

El turismo frente a la esclavitud moderna

Desafíos y oportunidades del sector hotelero en México frente a la trata y explotación de personas

Autoras:

Mariana Ruenes
Amina Achaïbou
Romina Ordoñez
Aïssa Gueye

El turismo frente a la esclavitud moderna

Desafíos y oportunidades del sector hotelero en México frente a la trata y explotación de personas

Copyright © 2022 Corporación Interamericana de Inversiones (CII). Este trabajo tiene licencia bajo Creative Commons IGO 3.0 Attribution-NonCommercial-NoDerivatives (CC-IGO Licencia BY-NC-ND 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-ncnd/3.0/igo/le-galcode>) y puede ser reproducido con atribución a la CII y para cualquier propósito no comercial. No se permite ningún trabajo derivado.

Cualquier disputa relacionada con el uso de los trabajos de la CII que no pueda resolverse de manera amistosa deberá someterse a arbitraje de conformidad con las reglas UNCITRAL. El uso del nombre de la CII para cualquier otro propósito que no sea la atribución, y el uso del logotipo de la CII estará sujeto a un contrato de licencia escrito entre la CII y el usuario y no está autorizado como parte de esta licencia CC-IGO.

Luego de un proceso de revisión por pares, y previo consentimiento por escrito de la CII, una versión revisada de este trabajo también puede reproducirse en cualquier revista académica, incluidas las indexadas por la Asociación Americana de Economía Econ-Lit, siempre que se acredite a la CII y que el (los) autor (es) no reciban ingresos de la publicación. Por lo tanto, la restricción para recibir ingresos de dicha publicación solo se extenderá al autor (es) de la publicación. Con respecto a tal restricción, en caso exista cualquier inconsistencia entre la licencia de Creative Commons IGO 3.0 Attribution-NonCommercial- NoDerivatives y estas declaraciones, este último prevalecerá.

Tenga en cuenta que el enlace proporcionado anteriormente incluye términos y condiciones adicionales de la licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son las de los autores y no necesariamente reflejan las opiniones del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo, sus respectivas Juntas de Directores, o los países que representan.

Diseño: [Filez](#)

Editora: María Laura Arufe

Junio 2022

AGRADECIMIENTOS

Este reporte fue preparado por la organización Sintrata, junto con la División de Efectividad en el Desarrollo de BID Invest. Las autoras agradecen a Rogerio Basso, jefe del Sector Turismo de BID Invest, por su importante guía y revisiones; a Michelle Muhringer, jefa de Riesgo Ambiental y Social de BID Invest y a Norma Peña, especialista senior sectorial en la División de Innovación en Servicios al Ciudadano del BID, por sus valiosos comentarios.

Agradecemos a los expertos técnicos sobre trata de personas y consultores del sector del turismo por su participación en entrevistas y en la mesa de trabajo. Agradecemos especialmente a la Secretaría de Turismo de México, por la difusión de la encuesta entre los hoteles que conforman la base de datos del Código de Conducta Nacional (CCN); y a las cadenas hoteleras *OYO Rooms* y *UpHotels México* por la difusión de la encuesta entre sus hoteles afiliados.

Reconocemos a los estudiantes de licenciatura de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México por su apoyo en la realización de encuestas y entrevistas telefónicas, y al equipo pro bono de *Mastercard* por su apoyo en el análisis de datos de *Sintrata Analytics* que se presenta por primera vez en este reporte.

Agradecemos de manera especial a los hoteles que participaron en esta investigación por su confianza y tiempo.



Acerca de este reporte

Este estudio identifica necesidades, desafíos y oportunidades del sector turismo frente a la trata y explotación de personas. Establece riesgos específicos que enfrenta el sector hotelero y presenta las herramientas y marcos de acción existentes, así como mejores prácticas para los hoteles. La investigación parte de las realidades que reportan las mipymes hoteleras -dueños, responsables y personal de hoteles- sobre la trata y explotación de personas, en sus distintos contextos a lo largo de México.

Acerca de BID Invest



La División de Efectividad en el Desarrollo de BID Invest produce conocimiento sobre las oportunidades, los desafíos, el impacto y las lecciones aprendidas de proyectos y sectores apoyados en América Latina y el Caribe. Como parte de este trabajo, genera productos de conocimiento y evaluaciones de impacto sobre proyectos y temáticas de interés, con el objetivo de contribuir al diseño de operaciones y determinar si los proyectos están cumpliendo con sus objetivos principales de desarrollo. Los resultados de este trabajo ayudan a guiar a BID Invest en la adopción de decisiones estratégicas más informadas y el apoyo a clientes con alto impacto en desarrollo.

Acerca de Sintrata



Sintrata es una organización de la sociedad civil basada en México que tiene el objetivo de prevenir la trata y explotación de personas, y de promover que las víctimas de la explotación sexual y laboral accedan a la Justicia a través del uso de la ciencia de datos, la tecnología y las alianzas estratégicas. La organización fue fundada en 2012 y tiene experiencia en el apoyo a la reintegración social de sobrevivientes de explotación sexual y en el trabajo preventivo con comunidades en riesgo. Actualmente, se dedica a investigar la trata de personas en América Latina y el Caribe para desarrollar mejores prácticas, políticas y herramientas digitales con el objetivo de apoyar a actores clave de sectores públicos y privados en la adopción de medidas contra la trata y explotación de personas.

ÍNDICE

- 6 **Glosario**
- 7 **Resumen ejecutivo**
- 10 **Introducción**
- 13 **Metodología**
- 15 **PARTE 1. El problema y la oportunidad: la trata y explotación de personas en la industria del turismo**
- 16 **Capítulo 1.** De la trata de personas a la esclavitud moderna
- 23 **Capítulo 2.** El rol del sector turismo frente a la problemática
- 28 **Capítulo 3.** Las prácticas contra la trata y explotación de personas del sector hotelero en México y el mundo
- 33 **PARTE 2. El rol y las necesidades de las mipymes hoteleras frente a la trata y explotación de personas**
- 34 **Capítulo 4.** Los hoteles mipymes que participaron en la investigación
- 36 **Capítulo 5.** La percepción de riesgo frente al delito de los hoteles mipymes
- 39 **Capítulo 6.** El CCN y el estado de prácticas contra la trata y explotación de personas en hoteles mipymes
- 42 **Capítulo 7.** Motivaciones y obstáculos para la adopción de prácticas contra la trata y explotación de personas en hoteles mipymes
- 46 **Conclusiones**
- 49 **Bibliografía**
- 52 **Anexos**



GLOSARIO

CCN	Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, de la Secretaría de Turismo de México
Consejo Ciudadano	Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, es la organización responsable de la Línea Nacional Contra la Trata de Personas
Declaración de Esclavitud Moderna	En inglés, <i>Modern Slavery Statement</i> , documento de transparencia exigido por la Ley contra la Esclavitud Moderna del Reino Unido a las empresas con sede en su territorio
Hoteles mipymes	Micro, pequeñas y medianas empresas hoteleras
LAC	Latinoamérica y el Caribe
Línea Nacional	Línea Nacional contra la Trata de Personas, 800 5533 000, administrada por el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México
MSA	Ley contra la Esclavitud Moderna del Reino Unido, por sus siglas en inglés, <i>Modern Slavery Act</i>
NNA	Niños, niñas y adolescentes
SECTUR	Secretaría de Turismo de México
The Code	<i>The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism</i> , de la organización ECPAT International

RESUMEN EJECUTIVO

La trata y explotación de personas en el sector privado

La trata de personas es un negocio ilícito que hace uso de industrias legítimas para operar. Conforme la documentación del delito evoluciona, mejora su identificación en economías locales y globales, y la comprensión de su intersección con diversos sectores.

