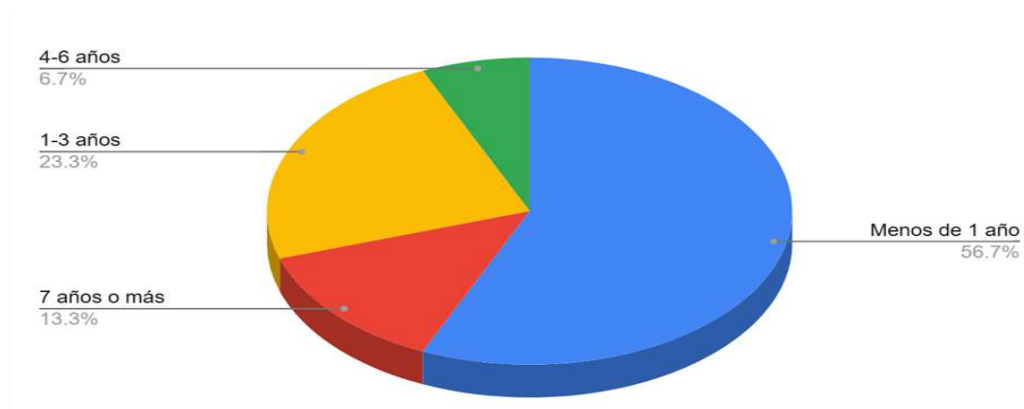
Grafica 12: Obtención de empleo



Mediante los datos que se obtuvieron, se realiza una gráfica para conocer el recuento de la variable que se relación a manera en que los trabajadores encontraron su empleo actual. La mayoría de ellos son integrantes del grupo que fue por recomendaciones de otro empleado, obteniendo un porcentaje de 73.3%. Por otro lado, aquellos encuestados pertenecientes al sector que refleja que lo consiguieron por otro, suman un porcentaje del 16.7%. Finalmente, como ultima observación se muestra que existe una minoría de los encuestados, específicamente el 10% restante, lo consiguieron por plataformas de empleo.

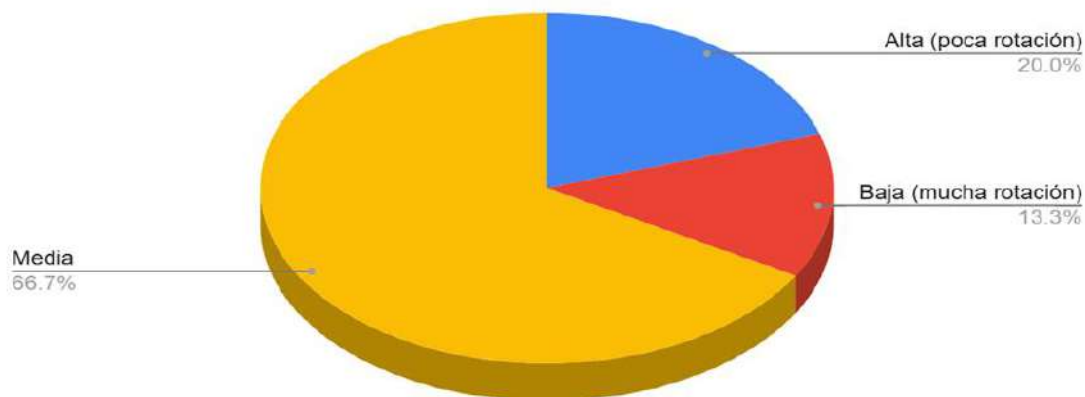
Considerando las respuestas de los datos cualitativos, se observa que no existe un solo medio de contratación, es decir, hay una gran variedad de métodos para la obtención de un empleo. A pesar de eso, se debe resaltar los métodos que incluyen las plataformas digitales y las recomendaciones por otro empleado; de esta manera se observa una importancia en ser perteneciente a una red de conexiones sociales para una eficaz obtención de empleo.

Grafica 13: Años de servicio



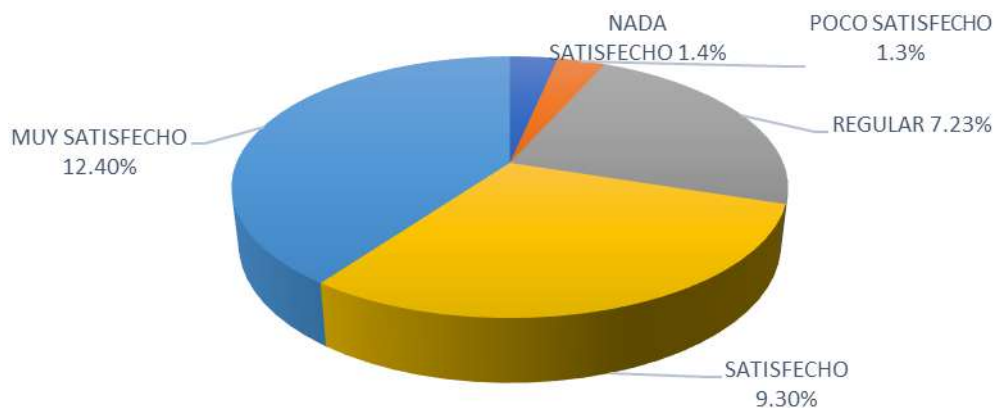
En la grafica obtenida se observa que, un porcentaje notable de los trabajadores cuenta con menos de un año de servicio en su lugar de trabajo actual, siendo el 56.7% del total de los encuestados. De igual forma, se percibe que, aquellos que integran el grupo de trabajadores que cuentan con 1 a 3 años de servicio, suman un porcentaje del 23.3%. Finalmente, el porcentaje restante se divide en dos grupos distintos, primero aquellos trabajadores que tienen de siete a más años de servicio, con un conteo del 13.3 por ciento y los trabajadores que cuentan con 4 a 6 años de servicio; con un porcentaje restante del 6.7%.

Grafica 14: Tasa de retención



Con los datos recabados, se puede observar en el grafico que, la mayoría de la población entrevistada está muy satisfecha con su trabajo actual, ya que representan la mayoría, con un porcentaje de 12.40%, seguida de la población que esta solamente satisfecha, la cual representa un 9.30%; la satisfacción regular obtuvo un porcentaje del 7.23%. Finalmente, los individuos que están poco satisfechos y con una satisfacción nula representan un 1.3% y 1.4% respectivamente, esto podría indicarnos que el restaurante en el que se encuentran podría tener poca rotación del personal.

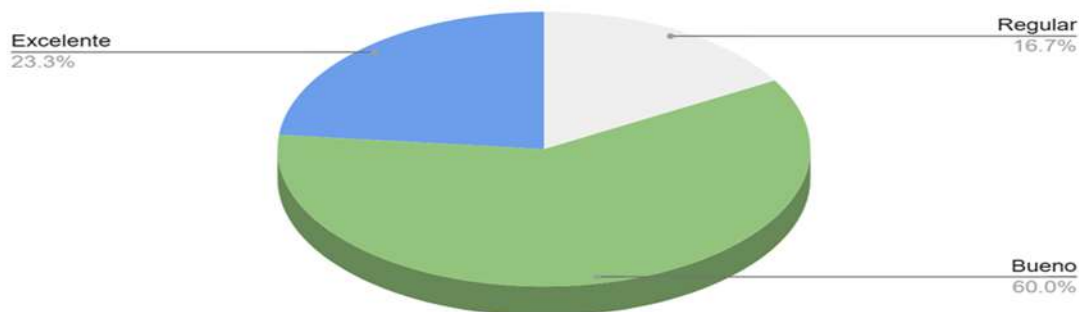
Grafica 15: Nivel de satisfacción



Mediante los datos obtenidos de las encuestas recabadas, se realiza un recuento de la variable que nos permite conocer la tasa de retención de los trabajadores. Se puede observar que la mayor parte de los trabajadores tiene una rotación media (66.7%) sugiriendo una tasa de retención moderada, asimismo la Alta (poca rotación) con un 20% lo que refleja una baja tasa de retención, seguida de baja (mucha rotación) con un 13.3%.

A pesar de ello, se debe tomar en consideración los resultados cualitativos obtenidos mediante las entrevistas realizadas, en donde se puede observar la existencia de una mayor estabilidad laboral y una menor rotación de personal de la esperada.

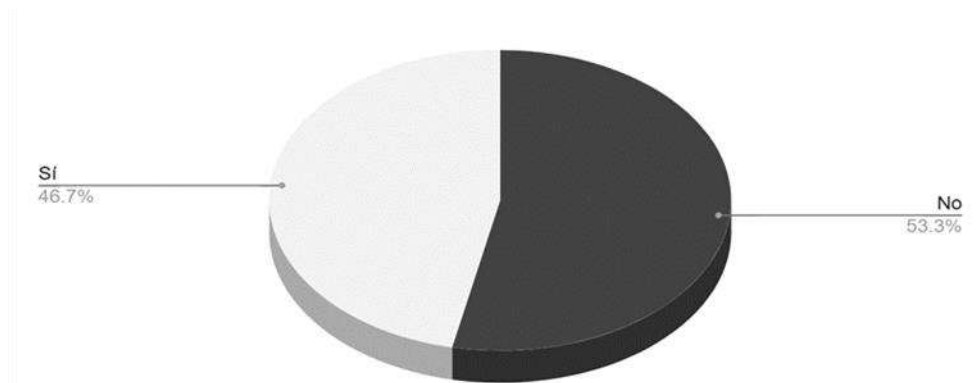
Grafica 16: Adaptabilidad



Mediante los datos obtenidos, se realiza una gráfica con el recuento de la variable de la adaptabilidad, mostrándonos que, la mayoría de los trabajadores encuestados considera que su adaptabilidad a los cambios de los restaurantes es Bueno con un 60%, seguida por aquellos trabajadores que consideran que su adaptabilidad es Excelente con un 23.3% mientras que el restante de los trabajadores manifiesta que su adaptabilidad a los cambios en el restaurante es Regular dando un 16.7%.

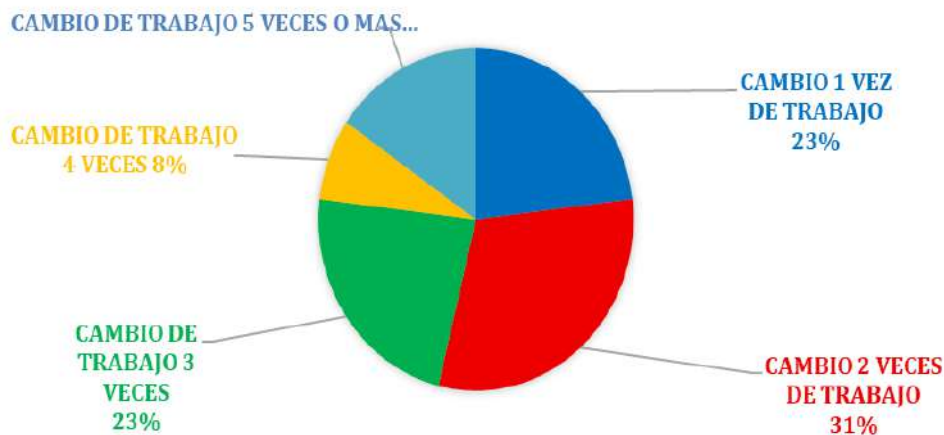
Por otro lado, en los datos cuantitativos obtenidos por las entrevistas, se pudo observar que la mayoría de los meseros a pesar de la llegada de nuevos negocios, personas extranjeras, modificación en su espacio laboral e incluso la incorporación de platillos extranjeros, se han tenido que adaptar de una manera buena debido a que es beneficioso para su trabajo. Estos datos reflejan que en general los trabajadores meseros tienen una buena o excelente adaptabilidad para la llegada de nuevas situaciones conforme pase el tiempo.

Grafica 17: Cambio de empleo en los últimos 2 años



Con los datos recabados, se puede establecer el recuento de la variable que se relaciona con el cambio de empleo en los últimos dos años. Es por eso, que en la gráfica se puede observar que un 46.7% de los trabajadores meseros ha cambiado de empleo en los últimos 2 años mientras que el otro 53.3% se ha mantenido y no ha cambiado de empleo en los últimos 2 años, lo cual podría indicarnos que se en su trabajo actual se han tomado medidas para el mejoramiento de retención del personal.