En el mundo, la explotación sexual de mujeres y niñas es la modalidad más identificada de este delito. Los tratantes hacen uso de redes sociales y nuevas tecnologías, de servicios de transporte y financieros, de hoteles y moteles para llevar a cabo el reclutamiento, explotación y control de las víctimas. En la última década, ha aumentado la identificación y tipificación de otras modalidades del delito en la economía privada. El trabajo doméstico, las fábricas, la construcción y la agricultura son considerados sectores económicos de alto riesgo a la explotación laboral y trabajos forzados, y a su vez forman parte de cadenas de valor globales (OIT, 2017).

La comprensión del sector privado en industrias específicas, como un actor que comparte responsabilidad e interés en la prevención de la trata y explotación de personas, ha llevado al desarrollo de nuevos estándares y políticas a nivel nacional e internacional, a la formación de coaliciones y al acuñamiento del concepto de esclavitud moderna, que agrupa la trata y distintas formas de explotación de personas. Al mismo tiempo, la atención sobre la manera en que las empresas gestionan sus riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés) se ha disparado en los últimos años, con un foco de atención especial en la “S”, que incluye los derechos humanos.

Los riesgos específicos del sector hotelero frente a la trata y la explotación de personas

Tanto a nivel global como particularmente en México, los hoteles son uno de los lugares más comunes donde suceden las transacciones de explotación sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes (NNA). Más del 50% de los hoteles encuestados para esta investigación considera que esta forma de explotación sexual existe en su ciudad o zona.

Las instalaciones de los hoteles también pueden ser utilizadas en la producción de materiales fotográficos o videos para anunciar o vender la prostitución forzada de mujeres o el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en Internet, así como convertirse en lugares de residencia temporal de víctimas durante su explotación o traslado. Otros actores del ecosistema de los viajes y el turismo, como operadores de taxis, agencias de viaje, establecimientos nocturnos o restaurantes, pueden estar involucrados en la promoción e intermediación de las operaciones de redes de trata y explotación sexual.

Las prácticas de contratación informal, subcontratación o baja paga de los hoteles pueden ser un factor de riesgo para la explotación laboral de personas en alguna situación de vulnerabilidad. Una parte de las personas que acceden a trabajos en hoteles comúnmente pertenecen a grupos de poblaciones vulnerables, como mujeres, jóvenes, personas migrantes o provenientes de zonas rurales (Minderoo Foundation’s Walk Free Initiative et al., 2019). Asimismo, las cadenas de suministro de hoteles, tanto de bienes y servicios importados como de aquellos adquiridos a la comunidad local, han sido identificadas como un foco rojo de explotación laboral (OIT, 2017).

De acuerdo con su ubicación y contexto, los hoteles pueden enfrentar riesgos distintos y percibir modalidades de delito diferentes, influidas por las tendencias regionales, como la presencia del crimen organizado o de flujos migratorios. Por último, el personal de los hoteles y sus familiares pueden ser vulnerables a problemas como la trata y explotación u otros delitos relacionados con su seguridad, como la desaparición.

Las herramientas del sector turismo contra la trata y explotación de personas

The Code y el Modern Slavery Act (MSA) del Reino Unido son los dos principales instrumentos que han movilizado a la industria hotelera internacional frente a la problemática. The Code, a través de una membresía para hoteles y operadores turísticos, se focaliza en la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el turismo. Por su parte, el MSA establece el marco de la esclavitud moderna, que engloba la trata de personas y distintas formas de explotación sexual y laboral en todo tipo de empresas. Estos instrumentos se complementan ya que el MSA promueve las alianzas multisectoriales entre empresas y organizaciones de la sociedad civil, por lo que ha influido en la adhesión de cadenas hoteleras internacionales a The Code.

La mayor parte de las grandes cadenas hoteleras internacionales usan The Code, y más de la mitad de éstas son consideradas Top Member, lo que implica que han implementado esfuerzos superiores a los mínimos establecidos por los seis criterios de la herramienta. Las organizaciones ECPAT y Polaris han sido las principales promotoras de la implementación de The Code en los Estados Unidos y a nivel internacional. La membresía contempla una cuota calculada en función a los ingresos anuales de la empresa.

Si bien el MSA es una legislación del Reino Unido, la mitad de las grandes cadenas hoteleras estudiadas que cuentan con prácticas contra la trata de personas publicaron recientemente una Declaración de Esclavitud Moderna (en inglés, Modern Slavery Statement). Al ser cadenas con presencia en el Reino Unido, las políticas que han adoptado se implementan a través de sus distintas

marcas, sedes y cadenas de suministro. Las cadenas hoteleras que no tienen sede en el Reino Unido no hacen referencia a este instrumento. Sin embargo, a partir de la aprobación del MSA, en otros países la legislación comienza a discutir el concepto de esclavitud moderna.

En México no existe aún una norma específica para el sector privado como el MSA. No obstante, las empresas pueden tener responsabilidades penales por no contar con medidas preventivas de delitos como la trata de personas. El Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN) que promueve la Secretaría de Turismo de México (SECTUR), es la única herramienta en uso por parte de las cadenas hoteleras mexicanas. Algunas cadenas extranjeras con presencia en el país acreditan el CCN como un complemento a nivel local de sus prácticas internacionales. La adopción del CCN no tiene un costo, fue desarrollado con base a The Code y comparte los mismos criterios de cumplimiento.

Los beneficios de la implementación de buenas prácticas para los hoteles

El 90% de los hoteles encuestados están dispuestos a tomar medidas contra la trata y explotación de personas. Consideran que el tema es de alta prioridad y que las capacitaciones y protocolos de acción son herramientas útiles y necesarias. El 76% de los dueños y gerentes hoteleros creen que la trata de personas podría afectar la imagen o reputación de su hotel. De manera interconectada, el 70% considera que podría poner en riesgo a sus clientes o al personal, y el 67% piensa que podría atraer otros delitos o problemas al hotel.

Para los hoteles es importante poder contar con un reconocimiento público de su compromiso contra la trata de personas, en la forma de un sello o certificado. Tiene un valor comercial para sus negocios cada día más evidente que puede favorecer el acceso a oportunidades de alianzas comerciales, créditos e inversión. También tiene un valor preventivo. Los hoteleros consideran que comunicar externamente su compromiso, a la par de otros hoteles, puede desmotivar esa

y otras conductas delictivas que pudieran estar vinculadas al crimen organizado y prevenir así riesgos de seguridad para su personal y clientes. Finalmente, la adopción de medidas de prevención de delitos como la trata de personas puede mitigar el riesgo de incurrir en responsabilidades penales o sanciones para los hoteles.

Los desafíos del sector hotelero para la implementación de buenas prácticas

Las grandes cadenas hoteleras, y particularmente las multinacionales, tienen un liderazgo en la adopción de prácticas contra la trata y explotación de personas. Sin embargo, no se encontró el mismo nivel de implementación y transparencia de los criterios de The Code o MSA fuera del Reino Unido o los Estados Unidos, como es el caso de las cadenas hoteleras extranjeras en México. De manera general, existe una falta de transparencia que no permite conocer el nivel de implementación de las prácticas contra la trata y explotación de personas a nivel nacional tanto de cadenas extranjeras como mexicanas.

Si bien The Code y, en México, el CCN son herramientas importantes para la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el turismo, no hay otra herramienta de certificación disponible que se ocupe de otras modalidades del delito y poblaciones afectadas que entran en contacto con el sector turismo. Entre los hoteles que han adoptado alguna de las herramientas mencionadas, las acciones que más se aplican y reportan son aquellas que tienen que ver con la capacitación al personal para la identificación de víctimas y la creación de documentos rectores. Por otro lado, las acciones que menos se aplican tienen que ver con la comunicación externa, la implementación de medidas para prevenir la explotación laboral y la evaluación del impacto de las medidas adoptadas.

La mayor parte de los hoteles micro, pequeños y medianos (mipymes), que representan la gran mayoría de los hoteles en México, no cuentan con

prácticas contra la trata y explotación de personas. Estos hoteles están expuestos a riesgos frente al delito y, sin embargo, pocos se benefician con la implementación de las herramientas mencionadas. Del total de los hoteles encuestados, el 86% no implementa el CCN y el 70% no lo conoce. En general, los hoteles encuestados no cuentan con un protocolo de seguridad general para atender a algún delito dentro de la propiedad (48%), y el 65% no cuenta con un protocolo específico para reaccionar a una posible situación de trata.

De acuerdo con los hoteles encuestados, la falta de recursos económicos (59%), humanos (31%) y temporales (27%) son las principales limitantes para implementar protocolos, capacitaciones y otras exigencias de certificación. En México, y posiblemente en América Latina y el Caribe en general, la desconfianza de las autoridades es uno de los principales motivos por los que los hoteles no reportarían posibles casos de explotación a las autoridades.

INTRODUCCIÓN

Este reporte se realizó en medio de la crisis del COVID-19 y se publica después del estallido de la guerra en Ucrania. Un tiempo de confinamientos, desplazamientos forzados y migraciones, de fuerte impacto en las economías del mundo que ha aumentado la vulnerabilidad a la trata y explotación.

La OIT (2017) estima que actualmente existen alrededor de 40,3 millones de personas en una situación de trata o esclavitud moderna. Sin embargo, menos del 0,1% de las víctimas son identificadas¹. Si bien estos fenómenos permanecen ampliamente indocumentados, hoy se reconocen formas de explotación y víctimas que hace 15 años no se reconocían, así como actores e industrias que tienen un rol clave al entrar en contacto con procesos de trata o explotación. El acceso a la Justicia de las víctimas de estos delitos y la protección de las comunidades en riesgo depende de la adopción de medidas de identificación y prevención, cuya responsabilidad ya no solo se atribuye a los gobiernos, sino también al sector privado.

En las últimas dos décadas, el Protocolo de Palermo y legislaciones más recientes contribuyeron a poner a la trata y explotación de personas en las agendas públicas y privadas con una fuerza que no habían tenido antes. Es necesario estudiar la eficacia de las acciones de gobiernos y empresas que comienzan a elevar estándares sociales y laborales, procurando el respeto y cumplimiento de los derechos humanos, y a desarrollar políticas contra la trata y explotación de personas. Este conocimiento permite orientar y actualizar mejores prácticas y normas de desempeño empresarial, las cuales deben mantenerse en constante evolución.

Dentro del sector privado, la industria turística ha sido una de las primeras en preguntarse sobre su rol frente a este delito. A través del Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en el Turismo (en inglés, *The Code*), desarrollado por la organización internacional ECPAT, los hoteles y otros operadores de servicios turísticos han adoptado prácticas preventivas y políticas empresariales en un número importante de países. Tal es el caso de México, foco de este trabajo, en donde esta herramienta ha sido homologada por la Secretaría de Turismo (SECTUR) bajo el nombre de Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN).

México se ubica entre los países más visitados del mundo, con una industria turística que se espera que siga creciendo en la siguiente década (Secretaría de Turismo, 2022)². México es, también, uno de los países con mayor prevalencia de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en el turismo, junto con Brasil, Costa Rica y Tailandia (ECPAT, 2016). Al igual que en la mayoría de los países de América Latina y el Caribe, la explotación sexual de mujeres, niñas y niños es una de las modalidades más identificadas en México (UNODD, 2021), y sucede con frecuencia en hoteles. Adicionalmente, por su posición geográfica en el continente americano, México concentra uno de los flujos migratorios más dinámicos del mundo que, aunado a una fuerte presencia de redes de crimen organizado, incrementa la vulnerabilidad de poblaciones en situación de migración a distintas formas de explotación. Estos factores explican la decisión de focalizar este estudio en México.

¹ Según ONUDD (2021), a nivel mundial, en el 2018 sólo se detectaron 49.032 víctimas en 148 países. Dada la naturaleza oculta de este delito, es muy difícil comprender plenamente su magnitud y las estimaciones siguen siendo objeto de debate.

² El turismo es una de las actividades económicas más importantes en México. Además de ser uno de los sectores que más aporta a su Producto Interno Bruto (PIB), es una de las principales fuentes de empleo. Durante la crisis de COVID-19, México subió al tercer lugar de los países más visitados a nivel mundial debido a que sus regulaciones del ingreso de turistas fueron menos estrictas que las de muchos otros países (Forbes, 2022; García, 2021; Secretaría de Turismo, 2022).

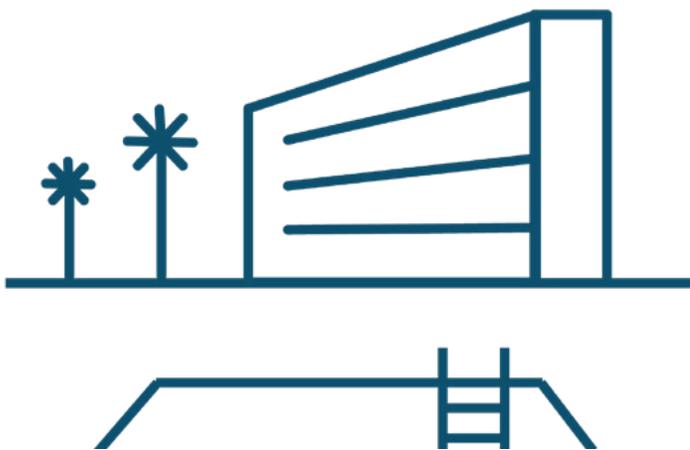
Este trabajo busca identificar necesidades, retos y oportunidades del sector turismo para enfrentar la trata y explotación de personas en el contexto de México. El estudio profundiza sobre los riesgos específicos del sector hotelero y sobre las herramientas y marcos de acción existentes. La investigación pone énfasis en los hoteles mipymes porque, a pesar de representar la mayor parte de las empresas hoteleras en México y enfrentar riesgos importantes frente a la trata y explotación de personas, son una población poco alcanzada por las acciones de sostenibilidad del sector a nivel global.