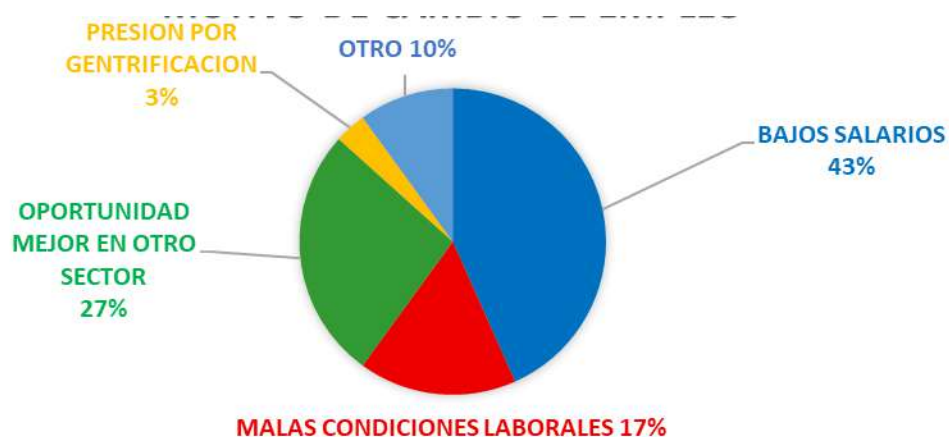
Grafica 18: Número de veces de cambio de empleo



Con los resultados obtenidos mediante la gráfica mostrada arriba, se puede establecer que el sector entrevistado se divide en 5 sectores, donde el sector más grande (31%) ha cambiado de trabajo dos veces, mientras que el segundo y tercer sector más grande, los cuales son aquellos que han cambiado de empleo en una

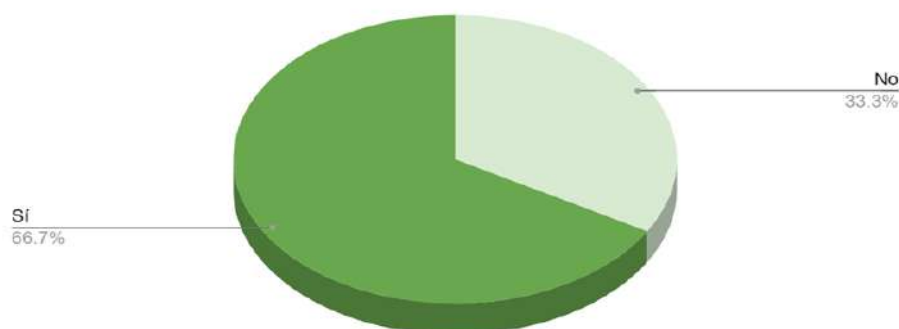
ocasión y hasta tres ocasiones; llegan a empatar en porcentaje (23%). Finalmente, los últimos dos sectores, son aquellos que han cambiado de empleo entre cuatro, cinco y hasta más ocasiones; representando un porcentaje del 15% y 8% respectivamente.

Grafica 19: Motivo de cambio



Mediante a los datos recabados, se puede confirmar que el motivo del cambio de empleo es mayormente causado por los bajos salarios que ofrecen, los cuales representan un porcentaje de 43%. Como segundo causante, se puede establecer que es debido a una oportunidad mejor en otro sector, con porcentaje del 27%. En tercer puesto esta las malas condiciones laborales, los cuales representan un 17%. En los últimos dos puestos se encuentran la presión por gentrificación y otros factores; los cuales obtienen un porcentaje de 3% y 10% respectivamente.

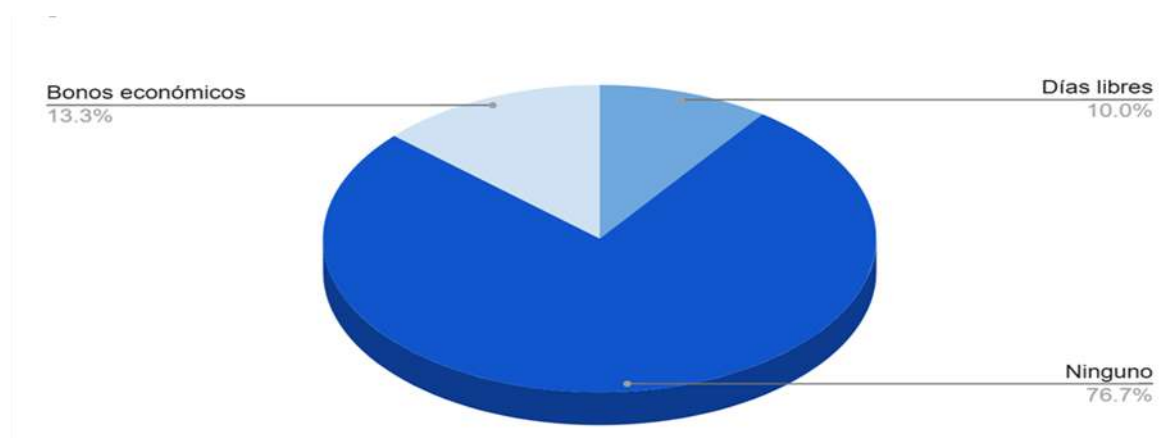
Grafica 20: Aumento salarial en los últimos 2 años



Los datos obtenidos reflejan que la mayor parte de los trabajadores meseros encuestados en el centro histórico de Oaxaca, respondieron que Sí con un 66.7% han recibido un aumento salarial en los últimos 2 años, mientras que el otro 33.3% manifestaron que No se les ha aumentado el salario en los últimos 2 años en su trabajo, esto podría provocar una baja retención del personal debió a su desmotivación a causa que casi todos los trabajadores no han recibido un aumento salarial por parte del restaurante en sus últimos 2 años de empleo.

Así mismo, los datos cuantitativos obtenido por los encuentros con los diferentes meseros manifiestan que, la mayor parte de ellos no han recibido algún tipo de incentivo o aumento pese a su productividad en su instancia del restáurate, reflejando que ni aquellas personas que cuentan con un nivel académico más alto como licenciatura, posgrado o maestría cuentan con este beneficio en su salario mucho menos trabajadores que solo cuenta con bachillerato concluido. Dicho lo anterior, puede que exista una gran rotación de personal y poca retención de los trabajadores meseros.

Grafica 21: Incentivos por puntualidad

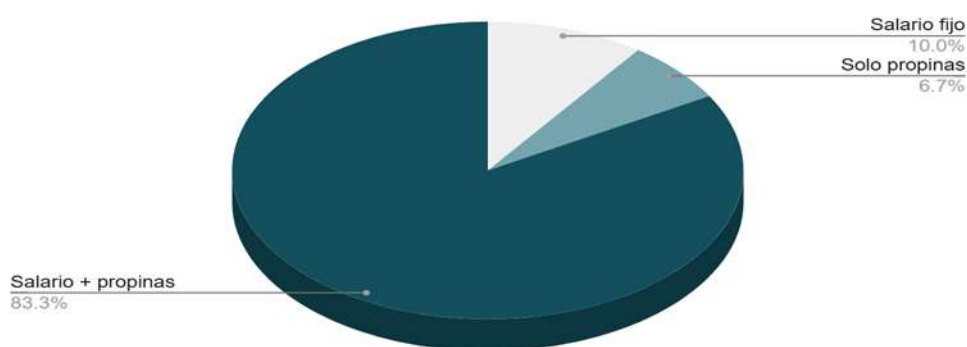


En la gráfica obtenida de las encuestas realizadas por parte de los trabajadores meseros en el centro histórico de Oaxaca, se refleja con un 76.7% que la mayor parte de los trabajadores no reciben incentivos por puntualidad manifestando tener un impacto negativo en el compromiso y motivación por parte de los empleados afectando la eficacia de servicio y/o retención del personal, mientras que un 13.3% manifiesta que recibe Bonos Económicos por puntualidad seguida de un 10% del

cual recibe Días libres, esto podría motivar a cada uno de los empleados y mejorar su calidad de servicio para los clientes.

Dentro de la misma línea, los resultados cuantitativos reflejan que, en su mayoría de los meseros expresan que no reciben algún incentivo por puntualidad, esto puede ser por diversas situaciones que ellos presentan, por ejemplo; haber trabajado en 2 áreas diferentes o por su tipo de contrato.

Grafica 22: Tipo de salario

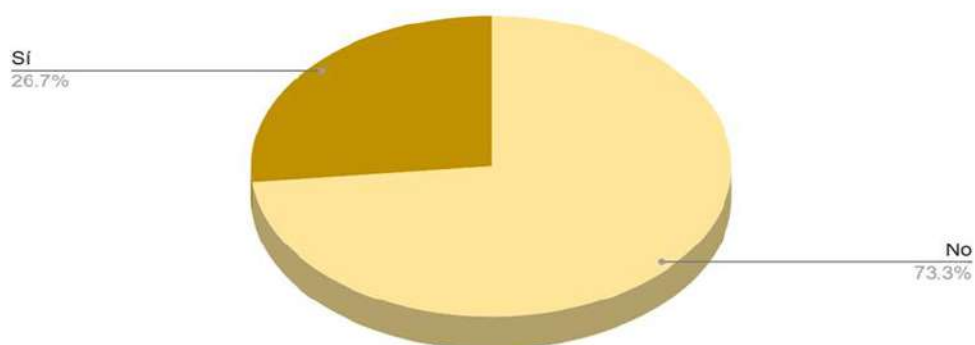


Mediante los análisis recabados la gráfica por parte de los meseros muestra que, la mayor parte de los trabajadores se les paga con un Salario más propinas dando un porcentaje de 83.3% la cual podría ser común en este tipo de sectores donde las propinas complementan el ingreso de los empleados, mientras que el 10% cuenta con un salario fijo y un 6.7% de los trabajadores cuenta con un salario de Solo propinas dándoles inestabilidad en los ingresos de cada uno de los empleados meseros.

Paralelamente, los resultados de los datos cuantitativos derivados de las entrevistas evidencian que, los meseros solo cuentan con un contrato verbal obteniendo como salario solo sus propinas pero no completas ya que eran repartidas con los demás empleados, lavalozza o personal de cocina y sin un documento escrito que los respalde pese a su tiempo laborado en su empleo actual, nivel académico y habilidades que refuerzan su productividad en el restaurante, sin embargo, hay una escasez de personal que declara que su tipo de contrato cambio a escrito lo cual

les permitía quedarse con su salario más propinas que recibían a lo largo de su jornada laboral.

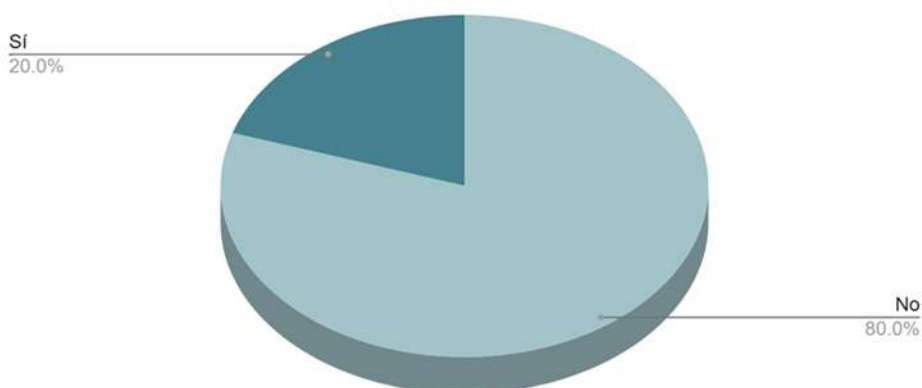
Grafica 23: Prestaciones adicionales (aguinaldo, seguro médico, etc.)



Mediante los datos recabados por parte de los trabajadores meseros que trabajan actualmente en restaurantes en el centro histórico de Oaxaca, se puede observar que, la mayoría de los trabajadores encuestados no reciben algún tipo de prestaciones mostrando un porcentaje de 73.3% indicándonos que la mayoría de ellos en este sector se caracteriza por la ausencia de este beneficio. Mientras que solamente el 26.7% afirma que Si recibe prestaciones adicionales en su trabajo.