Este estudio analiza las realidades que reportan las mipymes hoteleras –dueños, responsables y personal de hoteles– en sus distintos contextos a lo largo de México. Esta investigación permitió observar que los hoteles detectan posibles situaciones de trata en sus entornos, pero no saben cómo reaccionar. Por ejemplo, en mayo de 2021, posterior a la realización de grupos focales con dueños y gerentes hoteleros, la organización Sintrata fue contactada por uno de los hoteles participantes para solicitar ayuda frente a un caso aparente de trata de personas con fines de explotación sexual. El hotel había hospedado a una pareja de comportamientos sospechosos que, al partir, había dejado pertenencias y teléfonos celulares en la habitación. El hotel no contaba con un protocolo de reacción para estas situaciones y, ante la desconfianza en la capacidad de respuesta de las autoridades municipales, no realizó una denuncia. Luego pudo saberse que en mayo de 2021 la joven involucrada llevaba desaparecida nueve meses y, a la fecha, sigue sin ser localizada. Ejemplos como este confirman la relevancia del tema para el sector hotelero, como muestran las conclusiones halladas en esta investigación.

La investigación se desarrolló en medio de la crisis del COVID-19, un tiempo particularmente difícil para el turismo. A pesar de las dificultades que generó este contexto, se logró establecer contacto e interactuar con 200 hoteles mipymes a través de distintas herramientas digitales.

Este trabajo fue pensado como una primera fase que permita generar conocimiento necesario para el diseño posterior de soluciones que incrementen la adopción de mejores prácticas por parte de las empresas hoteleras, tanto en México como en el resto de América Latina y el Caribe. La implementación de buenas prácticas en los hoteles y el fortalecimiento de sus capacidades de detección y reacción frente a posibles casos de trata y explotación podrían contribuir al rescate de víctimas y desalentar este tipo de crímenes. Esto contribuye al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 5.2 que busca eliminar todas las formas de violencia contra mujeres y niñas en esferas públicas y privadas, incluyendo la trata y explotación sexual o cualquier otra forma de explotación.

Asimismo, este reporte pretende contribuir a la promoción de un turismo sostenible, destacando la importancia de la protección de las comunidades locales donde se desarrollan los proyectos turísticos, alineándose así al ODS 8.8 sobre la protección de los derechos laborales y la promoción de entornos seguros para personas trabajadoras, incluyendo personas migrantes; y al ODS 8.7 que promueve la toma de medidas inmediatas para la erradicación del trabajo forzado, el fin de la esclavitud moderna y la trata de personas, asegurando la prohibición y eliminación del trabajo infantil.



A continuación, se describe la metodología utilizada en este estudio. Luego, el documento se estructura en dos partes. La primera, presenta el problema y la oportunidad con la que cuenta el sector del turismo para combatir este delito. El capítulo 1 consiste en una introducción a la trata y explotación de personas, su evolución conceptual y legislativa para luego focalizarse en el rol del sector privado a través del marco de la esclavitud moderna. El capítulo 2 explica el rol estratégico del sector turismo, y particularmente de los hoteles, para la identificación y prevención de la trata de personas. Posteriormente, en el capítulo 3 se estudia el estado de adopción de prácticas contra la trata y explotación de personas por parte de las grandes cadenas hoteleras en México y el mundo, los principales actores involucrados e instrumentos adoptados.

La segunda parte se focaliza en el análisis de los datos recolectados a través de métodos cuantitativos y cualitativos de hoteles mipymes distribuidos en todo México. El capítulo 4 plantea el rol estratégico de los hoteles mipymes y describe las características de los hoteles que participaron en la investigación. El capítulo 5 estudia la percepción de riesgo y las modalidades del delito más identificadas por los hoteles estudiados. El capítulo 6 analiza el nivel de adopción del Código de Conducta Nacional por parte de los hoteles mipymes, así como las prácticas de seguridad de los hoteles. El capítulo 7 explora las motivaciones y obstáculos reportados por los hoteles mipymes para la adopción de protocolos, prácticas y certificaciones contra la trata y explotación, así como el rol de la digitalización para la implementación de certificaciones y capacitaciones.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación y recomendaciones para el fortalecimiento de las acciones y estrategia del sector turismo contra la trata y explotación de personas.



METODOLOGÍA

Para llevar a cabo este diagnóstico se utilizó una metodología mixta que combinó herramientas cualitativas y cuantitativas. La investigación tuvo una duración total de diez meses, de noviembre de 2020 a agosto de 2021, y se dividió en tres fases: 1) investigación de gabinete y entrevistas a actores estratégicos, 2) recolección de datos de la población objetivo, y 3) sesión de *design thinking* con actores clave.

Fase I. Investigación de gabinete y entrevistas a actores estratégicos

Con el objetivo de profundizar en la conceptualización y el marco legal de la problemática, así como identificar el estado de implementación de prácticas en contra de la trata y explotación de personas por parte del sector hotelero tanto en México como a nivel internacional, se realizaron las siguientes actividades³:

- **Entrevistas a expertos técnicos.** Se llevaron a cabo cuatro entrevistas exploratorias con expertos técnicos en materia de trata de personas, pertenecientes a organizaciones de la sociedad civil e instituciones gubernamentales. Entre ellas se encuentran la Línea Nacional contra la Trata de Personas del Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México y la Secretaría de Turismo (ver Anexo 1).
- **Análisis de datos de *Sintrata Analytics*.** Con el objetivo de identificar tendencias relevantes del delito en relación con los hoteles en México, se analizó información proveniente de *Sintrata Analytics*, una plataforma de recolección de datos desarrollada por *Sintrata*, que permite analizar la intersección del delito con distintos sectores públicos y privados a partir de la sistematización de sentencias definitivas y noticias relacionadas de la prensa nacional, emitidas en México. Se analizó una base de datos con 478 casos registrados provenientes de 283 sentencias definitivas y 195 artículos periodísticos entre 2012 y 2020. Se identificaron 97 casos de trata de personas relacionados con hoteles, que fueron analizados con el objetivo de identificar perfiles y modos de operación relevantes.
- **Ejercicio de *benchmarking*.** Se revisaron los reportes de sostenibilidad, de responsabilidad social y Declaraciones de Esclavitud Moderna (en inglés, *Modern Slavery Statements*) de 20 cadenas de hoteles internacionales y 10 cadenas nacionales para identificar prácticas o certificaciones contra la trata y explotación de personas o contra la esclavitud moderna. Se utilizó el ranking de la revista *Hotels* (2021) de los hoteles más grandes a nivel internacional; y el ranking de la Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras Anáhuac México (2019) de los hoteles más grandes en México. Este ejercicio se hizo con la finalidad de conocer los marcos de acción que han influido en la implementación de prácticas en las más grandes cadenas hoteleras a nivel nacional e internacional.