Grafica 24: Recibe algún tipo de prima laboral

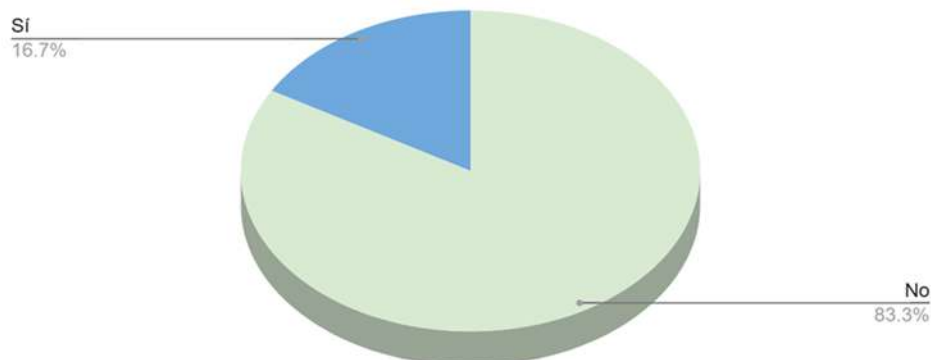
Basándonos en la gráfica que se realizó al personal de meseros encuestados, con



los datos recabados, se puede establecer que el 80% de la población entrevistada No recibe prima laboral, mientras que una minoría del 20% Si recibe algún tipo de

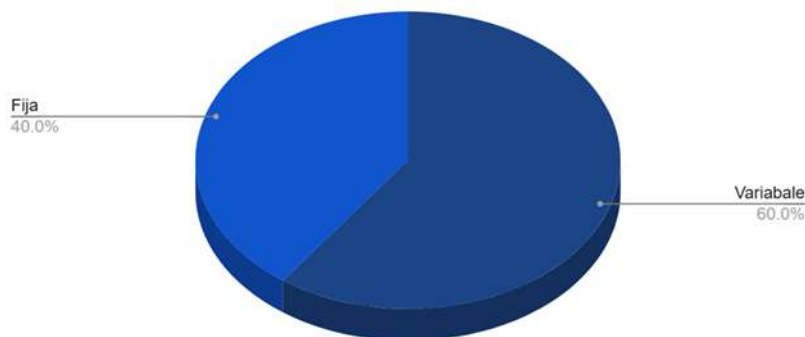
prima laboral dentro de su trabajo. Esta grafica refleja una realidad laboral donde descolló la falta de prestaciones adicionales para la mayoría de empleados que permanecen en este sector restaurantero en el Centro Histórico de Oaxaca.

Grafica 25: Incentivo por productividad



En las grafica obtenida se observa que, un porcentaje notable de los trabajadores No recibe algún tipo de incentivo por productividad reflejada en un porcentaje del 83.3% reflejando que la mayor parte de los meseros solo cuentan con un salario fijo y/ o propinas sin un mecanismo ligado al desempeño o la productividad individual de los meseros, por otro lado, se puede analizar que solo el 16.7% Si recibe algún tipo de incentivo. La ausencia de este tipo de incentivos puede repercutir en términos de motivación, compromiso y eficiencia de los meseros.

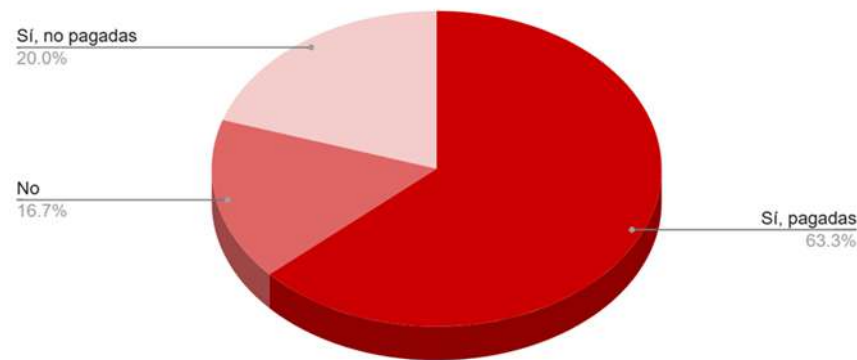
Grafica 26: Jornada laboral



Debido a las encuestas recabadas por parte de los trabajadores encuestados se obtuvieron eficaces datos alcanzados, dicho esto, podemos examinar que el tipo de jornada laboral llega a variar entre los meseros, pues existe una fracción del 60% de ellos que tiene una jornada variable lo cual puedes provocarles cansancio y/o estrés bajando su eficiencia en el trabajo, por otro lado, el 40% restante tienen una jornada fija la cual podría beneficiar en su compromiso y motivación de los empleados.

Paralelamente, los resultados de los datos cuantitativos derivados de las entrevistas evidencian que, gran parte de los meseros han tenido turnos muy variados en sus jornadas laborales como lo son; turnos completos, 2 turnos matutinos y vespertinos los cuales pueden ser rotativos, y a veces, de acuerdo a su desempeño laboral podrían salir antes del turno acordado.

Grafica 27: Horas extras

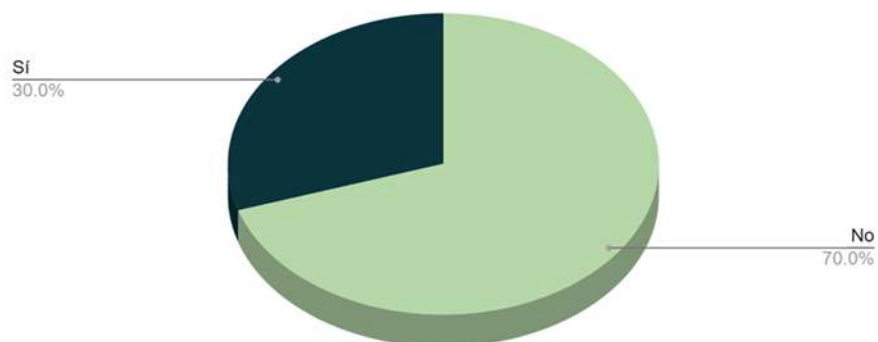


Mediante el esquema mostrado, por las personas encuestadas se puede establecer que los meseros llegan a hacer horas extras, donde el 63.3% se les remunera económicamente dándoles a los trabajadores motivación, compromiso, eficiencia y retención de los meseros en el restaurante mientras que a un 20% No se les remunera y el 16.7% restante no realiza horas extras.

Por otro lado, en los datos cuantitativos obtenidos por las entrevistas, se pudo observar que la mayor parte de los trabajadores no hacía horas extras ya que tenían

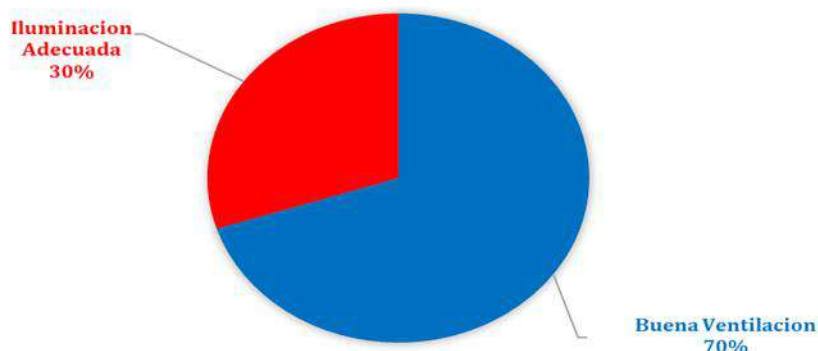
establecido una jornada laboral, sin embargo, cabe recalcar que existía una escasez de personal la cual trabaja horas extras pagadas por las festividades que se llevaban a cabo en el centro histórico de Oaxaca.

Grafica 28: Acceso a áreas de descanso



Tras un análisis detallado, se puede observar en la gráfica que, el 70% de la población encuestada No tiene acceso a algún tipo de área de descanso adecuada, mientras que solamente el 30% Si tiene acceso a ellas. Estos resultados nos reflejan que la mayoría de los trabajadores no cuentan con espacios apropiados recuperarse de su jornada laboral dándoles un impacto negativo en su productividad dentro de su trabajo.

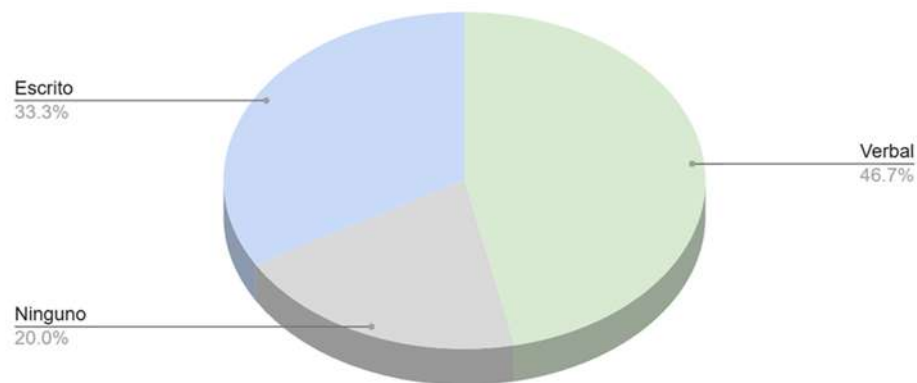
Grafica 29: Medio ambiente físico



A partir de las encuestas obtenidas se puede establecer que el 70% de los trabajadores encuestados tienen una buena ventilación, mientras que el 30% restante pertenecen a aquellos meseros que tienen una iluminación adecuada. Estos resultados permiten entender que al contar con iluminación y ventilación medianamente adecuada un aspecto importante para el bienestar y comodidad de los empleados.

Así mismo, los datos cuantitativos obtenidos por los encuentros con los diferentes meseros manifiestan que, contaban con buenas condiciones refiriéndose a ventilación, buena iluminación, algún área de descanso y comedor para los trabajadores. Sin embargo, un mesero comenta que dentro de su trabajo contaba con pésimas condiciones ya que el restaurante no contaba con ventilación, agua y que constantemente tenían que trabajar sin luz lo cual para ella le causaba estrés pues era la capitana y tenía que resolver con lo poco que había a su alcance.

Gráfico 30: Tipo de contrato

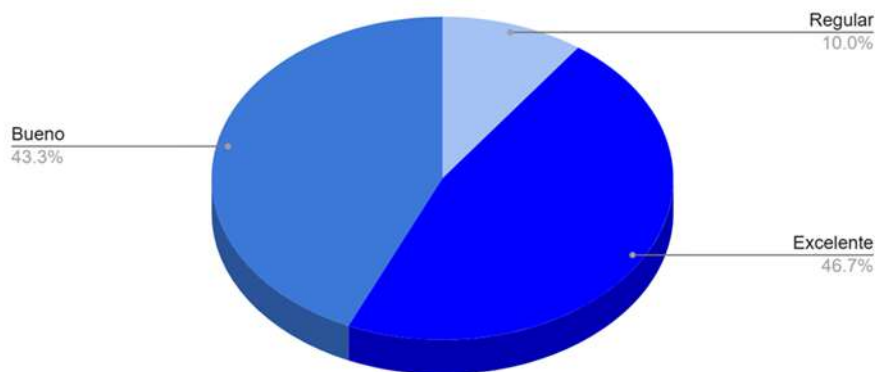


Con los datos recabados, se puede establecer que el tipo de contrato que se les ofrece mayormente a los trabajadores es verbal, con un porcentaje de 46.7%. Mientras que el tipo de contrato escrito ocupa un porcentaje de 33.3%. Finalmente se observa que el 20% restante no tienen tipo de contrato. Estos podrían indicar que existe una deserción de trabajadores por el tipo de contrato que llegan a tener con restaurantes que se encuentran dentro del Centro Histórico de Oaxaca.

Dentro de la misma línea, los resultados cuantitativos reflejan que, en su mayoría de los meseros contaban con un contrato verbal y que no tenían algo escrito que

los amparara quedando vulnerables con su salario, incentivos o prestaciones, y, muy pocos tenían acceso a un contrato escrito. Esto nos indica que existe una deserción de trabajadores meseros por el tipo de contrato que los diferentes restaurantes ubicados en el centro histórico de Oaxaca les ofrece.

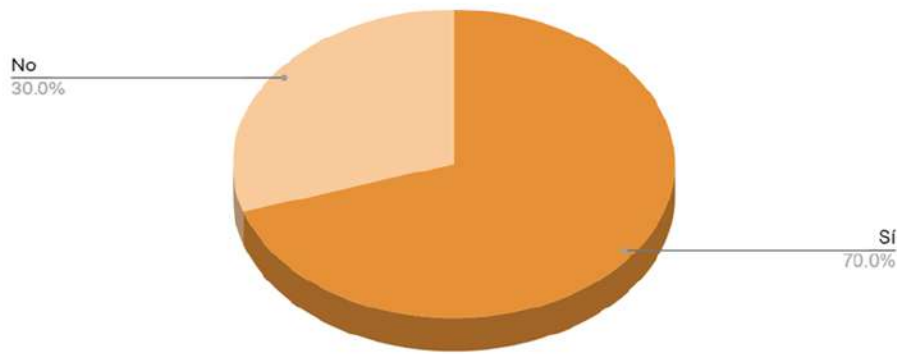
Grafica 31: Relación con compañeros



En el siguiente esquema se proporciona información de una visión general de como los meseros perciben sus relaciones interpersonales en su lugar de trabajo, en cuanto que nos indica que la relación entre compañeros es mayormente excelente, ya que muestra un porcentaje del 46.7%, asimismo el porcentaje restante se divide entre la población que se lleva de buena manera (43.3%) y de forma regular (10%).

Paralelamente, los resultados de los datos cuantitativos derivados de las entrevistas evidencian que, los meseros a veces tenían una relación hostil con sus compañeros de trabajo ya que la mayoría eran jóvenes productivos, sin embargo, esta situación fue mejorando con el paso del tiempo.

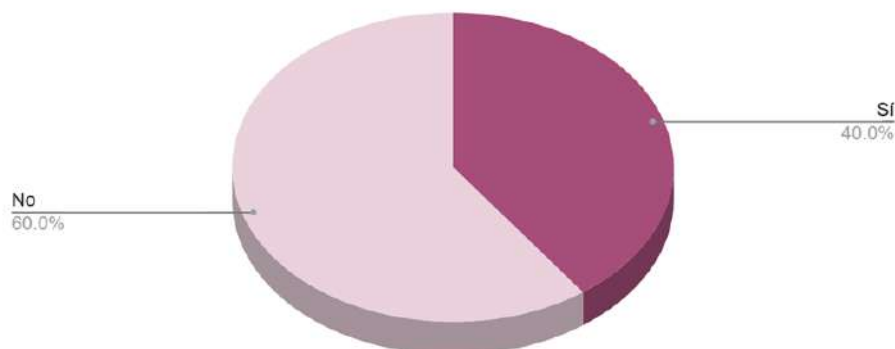
Grafica 32: Sanción dentro del trabajo



Con base a la gráfica, se puede mostrar que al 70% de los meseros encuestados pueden ser sancionados en su trabajo, mientras que el 30% restante no tiene problemas con algún tipo de sanción dentro de su trabajo. Esta información descollará las condiciones y relaciones de los trabajadores y líderes que hay en el restaurante.

Sin embargo, los datos cuantitativos muestran que todos los empleados contaban con una variedad de sanciones, por ejemplo; si no se cumplía con el horario laboral, si llegaban tarde o si rompían algo se les iba descontando al final de su salario el cual les causaba un desequilibrio en su economía, por otra parte, solo 2 personas comentaron que ellos no eran sancionados por alguna norma que llegaron a incumplir.

Grafica 33: Experimenta estrés o ansiedad frecuentemente

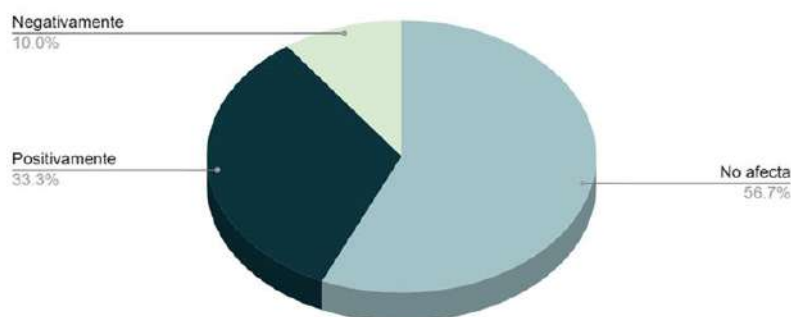


En el esquema se proporciona información de suma importancia de la salud mental y el bienestar de los trabajadores. Mediante la gráfica obtenida por los encuestados, se puede establecer que el estrés y/o la ansiedad no afecta de manera frecuente en

los meseros. Ya que, se obtiene un 60% que no sufre de este problema mientras que el 40% debe afrontarlo y lidiar con el todo el día en su trabajo, esta información puede ayudar en implementar medidas de apoyo que contribuyan a los niveles de estrés y ansiedad de los trabajadores.

Por otro lado, en los datos cuantitativos obtenidos por las entrevistas, se pudo observar que la mayoría de los meseros presentaban episodios de estrés por la demanda de turistas que llegaban a visitar el Centro Histórico de Oaxaca el cual fueron controlando por las estrategias que implementaba el restaurante como eran 5 minutos de estiramiento e incluso algunos contaban con un cuarto para despejarse y seguir con su jornada.

Grafica 34: El trabajo afecta su vida familiar



El análisis de los datos recabados, se puede observar que mayormente la vida familiar del mesero no se ve afectada, debido que el 56.7% no les afecta. El porcentaje restante se ve dividido entre a los que les afecta de manera positiva y negativa; con un 33.3% y 10% respectivamente. Esta información nos lleva a deducir que el trabajo como mesero no afecta negativamente a su vida familiar de los trabajadores.

Los datos cuantitativos muestran que el trabajo como mesero no afecta de forma adversa a su vida familiar ya que muy pocos de los trabajadores respondieron que sí, su vida familiar es afectada por su empleo puesto que sus jornadas eran completas, tomando en cuenta que algunos de ellos aun seguían estudiando

obteniendo como resultado poca calidad de tiempo a su familia, círculo social e incluso para ellos mismos.

Tabla 1: Rangos de edad y género.

Cuenta de Sexo: RANGOS DE EDAD	SEXO Femenino	Masculino	Total general
18-25 años	3	10	13
26-35 años	7	4	11
36-45 años	2	3	5
46 años o más	1		1
Total general	13	17	30

El siguiente análisis de asociación refleja que, la población de los trabajadores meseros analizada cuenta con una mayor proporción en el rango de edad entre los 18-25 años, seguida por el rango de edad de 26-35 años, por otro lado, se puede observar al mismo modo que existe una cantidad significativa de masculinos trabajando dentro de este sector restaurantero que femeninos.

Por otro lado, el análisis mostrado por los datos cualitativos obtenidos mediante las entrevistas realizadas se muestra que existe una mayoría de individuos que forman parte de un rango de edad de entre 21 y 28 años; mientras que la parte restante se divide entre las edades de 19, 33 y 40 años respectivamente. De esta manera se puede tomar en consideración que, los individuos que laboran en este sector mayormente son jóvenes adultos que buscan sustentar su calidad de vida y la de su familia.

Tabla 2: Tipo de salario y género.

Cuenta de Sexo: TIPO DE SALA	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Salario + propinas	12	13	25
Salario fijo	1	2	3
Solo propinas		2	2
Total general	13	17	30

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los encuestados en el sector restaurantero, se puede observar que dentro de este la mayor parte de ellos cuenta con un salario fijo más las propinas obtenidas a lo largo de su jornada laboral, mientras que solo 2 personas cuentan con un salario fijo seguida de 2 trabajadores cuentan con un salario de solo propinas.

De igual manera, se debe de considerar los datos cualitativos debido a que la mitad de los trabajadores entrevistados cuentan con un tipo de salario fijo más las propinas que hayan conseguido en su jornada laboral. Por otra parte, la mitad restante se divide en aquellos que únicamente cuentan con un tipo de salario fijo o solo obtienen ganancias de las propinas que se les otorga mediante los comensales que consideran que hayan recibido un buen servicio. De esta forma se logra entender que existe una división notable entre aquellos trabajadores que cuentan con un salario fijo más propinas y los que no cuentan con dicho tipo de salario.

Tabla 3: Tipo de contrato y género

Cuenta de Sexo: TIPO DE CONTRATO	SEXO		Total general
	Femenino	Masculino	
Escrito	2	8	10
Ninguno	3	3	6
Verbal	8	6	14
Total general	13	17	30

La tabla proporciona información efectiva sobre la composición de la fuerza de trabajo y los tipos de contrato que tienen los trabajadores, ya que se puede observar que la mayor parte de los trabajadores meseros cuentan con un contrato verbal dando un total de 14 personas, seguidas de los trabajadores que cuentan con un contrato escrito dando el total de 10 y por último solo 6 personas no cuentan con algún contrato dentro de su trabajo.

No obstante, se debe de tomar en cuenta los resultados de los datos cualitativos obtenidos mediante las entrevistas realizadas. Dichos datos nos permiten observar que la mitad de los entrevistados tienen un contrato verbal, mientras que la mitad restante se distribuyen en aquellos que cuentan con un contrato escrito y los que

tienen un contrato tanto escrito como verbal. Estos resultados nos permiten comprender que gran parte de los trabajadores del sector restauranero tienen un contrato físico que les permite formalizar el empleo

Tabla 4: Idioma Adicional y género

Cuenta de Sexo: HABLAS IDIOMA	SEXO Femenino	Masculino	Total general
No	9	4	13
Si	4	13	17
Total general	13	17	30

El siguiente análisis de asociación refleja que, la población de los trabajadores meseros analizada cuenta con un idioma adicional al de origen dando un total de 17 personas de las cuales 13 son de sexo masculinas mientras que 4 son de sexo femenino, dicho esto, los trabajadores podrían tener una ventaja en habilidad lingüística y una buena comunicación con los clientes que origina en otro país.

Tabla 5: Nivel de escolaridad y género

Cuenta de Sexo: ESCOLARIDAD	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Posgrado	1		1
Preparatoria	6	7	13
Secundaria	4	3	7
Universidad	2	7	9
Total general	13	17	30

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los trabajadores encuestados muestra información sobre la distribución por sexo y el nivel educativo de cada uno de ellos, dicho esto, hay un total de 13 personas que cuentan con preparatoria culminada, seguida de 9 personas en total que cuentan con universidad culminada y por último solo un mínimo de 7 personas que cuentan con secundaria concluida seguida de solo 1 persona que cuenta con posgrado.

Sin embargo, se debe tomar en consideración los resultados cualitativos obtenidos mediante las entrevistas debido a que más de la mitad de los trabajadores entrevistados cuenta con una licenciatura. Por otra parte, aquellos que componen

la fracción restante se divide en aquellos que cuentan con un bachillerato completado y un caso particular de un trabajador que cuenta con una maestría. Con dichos resultados podemos observar que una parte considerable de los empleados del sector restaurantero cuenta con una licenciatura completada

Tabla 6: Relación con compañeros y género

Cuenta de Sexo: RELACION COMPAÑEROS	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Bueno	5	8	13
Excelente	5	9	14
Regular	3		3
Total general	13	17	30

La tabla proporciona información efectiva sobre la relación de compañeros y la distribución de sexo de los trabajadores meseros, en ella se puede observar que 14 de los trabajadores tienen una relación excelente con sus compañeros indicándonos que puede existir un buen ambiente laboral entre ellos, seguida por un total de 13 personas las cuales tienen una buena relación con sus compañeros y por último solo 3 personas tiene una relación regular con ellos.

Por otro lado, los resultados de los datos cualitativos nos muestran que la relación entre compañeros de trabajo es buena. Estos resultados nos permiten comprender que, a pesar de la diferencia de edad y su nivel académico, se pueden generar buenas relaciones en el trabajo entre los diferentes compañeros para ofrecer un servicio rápido y eficaz para los comensales.

Tabla 7: Afecta tu vida familiar y estado civil

Cuenta de Estado Civil: AFECTA A TU VIDA FAMILIAR	ESTADO CIVIL Divorciado/a	Soltero/a	Unión libre	Viudo/a	Total genera
Negativamente		2	1		3
No afecta	1	13	2	1	17
Positivamente		8	2		10
Total general	1	23	5	1	30

El siguiente análisis de reflexión refleja que, 17 trabajadores meseros de los cuales 13 de ellos son solteros, 2 en unión libre y 1 viudo no afecta su trabajo a su vida familiar, mientras que 10 personas respondieron que afecta positivamente su trabajo a su vida familiar de los cuales 8 de ellos se encuentran solteros y 2 en unión libre y por último 3 de los cuales 1 está en unión libre y 2 solteros objetaron que afecta negativamente su trabajo a su vida familiar.

Tabla 8: Obtención de empleo y rango de edades

Cuenta de Edad	Edad					
Como consigio su empleo actual	18-25 años	26-35 años	36-45 años	46 años o más	Total general	
Otro	1	2	2		5	
Plataformas de empleo (ej: Computrabajo	1	2			3	
Recomendación de otro empleado	11	7	3	1	22	
Total general	13	11	5	1	30	

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los trabajadores encuestados, se puede observar que 22 de los trabajadores meseros consiguieron su empleo actual mediante recomendación de otro empleado siendo el método más común entre ellos, asimismo 5 de ellos lo consiguieron mediante otra opción y por último 3 trabajadores lo consiguieron por plataformas de empleo, dicho esto se da a entender que hay una diversidad de estrategias de búsqueda y obtención de su oficio.

Por otra parte, los datos cualitativos nos muestran que una parte considerable de los entrevistados obtuvieron el empleo mediante la recomendación de un empleado, de igual manera, aquellos que consiguieron el empleado mediante las plataformas digitales representan un porcentaje notable. Dichos resultados nos permiten entender que en el mundo laboral existen diversas redes de conexión entre los trabajadores y los empleos y sus posibles vacantes.