³ Se entiende por “prácticas” a las acciones que toman los hoteles en contra de la trata y explotación de personas, las cuales incluyen políticas, capacitaciones y certificaciones, entre otras.

Fase II. Recolección de datos de la población objetivo

Para entender las necesidades operativas de la población de hoteles mipymes en México, así como sus motivaciones y los obstáculos para la adopción de prácticas contra la problemática, se utilizó una metodología de investigación mixta con un diseño secuencial explicativo que consistió en los siguientes pasos^{4 5}:

- **Grupos focales con administradores de portafolio de una cadena de hoteles mipymes.** En diciembre de 2020 se llevaron a cabo tres grupos focales, de manera digital, con 24 *Portfolio Managers* encargados de gestionar la relación con dueños y gerentes de hoteles distribuidos en México. Estas discusiones contribuyeron al diseño de la encuesta que se describe a continuación.
- **Encuesta *online* a personal directivo de hoteles mipymes.** Se diseñó una encuesta dirigida a dueños y gerentes de hoteles mipymes que consistió en un cuestionario digital, autoadministrado o telefónico, de 38 preguntas. Entre marzo y julio de 2021, se contactó vía telefónica y correo electrónico a 1.939 hoteles mipymes ubicados en 204 ciudades de México. Los contactos de los hoteles se obtuvieron a través de distintas bases de datos provenientes de la SECTUR, y de las cadenas de hoteles mipymes *UpHotels México* y *OYO Rooms*⁶. Se completaron 201 encuestas que fueron respondidas por responsables de los hoteles. Se procuró tener representatividad de hoteles en zonas turísticas y costeras, así como en las regiones norte, bajío, centro y sur, teniendo en cuenta tendencias previamente identificadas de la trata y explotación de personas en el país. Las respuestas a estas encuestas fueron sistematizadas y analizadas, y contribuyeron al diseño de los posteriores grupos focales y encuestas a personal hotelero.
- **Grupos focales con personal directivo de hoteles.** En mayo de 2021, se llevaron a cabo tres grupos focales virtuales con 12 directivos de hoteles mipymes localizados en el Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Quintana Roo, Veracruz y Yucatán.
- **Entrevistas telefónicas a personal operativo de hoteles mipymes.** Se llevaron a cabo 17 entrevistas semiestructuradas por vía telefónica a personal operativo de 13 hoteles mipymes localizados en el Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Nuevo León, Puebla, Quintana Roo y Veracruz. La muestra consistió en ocho empleados de recepción: tres del área de aseo de habitaciones, dos de personal directivo, uno de cocina, uno de restaurante y uno de seguridad.

Fase III. Mesa de trabajo de design thinking con actores clave

En esta fase se buscó validar y afinar las principales hipótesis de la investigación para retroalimentar los hallazgos de las fases previas. Se llevó a cabo, de manera digital, una mesa de trabajo en la que se utilizó la metodología de *design thinking*⁷. Participaron 17 personas, entre expertos técnicos en la temática de trata de personas, representantes de organizaciones de la sociedad civil, servidores públicos, directivos y consultores del sector hotelero (Ver actores participantes en Anexo 1).

⁴ Para esta investigación se definieron los hoteles micro, pequeños y medianos según la estratificación de empresas por tamaño de la Secretaría de Economía (2009) del gobierno de México.

⁵ El diseño secuencial explicativo es uno de los cuatro principales tipos de diseño de métodos mixtos. Cuenta con dos fases: una fase cuantitativa seguida de una cualitativa. Los datos cualitativos ayudan a explicar o construir los resultados (Creswell & Clark, 2017).

⁶ La base de datos de los hoteles contactados provino de la red OYO Rooms en México (723 hoteles), del CCN de la SECTUR (1,121 hoteles) y de la cadena UpHotels México (23 hoteles).

⁷ La metodología de design thinking o pensamiento de diseño, en español, es un proceso iterativo de innovación orientado a la resolución de problemas y centrado en las necesidades de los usuarios o población objetivo. Particularmente, la etapa de ideación corresponde a un proceso de explorar un amplio espacio de soluciones diversas (Hasso Plattner Institute of Design at Stanford, 2018).

PARTE 1

El problema y la oportunidad

**La trata y explotación de personas
en la industria del turismo**



CAPÍTULO 1

De la trata de personas a la esclavitud moderna

Un conjunto de delitos sobre la trata y explotación de personas

A lo largo de este documento se utilizará la expresión “trata y explotación de personas” para hacer referencia a situaciones de explotación que una persona no puede rechazar o abandonar debido a amenazas, violencia, coerción, engaño o abuso de poder. Incluye la trata de personas, la explotación sexual, los trabajos o servicios forzados y la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, entre otros delitos, siguiendo la definición de esclavitud moderna (*Walk Free Foundation*, 2018). Fue a partir de los hallazgos de la presente investigación que se eligió el marco conceptual de la esclavitud moderna por ser un término más abarcativo y más utilizado por actores del sector privado.

La trata y explotación de personas: un problema de identificación

Se estima que existen más de 40.3 millones de personas a nivel mundial en una situación de trata de personas o esclavitud moderna, a partir del Índice Global de la Esclavitud, una de las estimaciones más aceptadas por la comunidad internacional⁸ (OIT, 2017). Este mismo índice calcula que más de 340 000 personas son afectadas por alguna o varias formas de trata o explotación en México (*Walk Free Foundation*, 2018). Entre 2015 y 2018, 4086 víctimas fueron identificadas en México por las autoridades nacionales. En el mundo, incluyendo 148 países, solo en 2018 habían sido identificadas 49.032 víctimas (ONUDD, 2021).

Por otro lado, el Departamento de Estado de los Estados Unidos estimó en 2020 que existen 25 millones de personas víctimas de trata en el mundo. La divergencia entre las estimaciones tiene que ver con la tipificación de las modalidades, las metodologías empleadas para la estimación y el número de víctimas actualmente identificadas^{9 10}. La trata de personas es un crimen ampliamente indocumentado por su naturaleza oculta e ilícita. La baja identificación de víctimas dificulta el análisis de la problemática, lo cual a su vez dificulta el diseño de políticas y la asignación de recursos para la identificación, contabilización y atención efectiva. Así, estos hechos se refuerzan mutuamente y complejizan la gestión pública y privada de esta problemática.

Aunque aún existe poca información sobre las dimensiones de este delito, de acuerdo con el último reporte global sobre la trata de personas de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, ONUDD (2021), las mujeres y las niñas siguen siendo desproporcionalmente más afectadas por

⁹ Para más información sobre el marco legislativo y la tipificación de los delitos, ver p.28.

¹⁰ Los términos “identificadas” o “detectadas” se refieren únicamente a las víctimas que han sido reconocidas y registradas oficialmente como tal por las autoridades.