Tabla 9: Habilidades necesarias y nivel de escolaridad

Cuenta de Nivel de escolaridad más alto completado:	ESCOLARIDAD				
HABILIDADES NECESARIAS	Posgrado	Preparatoria	Secundaria	Universidad	Total general
Atención al cliente		13	7	6	26
Idioma	1			3	4
Total general	1	13	7	9	30

La tabla obtenida por los trabajadores meseros encuestados refleja que 26 de ellos de los cuales 13 cuentan con preparatoria, 7 con secundaria y 6 con universidad la atención al cliente es una habilidad necesaria para la obtención de su empleo, mientras que solo 4 de los trabajadores de los cuales 3 cuentan con universidad culminada y 1 con posgrados consideran que el idioma es habilidad necesaria para su empleo.

De igual forma se debe tomar en cuenta los datos cualitativos obtenidos por las entrevistas, debido a que presentan una gran variedad de habilidades esenciales para su trabajo, como los son habilidades básicas en cocina, emplatado, capacidad de trabajar bajo presión, tolerancia, ser activo y manejo de estrés. De esta manera nos muestra que, a pesar de las habilidades consideradas por nuestra parte, existen muchas más que son esenciales para obtener un buen desempeño laboral.

Tabla 10: Nivel de escolaridad y tipos de cursos

Cuenta de En caso de responder que si, ¿cuáles cursos?	CURSOS									
ESCOLARIDAD	Atención a clientes	Cata de vinos	Coctelería	de manejo de los alimrso	de mixolo	urso de mixologí	Inglés	Manejo de higiene	No 2	Primeros auxilios
Posgrado							1			
Preparatoria			1	2		1		8	1	
Secundaria	2			1	1			3		
Universidad	1	3	1					1	3	
Total general	3	3	2	3	1	1	1	1	14	1

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los encuestados en el sector restaurantero, nos muestra que 14 trabajadores no cuentan con cursos tomados para la obtención de su empleo y 16 sí cuentan con una variedad de cursos tomados para el puesto en el que se encuentran en su empleo actual, de ellos 13 cuentan con preparatoria, 9 con universidad, 7 con secundaria y 1 con posgrado.

Tabla 11: Han tomado cursos y de que tipo

Cuenta de ¿Ha tomado cursos o capacitaciones relacionadas con su trabajo?	¿HAS TOMADO CURSOS?		Total, general
	No	Si	
TIPO DE CURSOS O CAPACITACIONES			
Atención a clientes		3	3
Cata de vinos		3	3
Coctelería		2	2
Curso de manejo de los alimentos		3	3
Curso de mixología		1	1
Curso de mixología		1	1
Inglés		1	1
Manejo de higiene		1	1
No	14		14
Primeros auxilios		1	1
Total general	14	16	30

La siguiente tabla proporciona información efectiva sobre los cursos tomados y que tipo de cursos o capacitaciones han tomado, en ella se puede observar que 16 trabajadores meseros han tomado una variedad de cursos como lo es atención al cliente cata de vinos, coctelería, manejo de alimentos, de mixología, higiene, primeros auxilios e inglés, esto refleja positivamente el desarrollo de sus habilidades y/o desempeño en su puesto, por otro lado, 14 trabajadores respondieron que no han tomado ni recibido capacitaciones relacionadas con su trabajo.

Considerando los datos cualitativos obtenidos mediante las entrevistas realizadas se observa que la mayoría de los trabajadores han recibido algún tipo de capacitación para emplear su trabajo de manera adecuada y eficaz. Esta capacitación es brindada por la empresa.

Tabla 12: Hablas algún idioma adicional y cuantos.

Cuenta de ¿Habla algún idiomas adicional al español?	HABLAS ALGUN IDIOMA ADICIONAL		Total general
	No	Si	
NUMERO DE IDIOMAS ADICIONALES AL ESPAÑOL			
0	13		13
1		10	10
2		6	6
3		1	1
Total general	13	17	30

La tabla proporciona información valiosa de la cual relaciona si hablan algún idioma adicional y cuál es el número de idiomas, reflejando que, 13 de los trabajadores encuestados no hablan algún idioma adicional al español, mientras que 10 de ellos sí hablan algún idioma adicional, por otro lado, también se puede observar que 6 de las personas hablan 2 idiomas adicionales seguida de 1 persona que cuenta con 3

idiomas adicionales al español dando como resultado una buena y clara comunicación entre los clientes que originan en otro país.

Tabla 13: Años de experiencia y satisfacción laboral

Cuenta de Años de experiencia como mesero/a: AÑOS DE EXPERIENCIA	SATISFACCION LABORAL					Total general
	1	2	3	4	5	
1-3 años				2	3	5
4-6 años			1	2		3
7 años o más			2	1	5	8
Menos de 1 año	1	1	4	4	4	14
Total general	1	1	7	9	12	30

Mediante la tabla de análisis de asociación se puede obtener que la satisfacción laboral general es alta, ya que, la mayoría de los empleados calificaron entre 3-5 en la escala su satisfacción laboral, por otro lado, se puede observar que solo 2 trabajadores calificaron su satisfacción entre 1-2 dentro de la escala. La satisfacción labora parece variar independientemente del tiempo de experiencia.

Tabla 14: Prestaciones adicionales y años de servicio

Cuenta de Años de servicio en este restaurante: PRESTACIONES ADICIONALES	AÑOS DE SERVICIO				Total general
	1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	
No	5		4	13	22
Sí	2	2		4	8
Total general	7	2	4	17	30

En la tabla obtenida por los trabajadores encuestados refleja que, 13 trabajadores con menos de 1 año de servicio no cuentan con prestaciones adicionales, seguida de 4 personas con 7 años o más, por otro lado, 4 de las personas si cuentan con prestaciones adicionales, seguida de 2 personas con 4-6 años y 2 con 1-3 año, dicho esto, se puede tomar en cuenta que a medida que aumentan los años de servicio hay más posibilidades de contar con prestaciones adicionales.

Tabla 15: Prima laboral y años de servicio

Cuenta de Años de servicio en este restaurante:		AÑOS DE SERVICIO				Total general
PRIMA LABORAL		1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	
No		5	2	4	13	24
Sí		2			4	6
Total general		7	2	4	17	30

En la siguiente tabla obtenida, refleja una distribución desigual de primas laborales considerando que, 24 trabajadores no cuentan con primas laborales reflejando que puede existir políticas por parte del restaurante en cuanto a la asignación de primas laborales ya que podrían estar basadas en la antigüedad o tiempo de servicio por parte del trabajador causando poca retención en los trabajadores, a su vez, 6 trabajadores encuestados respondieron que sí cuentan con prima laboral por parte de su trabajo.

Tabla 16: Incentivo por productividad y años de servicio

Cuenta de Años de servicio en este restaurante:		AÑOS DE SERVICIO				Total general
INCENTIVO POR PRODUCTIVIDAD		1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	
No		6	1	4	14	25
Sí		1	1		3	5
Total general		7	2	4	17	30

En la tabla obtenida por los trabajadores meseros refleja que 25 de ellos no cuentan con incentivos por productividad de los cuales 14 cuentan con menos de un año de experiencia, 4 con 7 años o más, 1 con 4-6 años y 6 con 1-3 años, en cambio 5 de los trabajadores encuestados sí cuentan con algún incentivo de productividad de los cuales 3 cuentan con menos de 1 año de experiencia, 1 con 4-6 años y 1 con 1-3 años. Esta falta de incentivos por productividad puede afectar a la mayoría de los trabajadores en su motivación.

Al mismo tiempo, con los datos cualitativos recabados mediante las entrevistas, se observa que solo una persona entrevistada obtiene un incentivo, el cual está directamente relacionado a su productividad en su jornada laboral. Esto nos demuestra de manera muy clara que dentro del sector restaurante es prácticamente imposible recibir algún tipo de incentivo que este ligado a la productividad, a pesar

de las horas trabajando, su experiencia y principalmente sus años de servicio en su zona de trabajo.

Tabla 16: Años de servicio y obtención de empleo

Cuenta de ¿Cómo consiguió su empleo actual?	OBTENCION EMPLEO			
AÑOS DE SERVICIO	Otro	empleo (ej: lación de otro	Total general	
1-3 años	2	5	7	
4-6 años		2	2	
7 años o más	1	3	4	
Menos de 1 año	2	3	12	17
Total general	5	3	22	30

Mediante la obtención de los datos, se pudo observar en la tabla mostrada, del total general, 17 de los trabajadores encuestados cuentan con menos de 1 año de servicio y se divide de la siguiente manera: 12 de ellos obtuvieron el empleo mediante alguna recomendación de otro empleado, 3 lo consiguieron mediante plataformas de empleo y los 2 restantes lo obtuvieron de otra forma. De igual manera, se observa que 7 del total general que cuentan con 1-3 años de servicio, de los cuales 5 lo obtuvieron por recomendación de otro empleado y los 2 restantes consiguieron el trabajo de otra manera. Así mismo, se observa que, del total general, existen 4 trabajadores que cuenta con 7 años o más de servicio, de los cuales 3 obtuvieron el empleo bajo recomendación de otro trabajador y solamente 1 lo consiguió mediante otra forma. Finalmente, los 2 trabajadores restantes, los cuales pertenecen a aquellos que cuentan con 4-6 años de servicio, obtuvieron el empleo por la recomendación de otro compañero de trabajo.

Por otro lado, en los datos cuantitativos se reflejó que gran parte de los trabajadores obtuvieron su empleo mediante la recomendación de otro empleado, esto puede ser por la red de contactos que los empleados tienen o por los años de permanencia con los que cuentan.

Tabla 17: Adaptabilidad y tasa de retención

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo:	TASA DE RETENCION			
ADAPTABILIDAD	Alta (poca rotación)	(muchota	Media	Total general
Bueno	1	2	15	18
Excelente	4		3	7
Regular	1	2	2	5
Total general	6	4	20	30

Se realizó la siguiente tabla donde se muestra que, del total general de trabajadores encuestados, 18 trabajadores consideran buena su adaptabilidad a los cambios en su trabajo. De esos 18 empleados, 15 de ellos han observado una tasa media de retención en su empleo, 2 consideran que la tasa de retención es baja, refiriéndose a que existe mucha rotación en su trabajo. Y el otro empleado restante considera que hay una tasa alta de retención en su trabajo. Del total general, existen 7 trabajadores que consideran excelente su adaptabilidad a los cambios en su empleo. De aquellos 7 empleados, 4 de ellos muestran una tasa alta de retención, mientras que los 3 restantes consideran que la tasa de retención es media. Finalmente, los 5 restantes del total general son aquellos que consideran regular su adaptabilidad a los cambios en su trabajo. Estos últimos 5 empleados se dividen en 3 categorías, donde 2 de ellos consideran que existe una tasa de retención media en su trabajo, otros 2 comentan que la tasa de retención en su empleo es baja y finalmente el último restante comenta que hay una tasa de retención alta en su trabajo.

Asimismo, por el lado cuantitativo se pudo observar que cierta parte de los trabajadores meseros cuentan con una buena adaptabilidad con los cambios del restaurante, mientras que la otra parte de ellos manifiesta que tiene una excelente adaptabilidad para enfrentarse a los diversos cambios o problemas a los cambios del restaurante.

Tabla 18: Relación de compañeros y tasa de retención

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: Relación Compañeros	TASA DE RETENCION Alta (poca rotación)	(muchota rota	Media	Total general
Bueno	1	3	9	13
Excelente	4	1	9	14
Regular	1		2	3
Total general	6	4	20	30

En la siguiente tabla se muestra que, del total general de encuestados, 14 de ellos tienen una relación excelente con sus compañeros. De esos 14 trabajadores, 9 consideran que existe una tasa de retención media, 1 comenta que hay una baja tasa de retención y los 4 restantes mencionan que la tasa de retención es alta. De igual manera, 13 trabajadores del total general mencionan tener una relación buena

con sus compañeros; de los cuales 9 indican que la tasa de retención es media, 3 consideran que hay una baja tasa de retención y finalmente el ultimo restante establece que existe una alta tasa de retención. Finalmente, aquellos 3 trabajadores restantes del total general son aquellos que consideran que tienen una relación regular con sus compañeros de trabajo, donde 2 comentan que la tasa de retención es media y el ultimo restante considera que hay una alta tasa de retención.

Sin embargo, en los datos cuantitativos se mostró que la mayor parte de los meseros cuentan con una buena relación con sus compañeros lo cual muestra que existe poca rotación en el personal del restaurante, al mismo tiempo, comentan que pocos de ellos cuentan con una excelente relación con sus compañeros y por otro lado existe unos escasos de la cual respondieron que tiene una regular relación con sus compañeros de trabajo.

Tabla 19: Existen sanciones y tasa de retención

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: ¿Existe algún tipo de sanción?	TASA DE RETENCION Alta (poca rotación)	(muchota	Media	Total general
No	1		8	9
Sí	5	4	12	21
Total general	6	4	20	30

En la siguiente tabla se puede observar que, del total general de encuestados, 21 trabajadores si tiene algún tipo de sanción en su empleo, de esos 21 empleados, 12 consideran que existe una tasa de retención media, 4 mencionan que hay una tasa baja de retención, mientras que los 5 restantes comentan que existe una alta tasa de retención en su trabajo. Finalmente, los 9 restantes del total general no tienen algún tipo de sanción, 8 de ellos consideran que hay una tasa de retención media y el ultimo restante comenta que si existe una alta tasa de retención en su empleo.

Al mismo tiempo, en los datos cuantitativos se observó que un 70% de las personas cuentan con diversas sanciones las cuales afectan en su economía, mientras que el 30% de los trabajadores manifiestan que no son afectados con algún tipo de sanción dentro de su empleo.

Tabla 20: Tipo de contrato y tasa de retención

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: TIPO DE CONTRATO	TASA DE RETENCION Alta (poca rotación)	(muchota rota	Media	Total general
Escrito	3		7	10
Ninguno	1	1	4	6
Verbal	2	3	9	14
Total general	6	4	20	30

Con la realización de esta tabla, se puede establecer que, del total general, 14 empleados tienen un tipo de contrato verbal, de esos 14 encuestados, 9 consideran que la tasa de retención es media, 3 mencionan que existe una tasa baja de retención y finalmente los 2 restantes comentan tener una tasa alta de retención en su trabajo. Mientras tanto, del total general, 10 trabajadores tienen un contrato escrito, de aquellos 10 empleados, 7 establecen que la tasa de retención es media mientras que los 3 restantes consideran que existe una alta tasa de retención. Finalmente, los 6 restantes del total general son aquellos trabajadores que no tienen ningún tipo de contrato. De estos 6 restantes, 4 comentan tener una tasa media de retención en su empleo, mientras que los 2 restantes se dividen en aquellos que tienen una tasa de retención baja y una alta tasa de retención respectivamente.

Mientras que, los datos cuantitativos se reflejaron que un 46.7% cuenta con un contrato verbal lo cual esto puede provocar mucha rotación por parte del personal ya que no cuentan con algo escrito que tengan por respaldo los meseros, por otro lado, el 33.3% de ellos cuentan con un contrato escrito y por último solo un 20% responde que no cuenta con ningún tipo de contrato.

Tabla 21: Tipo de contrato y tipo de salario

Cuenta de Tipo de Salario TIPO DE CONTRATO	TIPO DE SALARIO Salario + propinas	Salario fijo Solo propinas	Total general
Escrito	9	1	10
Ninguno	4	2	6
Verbal	12	2	14
Total general	25	3	30

Con la tabla siguiente, se puede observar que, del total general de los trabajadores encuestados, 14 de ellos tienen un contrato verbal, de los cuales 12 tienen un salario basado en salario fijo más propinas, mientras que los 2 restantes solo tienen un salario fijo. De igual manera, 10 empleados del total general tienen un contrato

verbal, 9 de ellos tienen un salario fijo más propinas, y solamente 1 tiene salario fijo. Finalmente, los 6 restantes del total general son aquellos empleados que no tienen ningún tipo de contrato, 4 de ellos tienen un salario basado en un salario fijo más propinas y los 2 restantes solo reciben propinas.

En la misma línea, dentro de los datos cuantitativos se refleja que un 83.3% cuenta con un salario base más propinas, mientras que un 6.7 solo obtiene propias las cuales pueden ser o no repartidas con el demás personal dependiendo de cada política por parte del restaurante donde se encuentran laborando y, por último, un 10% cuenta con un salario fijo el cual no depende de su tipo de contrato.

Tabla 22: Tipo de contrato y cambio de empleo en los últimos 2 años

Cuenta de '¿Ha cambiado de empleo en los últimos 2 años?'		CAMBIO DE EMPLEO		
TIPO DE CONTRATO		No	Sí	Total general
Escrito		4	6	10
Ninguno		2	4	6
Verbal		10	4	14
Total general		16	14	30

La tabla nos muestra que, del total general de los empleados encuestados, 14 empleados cuentan con un contrato verbal, de los cuales 10 de ellos no han cambiado de empleo en los últimos 2 años, mientras que los 4 restantes han tenido que cambiar de empleo en los últimos 2 años. De igual manera, 10 trabajadores del total general tienen un contrato escrito, donde 6 de ellos si han tenido que cambiar de empleo, mientras que los 4 restantes no han cambiado de empleo. Finalmente, aquellos 6 trabajadores restantes del total general no cuentan con un tipo de contrato, donde 4 de ellos han tenido que cambiar de empleo y los 2 restantes no han necesitado cambiar de empleo en los últimos 2 años.

En comparación con los datos cuantitativos, un 53.3% se ha mantenido y no ha cambiado de empleo en los últimos 2 años mientras que, un 46.7% de ellos si ha tenido que cambiar constantemente de empleo y esto puede deberse a la insatisfacción por el tipo de contrato con el que el restaurante les da.

Tabla 23: Motivos de cambio de empleo y cambio de empleo en los últimos 2 años

Cuenta de ¿Ha cambiado de empleo en los últimos 2 años?		CAMBIO DE EMPLEO 2 AÑOS	
MOTIVOS DE CAMBIO DE EMPLEO	No	Sí	Total general
Bajos salarios	7	6	13
Malas condiciones laborales (horarios, seguridad, etc)	3	2	5
Oportunidad mejor en otro sector	2	6	8
Otro.	3		3
Presión por gentrificación (ej: aumento de rentas, cambio de	1		1
Total general	16	14	30

La tabla nos indica que, del total general de encuestados, 13 trabajadores mencionan que el motivo principal para cambiar de empleo son los bajos salarios. Donde 7 de ellos no han cambiado de empleo en los últimos 2 años mientras que los otros 6 si han tenido la necesidad de cambiar de empleo. De igual manera 8 empleados del total general consideran que el motivo para cambiar de empleo es una mejor oportunidad en otro sector. De esos 8, 6 han tenido la necesidad de cambiar de empleo en los últimos 2 años, mientras que los 2 restantes no han cambiado de empleo. Mientras tanto 5 trabajadores del total general comentan que, su motivo de cambio de empleo es las malas condiciones laborales, de aquellos 5, 3 de ellos no han tenido que cambiar de empleo y los 2 restantes si han tenido la necesidad de cambiar de empleo. 3 trabajadores del total general consideran que hay otros motivos para un cambio de empleo, donde los 3 empleados no han tenido que cambiar de empleo en los últimos 2 años. Finalmente, el ultimo trabajador restante del total general, menciona que el motivo de cambio de empleo es la presión por la gentrificación, aquel trabajador no ha cambiado de empleo en los últimos dos años.

Por parte de los datos cuantitativos analizados, se observa que el 70% de los trabajadores se han cambiado de empleo por motivos de un bajo salario o por mejores oportunidades que se le ofrece en otro sector de trabajo, por otro lado, el 3% de los meseros respondieron que su principal motivo de cambio fue debido a la gentrificación la cual ha afectado de diversas maneras y no solo a los restaurantes locales sino a la mayor parte del Centro Histórico de Oaxaca y sus alrededores.

Tabla 24: Cambio de empleo y/o aumento salarial en los últimos 2 años

¿Ha recibido un aumento salarial en los últimos 2 años?		AUMENTO SALARIAL		
CAMBIO DE EMPLEO		No	Sí	Total general
No		8	8	16
Sí		2	12	14
Total general		10	20	30

Con los datos de la tabla, se puede establecer que, del total general de trabajadores encuestados, existen 16 empleados que no han cambiado de empleo en los últimos 2 años, de aquellos empleados, se dividen en dos partes iguales con respecto a si han obtenido aumento salarial en los últimos dos años, con un conteo de 8 si y 8 no. Finalmente, los 14 empleados restantes del total general son integrantes del grupo que si han cambiado de empleo en los últimos 2 años. De esos 14 trabajadores, 12 han recibido un aumento salarial mientras que los 2 restantes no han recibido un aumento salarial en los últimos 2 años.

Asimismo, en los datos cuantitativos un 66.7%, han recibido un aumento salarial en los últimos 2 años esto puede deberse a el cambio de empleo y una mejor oportunidad en otro restaurante, sin embargo, un 33.3% menciona que durante su estancia no ha recibido aumento en su salario a pesar de su permanencia en él y productividad como mesero.

Tabla 25: Nivel de satisfacción y medio ambiente físico

Cuenta de Medio ambiente físico (marque lo que aplique)		MEDIO A. FISICO		
Nivel de Satisfacción		Buena ventilación	Iluminación adecuada	Total general
1			1	1
2			1	1
3		5	2	7
4		8	1	9
5		8	4	12
Total general		21	9	30

Con la tabla, se puede observar que, 12 trabajadores del total general consideran que su nivel de satisfacción es muy alto, de los cuales 8 tienen una buena ventilación en su zona de trabajo mientras que los 4 restantes poseen una iluminación adecuada en su trabajo. De igual forma existen 9 trabajadores del total general que consideran tener un nivel alto de satisfacción, de los cuales 8 disponen de una buena ventilación en su zona de trabajo, mientras que el trabajador restante tiene iluminación adecuada en su trabajo. 7 empleados del total general comentan estar

regularmente satisfechos, de los cuales 5 disponen de buena ventilación y los 2 restantes poseen iluminación adecuada. Finalmente, los 2 empleados encuestados restantes se dividen en aquellos que su nivel de satisfacción es bajo y muy bajo respectivamente, ambos empleados disponen de una iluminación adecuada.

Tabla 26: Acceso a áreas de descanso y horas extras

Cuenta de Horas extras: ACCESO A AREAS DE DESCANSO		HORAS EXTRAS		Total general
		No	i, no pagada Si, pagadas	
No		4	5	21
Si		1	7	9
Total general		5	19	30

Con la tabla se puede observar que, del total general de trabajadores, existen 21 que no tiene acceso a áreas de descanso, de los cuales 12 de ellos deciden realizar horas, las cuales se le retribuyen económicamente. 5 empleados no se les paga esas horas extras y los 4 restantes deciden no hacer horas extras. Los 9 trabajadores restantes del total general son aquellos que, si tienen acceso a áreas de descanso, de esos 9, 7 realizan horas extras pagadas, mientras que los restantes dividen en aquellos que, si realizan horas extras, pero no se le retribuye y aquel que no realiza horas extras.

Desde otro punto de vista cuantitativo, se manifiesta que un 63.3% trabajan con horas extras las cuales se les han sido pagadas sin embargo casi ninguno de ellos cuenta con alguna área de descanso de la cual pueda despejar su estrés y/o ansiedad, por otro lado, un 20% si cuenta con horas extras las cuales no se les da alguna remuneración provocándoles una baja motivación, compromiso, eficiencia para su puesto, y, por último, solo el 16.7% restante no realiza horas extras.

Tabla 27: Tipo de jornada laboral y acceso a áreas de descanso

Cuenta de ¿Tiene acceso a áreas de descanso adecuadas? TIPO DE JORNADA LABORAL		ACCESO A AREAS DE DESCANSO		Total general
		No	Sí	
Fija		7	5	12
Variabale		14	4	18
Total general		21	9	30

Con los datos obtenidos, se puede observar en la tabla que, del total general de los empleados encuestados, 18 tienen una jornada laboral variable, de los cuales 14 no

cuentan con acceso a áreas de descanso, mientras que el 4 restante si tienen acceso a áreas descanso. El 12 restante de los trabajadores son aquellos que cuentan con una jornada laboral fija, donde se dividen entre los 7 que no cuentan con acceso a áreas de descanso y los 5 que si cuentan con acceso a áreas de descanso.

En una visión opuesta por los datos cuantitativos obtenidos el 60% de ellos que tiene una jornada variable el cual no cuenta con áreas de descanso mientras que el 40% restante tienen una jornada fija y tampoco cuenta con áreas de descanso lo cual podría ser una desventaja para el restaurante ya que la mayoría de los meseros no cuentan con áreas de descanso lo que puede provocarles cansancio y/o estrés, bajando su eficiencia en el trabajo.

Tabla 28: Horas extra y tipo de jornada laboral

Cuenta de Jornada Laboral HORAS EXTRA	TIPO DE JORNADA		Total general
	Fija	Variabale	
No	3	2	5
Sí, no pagadas	2	4	6
Sí, pagadas	7	12	19
Total general	12	18	30

La tabla nos permite observar que, del total general de los trabajadores, existen 19 empleados que realizan horas extras, las cuales se les pagan, de dichos empleados, 12 cuentan con una jornada variable y los otros 7 tienen una jornada fija.

En la misma línea, en los datos cuantitativos el 60% de los meseros cuentan con una jornada fija pero no hace horas extras y el 40% restante cuenta con una jornada variable los cuales si hacen horas extras y estas pueden ser o no pagadas dependiendo de las políticas de cada uno de los restaurantes.