⁸ El Índice Global de Esclavitud se basa en una metodología de “estimaciones de sistemas múltiples”, un modelo predictivo que calcula y predice el total de víctimas identificadas y no identificadas a nivel de los países con base en el cruce de listas de diferentes actores que trabajan en el campo del combate a la trata de personas que incluye distintas ONG, autoridades locales y organizaciones internacionales, entre otros (OIT, 2017).

la trata de personas a nivel global, lo que obliga a incorporar una perspectiva de género al análisis y la gestión de la problemática. De cada 10 víctimas detectadas en todo el mundo, cinco son mujeres adultas y dos son niñas. Por otra parte, alrededor de una de cada tres víctimas detectadas son niñas, niños o adolescentes, y el 20% son hombres adultos. Alrededor del 50% de las víctimas detectadas fueron objeto de trata con fines de explotación sexual y un 38% sufrió explotación con fines de trabajo forzoso (ONUDD, 2021).

Las mujeres y las niñas siguen siendo desproporcionalmente las más afectadas por la trata de personas a nivel global. Esta tendencia se confirma tanto en América Latina y el Caribe como en México, con una mayoría de mujeres y niñas identificadas víctimas de explotación sexual.

Cambios en las tendencias de identificación de víctimas

De acuerdo con el último reporte global sobre la trata de personas de ONUDD (2021), las tendencias recientes que se observan en la identificación de víctimas reflejan diferencias en la capacidad de detectar, registrar e informar sobre la trata de personas en distintos países. El reporte sostiene que es posible que las diversas formas de trata que hoy se identifican y registran oficialmente como tal hayan existido durante mucho tiempo antes de que comenzaran a registrarse como trata de personas.

- Dentro de los hallazgos del reporte global, se muestra un cambio en el perfil de las víctimas y las modalidades de delitos detectados en los últimos 15 años (UNODD 2021). Por ejemplo:
- La proporción de mujeres adultas y niñas detectadas se ha reducido en relación con la proporción de niños y de hombres detectados.
- Una parte importante de los hombres detectados fue objeto de trata con fines de explotación sexual u otras modalidades.
- La detección del trabajo forzoso ha aumentado de manera constante a lo largo de los últimos diez años.
- Se han detectado más víctimas objeto de trata para fines de delincuencia organizada.
- La mayor parte de los países aumentó la identificación de víctimas nacionales o domésticas en el número total de víctimas identificadas¹¹.

En general, hoy se observa un aumento en la conciencia sobre distintas modalidades del delito y distintas poblaciones afectadas. Estos cambios en las tendencias de detección, a nivel global y entre países, están relacionadas con el posicionamiento del problema en la agenda pública así como con la evolución de la jurisprudencia nacional e internacional. También, el desarrollo de capacidades de detección y reacción a estos delitos depende de la correcta capacitación de las fuerzas del orden, los trabajadores de la salud, los operadores de servicios turísticos y de transportes, y del público en general.

¹¹ Las poblaciones LGBTQI+, a pesar de que se encuentran en situación de riesgo frente a la trata y explotación de personas, no están representadas en las estadísticas porque la gran mayoría de los gobiernos no desagrega a esta población en las estadísticas de trata.

Estas tendencias se observan también en América Latina y el Caribe, donde más mujeres adultas son detectadas que cualquier otro perfil de víctima, y la explotación sexual es la modalidad más identificada. Particularmente, la región del Caribe se caracteriza por una proporción más importante de niñas y adolescentes identificadas que en el resto del mundo.

En México, de acuerdo con el último reporte de ONUDD (2021), el 76% de las víctimas de trata de personas en el país son mujeres y el 35% son niñas, niños y adolescentes. La modalidad más identificada es la explotación sexual, que representa el 67% de los casos, seguida de la explotación laboral (20%).

Marco legislativo: una evolución hacia la inclusión del sector privado

En un esfuerzo por estimar las dimensiones del problema y combatirlo, organismos nacionales e internacionales han desarrollado dos marcos conceptuales principales: (i) la trata de personas y (ii) la esclavitud moderna. Ambos conceptos están en constante evolución y aún se mantienen en discusión. Por un lado, el marco conceptual de la trata de personas (i) considera a la trata como un negocio de la criminalidad organizada y tiene al Protocolo de Palermo de la Organización de las Naciones Unidas como marco normativo internacional. Por el otro, el marco de esclavitud moderna (ii) es más abarcativo, comprende un rango de conceptos jurídicos de distintos países, centra su atención en puntos comunes entre estos y considera a la trata de personas como una forma de esclavitud moderna (*Walk Free Foundation, 2018*). Si bien aún no posee un marco normativo internacional rector, tiene como uno de sus referentes normativos al *Modern Slavery Act* (MSA) aprobado en 2015 en el Reino Unido y adoptado por varios países.



Definición de trata de personas, de acuerdo con el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños (Protocolo de Palermo), de la Organización de las Naciones Unidas (2000):

“Se entenderá como la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras medidas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.”

Definición de esclavitud moderna, de acuerdo con el Modern Slavery Act del Reino Unido (2015):

“La esclavitud moderna se refiere y agrupa la esclavitud y la trata de personas, así como cualquier forma de explotación que una persona no puede aceptar o abandonar debido a amenazas, violencia, coerción, engaño y/o abuso de poder. La explotación comprende la esclavitud, servidumbre y trabajo forzoso u obligatorio, la explotación sexual, la extracción de órganos, la aseguración de servicios por la fuerza, amenazas o engaños, particularmente de niños o personas en una situación de vulnerabilidad.”

A raíz de la publicación del Protocolo de Palermo en el año 2000, ratificado por 178 países, múltiples Estados comenzaron a adoptar legislación, políticas y mecanismos de coordinación enfocados en la trata de personas con fines de explotación sexual, particularmente de mujeres, niñas y niños. Sin embargo, a finales de la primera década del siglo XXI, la comunidad internacional comenzó a enfocarse cada vez más en la explotación laboral y los trabajos forzados, y a entender que tanto hombres como mujeres, niñas y niños podían ser sujetos a estas formas de abuso (Plant, 2014).

“Lo más importante es movilizar a la opinión pública y las políticas; erradicar las diversas formas de coerción y explotación severa que han impregnado a ciertos países y sociedades durante mucho tiempo; y determinar las formas de acción más apropiadas para hacer frente a las nuevas formas de abuso que ahora afectan a casi todos los países del mundo.” - Roger Plant, 2014

Existe una evolución notable en las últimas décadas de la conceptualización y aplicación de estos marcos en el sector privado. Leyes como el MSA en el Reino Unido han empleado el concepto de la esclavitud moderna para abarcar las distintas manifestaciones del problema y han ubicado al sector privado como actor central de acción contra estos delitos. El MSA ya se ha replicado en Australia y Canadá, y en Alemania, Suiza y Francia están en discusión iniciativas derivadas del mismo. En la Unión Europea existe una iniciativa de ley de Debida Diligencia y Responsabilidad Corporativa para el sector privado en materia de medio ambiente y derechos humanos que incluye el combate y prevención de la esclavitud moderna y la trata de personas. Asimismo, en los Estados Unidos, a partir de 2009, se propuso un nuevo eje estratégico al Protocolo de Palermo, llamado en inglés *Partnerships*, que ha promovido iniciativas intersectoriales con empresas. Así, se añadió una cuarta “P” a la estrategia conocida como “Las tres P” (prevención, persecución y protección del delito) en los países signatarios del Protocolo.