Tabla 29: Acceso a áreas de descanso y experimenta estrés o ansiedad

Cuenta de ¿Tiene acceso a áreas de descanso adecuadas?	Experimenta Estrés o ansiedad		Total general
ACCESO A AREAS DE DESCANSO	No	Sí	
No	11	10	21
Sí	7	2	9
Total general	18	12	30

Con los datos recabados, podemos observar en la tabla que, del total general, hay 21 empleados encuestados que no cuentan con acceso a áreas de descanso, de los cuales 11 no experimentan estrés o ansiedad mientras que los 10 restantes si padecen de estrés o ansiedad. Los 9 trabajadores restantes del total general, si cuentan con áreas de descanso, de los cuales 7 no sufren de estrés o ansiedad mientras que los 2 restantes si padecen de estrés o ansiedad.

En los datos cuantitativos recabados nos refleja que un 60% de ellos no les afecta de alguna manera el estrés o ansiedad por su trabajo el cual puede ser beneficioso para ellos ya que la mitad de ellos tampoco cuenta con algún tipo de áreas de descanso, sin embargo, el 40% de los meseros manifiestan que sí tienen que lidiar con entres y/o ansiedad por su jornada laboral de los cuales la mayor parte de ellos no cuentan con algún tipo de área de descanso para que puedan manejarlo.

Tabla 30: Relación con compañeros y experimenta estrés o ansiedad

¿Experimenta estrés o ansiedad laboral frecuente?		ESTRÉS		Total general
RELACION CON COMPAÑEROS		No	Sí	
Bueno		11	2	13
Excelente		7	7	14
Regular			3	3
Total general		18	12	30

Con la tabla, se puede establecer que, del total general de trabajadores encuestados, existen 14 que su relación con sus compañeros es excelente, de los cuales se dividen en dos mitades iguales de aquellos que padecen de estrés o ansiedad y de los que no experimentan esos síntomas. 13 empleados del total general comentan que su relación con sus compañeros es buena, de los cuales 11 de ellos no sufre de estrés o ansiedad. Finalmente, los 3 restantes del total general son aquellos que tienen una relación regular con sus compañeros y todos padecen de estrés o ansiedad.

En contraste con los datos cuantitativos analizados se observó que el 46.7% de los meseros cuentan con una buena relación con sus compañeros de trabajo dando como resultado que casi la mitad de ellos no cuentan con algún estrés, mientras que el 53.3% mantiene una relación regular hasta incluso excelente con sus compañeros el cual puede ser beneficioso para el restaurante puesto que tendrían más retención del personal y no afectaría psicosocialmente a ellos.

CAPITULO IV: Análisis de resultados- Análisis de asociación.

INTRODUCCION

El trabajo de los meseros ha tenido cambios constates en los últimos años derivado de la inversión extranjera por fenómeno llamado “gentrificación” que ha traído consigo diferentes barreras en el método de contratación de este sector laboral. Hemos observado que hoy en día son distintos los requisitos para trabajar de mesero en el centro histórico de Oaxaca sin importar género, edad, nivel de estudios, entre otras cosas.

Dicho lo anterior, hemos observado que en el sector restaurantero los trabajadores cuentan con pocas oportunidades laborales debido a los tipos de contrato no los respalda legalmente de ninguna manera pues existen trabajadores con contratos verbales. A pesar de las condiciones laborales precarias los trabajadores tienden a formar vínculos sociales para generar un buen estado de ánimo dentro de su entorno laboral.

La gentrificación no solo ha cambiado el diseño arquitectónico de los restaurantes locales, sino que también ha transformado su cultura y su manera de adquirir empleo en los meseros, debido que, hoy en día, es común notar comensales extranjeros que no hablan el idioma local generándoles la necesidad de los trabajadores de hablar más de un idioma al que ellos comúnmente hablan. Asimismo, a lo largo de esta investigación se ha notado que los trabajadores a pesar de tener un nivel educativo como Licenciaturas o maestrías han tenido la necesidad de adquirir nuevas habilidades para adaptarse a estos nuevos cambios generados por la gentrificación.

Por otro lado, la mayor parte de los trabajadores han expresado no contar con prestaciones a pesar de sus años de servicio en el restaurante en el que actualmente laboran, sin embargo, cuentan con un salario que se distribuyen en salario base y/o propinas, al igual, existe una escasez de personal que no cuenta ni con prestaciones y suelen recibir lo mínimo de las propinas.

COMENTARIOS

Cuenta de Sexo: RANGOS DE EDAD	SEXO Femenino	Masculino	Total general
18-25 años	3	10	13
26-35 años	7	4	11
36-45 años	2	3	5
46 años o más	1		1
Total general	13	17	30

Cuenta de Sexo: TIPO DE SALA	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Salario + propinas	12	13	25
Salario fijo	1	2	3
Solo propinas		2	2
Total general	13	17	30

Cuenta de Sexo: TIPO DE CONTRATO	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Escrito	2	8	10
Ninguno	3	3	6
Verbal	8	6	14
Total general	13	17	30

Cuenta de Sexo: HABLAS IDIOMA	SEXO Femenino	Masculino	Total general
No	9	4	13
Si	4	13	17
Total general	13	17	30

Cuenta de Sexo: ESCOLARIDAD	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Posgrado	1		1
Preparatoria	6	7	13
Secundaria	4	3	7
Universidad	2	7	9
Total general	13	17	30

Cuenta de Sexo: RELACION COMPAÑEROS	SEXO Femenino	Masculino	Total general
Bueno	5	8	13
Excelente	5	9	14
Regular	3		3
Total general	13	17	30

Con base a las tablas anteriores, se puede mostrar una distribución de sexo con edad, escolaridad, relación entre compañeros, adquisición de un nuevo idioma, tipo de contratos y tipos de salarios. Las tablas reflejan que existen más hombres que mujeres trabajando en el sector restaurantero y dichos trabajadores forman parte de un rango de edad entre 18-30 años. De igual forma, esta mayoría de empleados cuentan con un tipo de salario el cual está distribuido entre salario base y propinas el cual no depende de sus habilidades ni su desempeño laboral sino de sus políticas de cada restaurante y el contrato que se les otorgo. Por otro lado, se observa que, sin importar el género, nivel de educación y/o edad existe una excelente relación entre compañeros de trabajo.

Cuenta de Años de servicio en este restaurante: PRESTACIONES ADICIONALES	AÑOS DE SERVICIO 1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	Total general
No	5		4	13	22
Sí	2	2		4	8
Total general	7	2	4	17	30

Cuenta de Años de servicio en este restaurante: PRIMA LABORAL	AÑOS DE SERVICIO 1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	Total general
No	5	2	4	13	24
Sí	2			4	6
Total general	7	2	4	17	30

Cuenta de ¿Cómo consiguió su empleo actual? AÑOS DE SERVICIO	OBTENCION EMPLEO Otro	empleo (ej: relación de otro	Total general
1-3 años	2	5	7
4-6 años		2	2
7 años o más	1	3	4
Menos de 1 año	2	3	17
Total general	5	3	30

Cuenta de Años de servicio en este restaurante:		AÑOS DE SERVICIO				
INCENTIVO POR PRODUCTIVIDAD		1-3 años	4-6 años	7 años o más	Menos de 1 año	Total general
No		6	1	4	14	25
Sí		1	1		3	5
Total general		7	2	4	17	30

En consiguiente, las tablas de cruce de variables muestran una diferencia notable entre prestaciones, primas laborales, incentivos de productividad y obtención de empleo, el cual se observa que la mayor parte de trabajadores meseros no cuentan con prestaciones a pesar de sus años de servicio. Se debe tomar en consideración que gran parte de los empleados cuentan con menos de un año de servicio en el restaurante que trabajan actualmente. Aquellos que si cuentan con prestaciones se distribuyen entre los que cuentan con menos de 1 año y los que cuentan con 3 años o más.

A pesar que la mayor parte de los trabajadores cuentan con suficientes años de servicio no son candidatos a la obtención de primas laborales dando un total de 24 trabajadores que forman parte de incongruencia afectándolos y desequilibrando económicamente y solo 6 de ellos si cuentan con este beneficio.

También, se debe de tomar en cuenta que gran parte de los trabajadores fueron contratados por recomendación de un empleado más dándonos a conocer la importancia de las relaciones sociales que como trabajadores deben de tener en su zona de trabajo para mayor eficacia en la obtención de su empleo.

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo:		TASA DE RETENCION			
ADAPTABILIDAD		Alta (poca rotación)	(muchota)	Media	Total general
Bueno		1	2	15	18
Excelente		4		3	7
Regular		1	2	2	5
Total general		6	4	20	30

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo:		TASA DE RETENCION			
TIPO DE CONTRATO		Alta (poca rotación)	(muchota)	Media	Total general
Escrito		3		7	10
Ninguno		1	1	4	6
Verbal		2	3	9	14
Total general		6	4	20	30

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: ¿Existe algún tipo de sancion?	TASA DE RETENCION Alta (poca rotación)	(muchota	Media	Total general
No	1		8	9
Si	5	4	12	21
Total general	6	4	20	30

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: Relación Compañeros	TASA DE RETENCION Alta (poca rotación)	(muchota	Media	Total general
Bueno	1	3	9	13
Excelente	4	1	9	14
Regular	1		2	3
Total general	6	4	20	30

Asimismo, las tablas mostradas nos indican que la tasa de retención es media dándonos a entender que existe rotación de trabajadores, pero no es notable ni preocupante de igual manera se observa que la mayoría de los meseros encuestados consideran tener una buena adaptabilidad a los diferentes cambios provocados por la gentrificación. Sin embargo, esta tasa de retención es provocada por que la mayoría de los trabajadores cuentan con un contrato verbal dejándolos desprotegidos legalmente, por otro lado, se debe de tomar en cuenta que dicha tasa de retención es desencadenada por las sanciones existentes dentro de la zona de trabajo, finalmente la excelente relación entre compañeros ocasiona que no exista tan alta rotación del personal.

Cuenta de Tasa de retención en su trabajo: TIPO DE CONTRATO	TASA DE RETENCION Alta (poca rotación)	(muchota	Media	Total general
Escrito	3		7	10
Ninguno	1	1	4	6
Verbal	2	3	9	14
Total general	6	4	20	30

Cuenta de Tipo de Salario	TIPO DE SALARIO			
TIPO DE CONTRATO	Salario + propinas	Salario fijo Solo propinas		Total general
Escrito	9	1		10
Ninguno	4		2	6
Verbal	12	2		14
Total general	25	3	2	30

Cuenta de ¿Ha cambiado de empleo en los últimos 2 años?		CAMBIO DE EMPLEO		
TIPO DE CONTRATO		No	Sí	Total general
Escrito		4	6	10
Ninguno		2	4	6
Verbal		10	4	14
Total general		16	14	30

En primer lugar, las tablas mostradas reflejan que aquellos trabajadores que cuentan con un tipo de contrato escrito solo representan una tercera parte del total de los trabajadores entrevistados mostrando que existe una alta probabilidad de convertirse en desempleado, dentro de la misma línea, el tipo de contrato no es impide contar con un tipo de salario donde se otorgue el salario base y las propinas; mostrando que en ciertos restaurantes no importe el tipo de contrato. Es decir que, seguirán recibiendo su incentivo económico sin importar si cuentas con contrato o no.

Si bien, la mayoría no cuenta con un contrato escrito deciden no cambiar de empleo debido a que es posible que no les respeten el salario obtenido.

Cuenta de ¿Tiene acceso a áreas de descanso adecuadas?		ACCESO A AREAS DE DESCANSO		
TIPO DE JORNADA LABORAL		No	Sí	Total general
Fija		7	5	12
Variable		14	4	18
Total general		21	9	30

Cuenta de Jornada Laboral		TIPO DE JORNADA		
HORAS EXTRA		Fija	Variable	Total general
No		3	2	5
Sí, no pagadas		2	4	6
Sí, pagadas		7	12	19
Total general		12	18	30

Con los datos recabados de los trabajadores meseros se puede establecer que la mayoría de los trabajadores encuestados no cuentan con área de descanso a pesar que la gran parte de ellos cuentan con un tipo de jornada laboral variada el cual es afectado en su desempeño laboral. Por otra parte, a pesar de contar con una jornada variable tienden a trabajar horas extras las cuales se les retribuyen de manera económica, sin embargo, existe una minoría de trabajadores que no cuentan con horas extras pagadas mostrando un desequilibrio salarial en el sector restaurantero.