En línea con las tendencias mencionadas, México aprobó en 2012 la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos (en adelante, Ley General), la cual se suscribe al Protocolo de Palermo. La Ley General

presenta 11 modalidades a través de las cuales se puede manifestar la trata de personas y señala a la esclavitud como una de ellas. Si bien los reglamentos y programas derivados de esta ley no contienen directrices que conciernan propiamente al sector privado, desde 2020 se encuentra en discusión una iniciativa de ley general de Responsabilidad Empresarial y Debida Diligencia Corporativa que, aunque todavía no contiene normas específicas, sería aplicable a todas las empresas del país. La iniciativa de ley contempla el combate a la esclavitud, haciendo referencia a la “esclavitud moderna”.

Algunas definiciones de la Ley General

- **Por explotación sexual se entiende:** el beneficio de la explotación de una o más personas a través de la prostitución, la pornografía, las exhibiciones públicas o privadas de orden sexual, el turismo sexual o cualquier otra actividad sexual remunerada mediante el engaño, la violencia física o moral, el abuso de poder, el aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad, daño grave o amenaza de daño grave, o la amenaza de denunciarle ante autoridades respecto a su situación migratoria en el país o cualquier otro abuso de la utilización de la Ley o procedimientos legales, que provoque que el sujeto pasivo se someta a las exigencias del activo.
- **Por explotación laboral se entiende:** la obtención, directa o indirectamente, de un beneficio injustificable, económico o de otra índole, de manera ilícita, mediante el trabajo ajeno, sometiendo a la persona a prácticas que atenten contra su dignidad, tales como: condiciones peligrosas o insalubres, sin las protecciones necesarias de acuerdo a la legislación laboral o las normas existentes para el desarrollo de una actividad o industria, existencia de una manifiesta desproporción entre la cantidad de trabajo realizado y el pago efectuado por ello, o salario por debajo de lo legalmente establecido.
- **Por trabajo forzado se entiende:** la obtención del trabajo de una persona mediante el uso de la fuerza, la amenaza de la fuerza, coerción física, o amenazas de coerción física a esa persona o a otra persona, o bien utilizando la fuerza o la amenaza de la fuerza de una organización criminal; mediante daño grave o amenaza de daño grave a esa persona que la ponga en condiciones de vulnerabilidad; o mediante el abuso o amenaza de la denuncia ante las autoridades de su situación migratoria irregular en el país o de cualquier otro abuso en la utilización de la Ley o proceso legal, que provoca que el sujeto pasivo se someta a condiciones injustas o que atenten contra su dignidad.

La trata y explotación de personas en las economías locales y globales

Se estima que la trata de personas genera 150.000 millones de dólares anuales a nivel global (OIT, 2014). La trata de personas es un negocio ilícito que es parte de economías locales y globales. Conforme evoluciona la documentación del delito, mejora la comprensión de su modelo de operación, su cadena de valor y, por lo tanto, su intersección con diversas industrias, servicios y productos básicos.

La Organización Internacional del Trabajo (2017) señala que en 2016 había 16 millones de personas sometidas a alguna forma de explotación laboral o trabajos forzados en la economía privada. Esto afecta, de nuevo, más a las mujeres, que representan el 57,6% del total de las víctimas explotadas en el sector privado a nivel global (OIT, 2017). El trabajo doméstico, las fábricas, la construcción, la agricultura y la pesca, sectores que se caracterizan por condiciones de trabajo exigentes físicamente y peligrosas, son considerados como sectores económicos de alto riesgo y en donde más se ha encontrado esta forma de explotación. Estos sectores son parte de las cadenas de suministro de empresas globales que

constituyen un foco importante de esclavitud moderna. También existen riesgos en las prácticas de subcontratación y/o contratación informal de las empresas que afectan principalmente a poblaciones locales en situación de migración o alta vulnerabilidad (OIT, 2017).

La organización Polaris desarrolló la matriz de “tipologías de la esclavitud moderna” que clasifica 25 tipos de trata de personas en los Estados Unidos, en referencia cruzada con ocho sistemas e industrias del país (Polaris, 2017)¹². La organización analizó, entre 2007 y 2016, más de 32.000 casos documentados de trata de personas a través de la Línea Nacional de Asistencia Telefónica (*National Human Trafficking Hotline*). Los criterios para diferenciar los modelos de negocio del delito fueron, entre otros, las modalidades de explotación, el perfil de las víctimas y los tratantes, las estrategias de enganche y los métodos de control empleados sobre las víctimas.

De acuerdo con el reporte de Polaris (2017), entre las principales industrias identificadas que son utilizadas en la operación de la trata y explotación sexual y laboral de personas, se encuentran:

- transporte,
- servicios financieros,
- hoteles, moteles y operadores de servicios turísticos,
- redes sociales y nuevas tecnologías.

Confirmado por otros estudios a nivel global, estas industrias legítimas son utilizadas en distintos procesos de trata de personas como el reclutamiento, la operación y el control y vigilancia de las víctimas. El último reporte de la ONUDD (2021) señala que a partir de la crisis del COVID-19, se observó un aumento en el uso de combinaciones avanzadas de aplicaciones telefónicas para reclutar, transportar y anunciar víctimas, y transferir dinero. Las víctimas son trasladadas a través de medios de transporte como aviones y autobuses, desde zonas rurales o pueblos pequeños a grandes ciudades, centros y destinos de actividad económica y turística (ONUDD, 2021). Los tratantes utilizan bancos para depositar ganancias y realizar transacciones (Polaris, 2018). Además, utilizan hoteles y moteles para la explotación sexual de mujeres y, particularmente, para la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ECPAT, 2017).

La evolución de la documentación de estos delitos y el desarrollo de los marcos legislativos nacionales e internacionales han llevado a entender al sector privado, en industrias específicas, como un actor que comparte responsabilidad e interés en la prevención de la trata y explotación de personas, atribuciones que antes solo correspondían a gobiernos y organizaciones de la sociedad civil. De ahí parte el desarrollo de las recientes legislaciones en materia de esclavitud moderna y de políticas y mejores prácticas que se han promovido en el sector privado a través de coaliciones, códigos de conducta y estándares de seguridad y sostenibilidad empresarial.

“Al igual que con cualquier empresa, el plan de negocios de una empresa de trata de personas no se construye en el vacío, sino que existe dentro de un ecosistema o matriz que depende e intercepta con una variedad de industrias y sistemas legítimos.” - Polaris, 2018

¹² Para una revisión profunda de la propuesta de Polaris, así como de la exposición de las 25 formas de esclavitud moderna que sistematiza, visitar la página web <https://polarisproject.org/>

La industria de aerolíneas contra la trata de personas

En 2018, la IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional) aprobó por unanimidad una resolución en la que la industria de aerolíneas denuncia la trata de personas y se compromete a actuar de manera coordinada en tres áreas (IATA, 2018):

1. El desarrollo de guías y compartir mejores prácticas entre aerolíneas.
2. La formación del personal relevante para identificar posibles situaciones de trata y la toma de medidas apropiadas.
3. La coordinación de un esfuerzo con autoridades gubernamentales para establecer mecanismos de reacción efectivos.