Cuenta de ¿Tiene acceso a áreas de descanso adecuadas?		Experimenta Estrés o ansiedad	
ACCESO A AREAS DE DESCANSO		No	Sí
No		11	10
Sí		7	2
Total general		18	12
			30

Cuenta de ¿Experimenta estrés o ansiedad laboral frecuente?		ESTRÉS	
RELACION CON COMPAÑEROS		No	Sí
Bueno		11	2
Excelente		7	7
Regular			3
Total general		18	12
			30

Mediante la información obtenida de las tablas mostradas, se observa que a pesar de no contar con áreas de descanso los trabajadores meseros no experimentan episodios de estrés y/o ansiedad dándonos a entender que los meseros buscan la manera que sus emociones no afecten a su vida laboral.

Sin embargo, se debe de considerar que la excelente relación entre compañeros es un pilar importante para no padecer episodios de estrés, no obstante, existe una cierta parte de trabajadores que sí experimentan estrés en su jornada laboral

Cuenta de En caso de responder que si, ¿cuáles cursos?		CURSOS										
ESCOLARIDAD		Atención a clientes	Cata de vinos	Coctelería	de manejo de los alim	urso de mixolo	urso de mixologí	inglés	Manejo de higiene	No	primeros auxilios	total general
Posgrado								1				1
Preparatoria				1	2		1		8	1		13
Secundaria		2			1	1			3			7
Universidad		1	3	1					1	3		9
Total general		3	3	2	3	1	1	1	1	14	1	30

Cuenta de ¿Ha tomado cursos o capacitaciones relacionadas con su trabajo?		¿HAS TOMADO CURSOS?		Total, general
TIPO DE CURSOS O CAPACITACIONES	No	Si		
Atención a clientes		3		3
Cata de vinos		3		3
Coctelería		2		2
Curso de manejo de los alimentos		3		3
Curso de mixología		1		1
Curso de mixología		1		1
Inglés		1		1
Manejo de higiene		1		1
No	14			14
Primeros auxilios		1		1
Total general	14	16		30

Mediante la tabla de análisis de asociación obtenida por los encuestados en el sector restaurantero se puede mencionar que una cierta parte de trabajadores cuentan con el bachillerato concluido reflejando que para este sector no es relevante contar con un nivel académico alto. No obstante, se observa una parte considerable de trabajadores que no recibió algún tipo de curso o capacitación para desempeñar su trabajo de manera adecuada, pero la otra parte restante sí cuenta con algún tipo de capacitación el cual varía dependiendo de su puesto obtenido.

Mientras que, aquellas personas que si tomaron algún tipo de capacitación se distribuyen en diferentes cursos como; atención al cliente, cata de vinos, coctelería, curso de manejo de los alimentos, mixología, inglés, manejo de higiene y primeros auxilios.

CONCLUSION

La presente investigación inicio planteando una pregunta de investigación: *¿Cómo influye la segmentación del mercado de trabajo en las condiciones y medio ambiente de trabajo, generada por la gentrificación, en la zona del Centro Histórico de Oaxaca?* A fin de darle respuesta se propuso las siguientes hipótesis:

1. La Gentrificación en el Centro Histórico de Oaxaca de Juárez ha llevado a un desplazamiento laboral significativo en meseros locales, debido a que, los restaurantes requieren de personal con diferentes habilidades, especialmente lingüística, conllevando al reclutamiento de perfiles más especializados, causando un desplazamiento a aquellas personas que no cumplen con esos requisitos.
2. Debido a la gentrificación y el desplazamiento laboral dentro del centro histórico de Oaxaca de Juárez, los trabajadores como meseros han tenido que adaptarse para enfrentar los diferentes desafíos que van surgiendo en este proceso.
3. La Gentrificación en el Centro Histórico de Oaxaca de Juárez ha transformado la cultura laboral dentro del sector de servicios como atención al cliente, gestión de reservas, servicio de comida y bebida, manejo de pagos y colaboración con el personal de cocina, los cuales han sido presionados.

A través del análisis realizado se logró comprobar las hipótesis, se demostró que el centro histórico de Oaxaca de Juárez ha sufrido cambios importantes. Sin embargo, este fenómeno ha sido complejo, pues ha generado impactos negativos en la nueva modalidad en la obtención de empleo, ya que con base a los datos recabados se observó que este desplazamiento no solo es geográfico, sino que también incluye aspectos tanto culturales, económicos y tecnológicos; demostrando un desequilibrio en las oportunidades de empleo, trayendo consigo dificultades para su obtención. No obstante, con base a las encuestas y entrevistas realizadas se concluyó que existe una demanda de habilidades especializadas como lo es: obtención de un nuevo idioma, conocimiento de mixología, atención al cliente, dedicación completa y capacitación de primeros auxilios, entre otros. Generando un desplazamiento laboral significativo.

De modo que los trabajadores meseros se han visto obligados a adaptarse mediante las diferentes capacitaciones necesarias para cubrir el perfil requerido en su sector de trabajo, dichas capacitaciones tienden a variar dependiendo del puesto obtenido. Es evidente que existe una diversidad de capacitaciones para restaurantes, el cual es diverso y

especializado como los propios establecimientos que componen el sector, los cuales son: operativo y de calidad, los cuales son la base que garantiza la excelencia del producto y la eficiencia operativa. Experiencia del cliente, el cual es la formación en servicio, ventas y gestión de quejas es el puente directo con el comensal, transformando un servicio transaccional en una relación de fidelidad. Finalmente se encuentra la gestión y sostenibilidad, la cual se refiere a la capacitación en administración y gestión de personas que aseguran la viabilidad económica y la adaptación del negocio a un mercado en constante evolución.

A pesar de las complicaciones recientes, se muestra que existen diversas redes entre los trabajadores que permiten establecer diversas oportunidades laborales mediante recomendaciones entre ellos.

Asimismo, podemos observar que la gentrificación ha transformado la cultural laboral dentro del sector de servicios, pues se han modificado las formas de trabajo en áreas como: atención al cliente, servicio de comida o bebida y manejos de pagos. Si bien estos cambios no solo pueden representar una modernización del sector, sino que imponen formas de estrés laboral.

El cambio para los trabajadores meseros no solo es económico, sino también es identitario y territorial. Han pasado de ser servidores en su tierra a ser empleados en un mercado globalizado, navegando entre la oportunidad de ascender profesionalmente y el riesgo de ser desplazados de su propio hogar. En la actualidad los trabajadores exigen políticas que no solo vean a la gentrificación como un motor turístico, sino que protejan su derecho a la vivienda y aseguren que la bonanza económica se traduzca en bienestar real para quienes, con su trabajo y trato directo, sostienen día a día el milagro culinario de Oaxaca.

Finalmente se presentan algunas líneas de investigación que derivaron a partir de la presente investigación:

- Gentrificación en el espacio publico
- desigual salarial
- impacto psicosocial de los trabajadores durante su jornada.

ANEXO METODOLÓGICO

ESTRATEGIA DE INVESTIGACION DE CAMPO

Durante este estudio se empleará el desarrollo de la investigación cuantitativa. Se basa en la recaudación y análisis de datos numéricos con el fin de mostrar y medir relaciones entre variables, o cuantificar y describir fenómenos.

Esta investigación se realizará en el Centro Histórico de Oaxaca de Juárez el cual es un lugar con gran historia, cultura y arquitectura pues está rodeado de grandes edificios coloniales, templos, iglesias, museos y plazas. Dentro de sus alrededores se encuentran diversos restaurantes como, por ejemplo; restaurante central, casa taviache, Los danzantes Oaxaca, etc. El estudio ira enfocado a trabajadores como mujeres y hombres que tengan un rango de edad de 18 a 30 años y que hayan laborado como meseros y recepcionistas, al igual, utilizaremos dos tipos de instrumentos:

1. Encuestas: Este instrumento nos ayudará en la obtención de datos directos con los individuos conociendo así sus experiencias y opiniones acerca de los trabajos obtenidos como meseros, ayudándonos a profundizar en la indagación del desplazamiento laboral dentro del centro histórico de Oaxaca de Juárez.
2. Entrevistas: Mediante este instrumento recopilaremos y conoceremos las historias y experiencias de los trabajadores durante su estancia en hoteles o restaurantes y al mismo tiempo nos ayudará a comprender como el fenómeno de gentrificación ha traído consigo causas y consecuencias para cada uno de ellos afectándolos en su vida social, económica y psicológica.

Dentro del Centro Histórico de Oaxaca de Juárez se ha observado que en los sectores de servicios como restaurantes y hotelерías a menudo se encuentran en posiciones vulnerables y en virtud de los constantes cambios económicos, tecnológicos e incluso las llegadas de nuevas pandemias.

Trabajar en diversas áreas como atención al cliente, gestión de reservas, servicio de comida y bebida, manejo de pagos y colaboración con el personal de cocina puede ofrecerles variedades de experiencias laborales, sin embargo, la llegada de

la gentrificación dentro del Centro Histórico de Oaxaca ha traído diversas consecuencias para dichos trabajadores como la necesidad de aprender nuevos idiomas ya que, tanto recepcionistas como meseros se encuentra en constante interacción con la llegada de nuevos turistas, al igual, presentan constante discriminación por parte de sus clientes debido a su diferencia de nacionalidad o cultura del empleado, al mismo tiempo, los trabajadores pueden presentar presión laboral a causa que los turistas pueden tener expectativas o estándares diferentes de los trabajadores generando fatiga y/o estrés en los empleados. Es por ello que elegir meseros en esta investigación nos ayudará a comprender y conocer las barreras a causa de la gentrificación, el cómo los afecta de manera drástica en sus salarios, condiciones laborales, en la búsqueda de nuevos empleos y como se adaptan a los cambios en su entorno laboral.

En contraste, dicha información será recopilada durante un período de aproximadamente 3 meses a empleados residentes, por lo cual, los instrumentos como encuestas y entrevistas son esenciales en nuestro estudio ya que con ellos recopilaremos y analizaremos diversos datos ayudándonos a garantizar la validez de los resultados.

OPERALIZACIÓN

Concepto	Dimensiones	Indicadores
Fuerza de Trabajo	sociodemográficos	sexo
		edad
		lugar de origen
		estado civil
	Educación y Capacitación	nivel de escolaridad
		Habilidades
		cursos o capacitaciones
		formación en nuevos idiomas
Ingreso y permanencia	Ingreso	años de experiencia como mesero
		Plataformas de empleo
		ferias de empleo
	Condiciones para mantenerse	recomendaciones entre empleados
		Años de servicio
		Satisfacción laboral
		Tasa de retención
		Rotación laboral
Condiciones laborales	Salario	Adaptabilidad
		aumento en el salario
		incentivos de puntualidad
		salario directo e indirecto por prestaciones
	Jornada	primas laborales
		incentivos de productividad
		Jornada establecida
		Jornada variable
Ambiente laboral	Medio ambiente físico	descansos
		Distribución de turnos
		Horas extras
		Temperaturas
		ventilación
		iluminación
		acceso a equipo de protección
		acceso a áreas de descanso
	Medio ambiente organizacional	movilidad al espacio de trabajo
		acceso a salidas de emergencia
		estrés laboral
	Psicosocial	vínculos entre trabajadores
		contrato verbal o escrito
		sanciones dentro del trabajo
		Estrés
		Ansiedad
		Adaptabilidad
		Impacto familiar

BIBLIOGRAFIA:

1. Doeringer, P. B., & Piore, M. J. (1971). Mercados laborales internos y análisis de personal. Lexington, MA: Heath.
2. Gamero, C. (2003). Análisis económico de la satisfacción laboral. Tesis doctoral de economía. Universidad de Málaga, España.
3. Glass, R. (1964). London: Aspects of Change. MacGibbon & Kee.
4. HOLOGRAMÁTICA – Facultad de Ciencias Sociales – UNLZ - Año V, Número 8, V2 (2008), pp. 3- 48.
5. Mariam Kiziryan, 12 de noviembre, 2015 Mercado laboral: qué es y cómo funciona. Economipedia.com
6. Myriam Quiroa, 07 de diciembre, 2019 Oferta de trabajo. Economipedia.com
7. Marleny Acevedo, I. G. (2007). Capital Humano: una mirada desde la educación y la experiencia laboral. Medellin, Colombia .
8. Neffa, J. (1995). Las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). Programa de investigaciones económicas sobre tecnología, trabajo y empleo. Pp. 1-19.
9. Neffa, J. (2002). ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta desde una perspectiva. Argentina: HVMANITAS. Pp. 1-29.
10. Neffa, J. (S.f). Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). Pp. 6-17.
11. Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT). Facultad de Ciencias Sociales. UNLZ. Pp. 3-48.
12. P., I. G. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. IIPSI, 214-225.
13. Raffino, Equipo editorial, Etecé (21 de julio de 2025). Trabajo. Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/trabajo/>
14. Teorías pedagógicas (Universidades insurgentes).
15. Toharia, L. (Comp.). (1983). El mercado de trabajo: Teorías y aplicaciones. Alianza Editorial.