CAPÍTULO 2

El rol del sector turismo frente a la problemática

Los riesgos del turismo frente a la trata y explotación sexual y laboral

A nivel global, la industria turística y particularmente los hoteles son uno de los puntos más comunes en donde suceden las transacciones de explotación sexual (ECPAT, 2017). Según datos recolectados en los Estados Unidos, los hoteles son espacios utilizados en distintos momentos de la trata de personas: el 80% de los casos de explotación sexual sucedió en un hotel, el 18% de las víctimas vivió en un hotel durante el período de su explotación y el 4% fue explotada directamente por prestadores de servicios hoteleros (Polaris, 2017).

En México, los reportes a la Línea Nacional contra la Trata de Personas del Consejo Ciudadano confirman que los hoteles son uno de los principales lugares donde sucede la explotación sexual de mujeres a través de la prostitución ajena. Otros actores del ecosistema de los viajes y el turismo, como operadores de taxis, agencias de viaje, establecimientos nocturnos o medios de transporte, también tienen un rol en la prevalencia del delito ya que en muchos casos actúan como intermediarios para facilitar, y en algunos casos promover, el contacto entre las víctimas y los agresores (ECPAT, 2016).

El caso de Alma: explotación sexual de una mujer extranjera en México y su intersección con el sector hotelero

Sentencia condenatoria (2020), Estado de México

En 2018, Alma tomó un avión desde Venezuela ante la promesa de una oferta laboral por parte de Mario, un hombre mexicano que le ofreció también ayuda con el boleto de avión y trámite de visa de turista¹³. Al llegar al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México subió al auto con Mario, que estaba acompañado por otros hombres. Mario tomó el pasaporte y los papeles de Alma, le dijo que tenía que pagarle 2.500 dólares por todo lo que había pagado por ella y que, al saldar su deuda, le devolverían sus documentos. También la amenazaron diciéndole que la acusarían ante las autoridades mexicanas y que la deportarían por trabajar sin visa laboral. Alma fue explotada sexualmente en bares y hoteles en el Estado y la Ciudad de México. Durante ese tiempo, sus explotadores utilizaban las redes sociales para anunciarla, controlaban la comunicación con su familia y vigilaban todos sus movimientos. Alma se encontraba siempre acompañada por otras personas de la red de Mario, como otras mujeres en la misma situación.

Existen otros riesgos específicos para el sector con relación a las prácticas de contratación o subcontratación del personal. Una parte de las personas que acceden a trabajos en hoteles son comúnmente parte de poblaciones vulnerables, conformadas por mujeres, jóvenes, personas migrantes

¹³ Los nombres utilizados son pseudónimos

o provenientes de zonas rurales (Minderoo Foundation's Walk Free Initiative et al., 2019). Asimismo, las cadenas de suministro de hoteles, tanto de bienes y servicios importados como de aquellos adquiridos a la comunidad local, han sido identificadas como un foco de alerta para la explotación laboral (OIT, 2017).

México: uno de los destinos turísticos con mayor prevalencia de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes

De acuerdo con estudios llevados a cabo por la organización ECPAT (2008; 2016), México se encuentra entre los países con mayor prevalencia de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el turismo, junto con Brasil, Costa Rica y Tailandia. Ciudades que reciben muchos viajeros internacionales, como las ciudades costeras de Acapulco, Cancún y Puerto Vallarta, o ciudades fronterizas como Ciudad Juárez y Tijuana, son lugares donde se ha observado que hay una alta prevalencia de este delito.

En gran parte de los casos de explotación sexual de menores que suceden en hoteles, el abuso sexual es documentado a través de fotos o videos y posteriormente intercambiado o comercializado en Internet. La difusión de este tipo de materiales puede contribuir a incentivar la conducta por parte de turistas en un destino particular (ECPAT, 2008)¹⁴. Existe evidencia que muestra que la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes es facilitada por la impunidad y la normalización de ciertos comportamientos que se observan en algunas regiones de América Latina y el Caribe. La organización ECPAT (2016) mostró que, en la región, la mayoría de los agresores que viajan a los destinos turísticos son “abusadores ocasionales”: personas que no viajan con la intención de cometer algún delito pero que al llegar a la ciudad de destino adoptan este comportamiento por su fácil acceso y bajo riesgo de persecución.

La manifestación del delito en el sector hotelero en México

Un análisis de los datos de la trata de personas

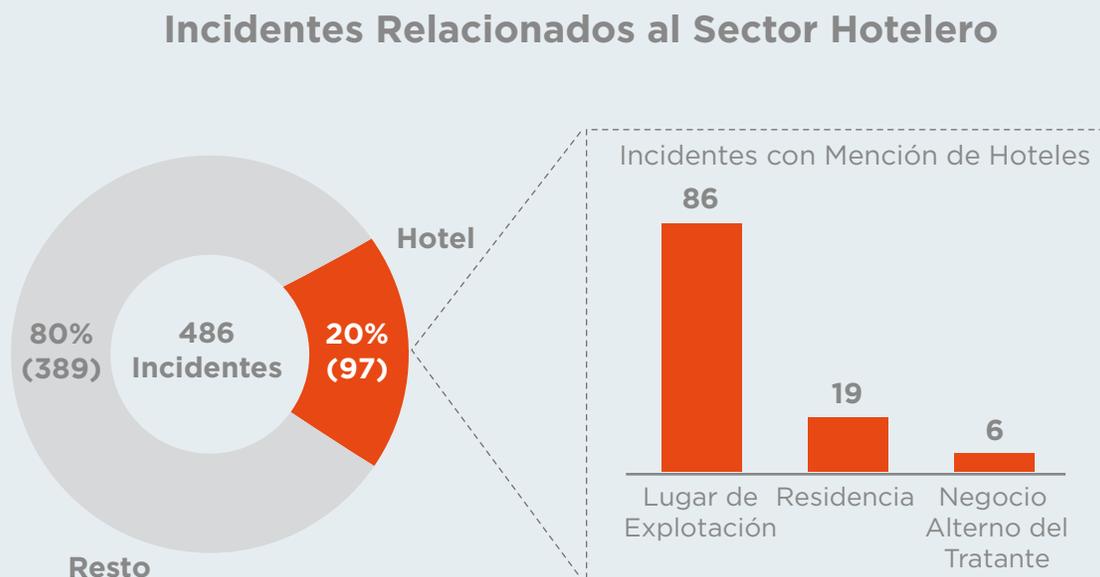
A continuación, se presenta el análisis de la base de datos de Sintrata Analytics, una plataforma de recolección de datos desarrollada por Sintrata. Se tomaron en cuenta 478 casos provenientes de 283 sentencias definitivas y de 195 artículos periodísticos entre 2012 y 2020. Es importante tomar en cuenta que, al analizar principalmente sentencias, no están representados la totalidad de los casos de trata de personas en México, sino que son únicamente los casos atendidos por la Justicia mexicana que son reflejo de las principales tendencias de identificación a nivel nacional.

Uno de cada cinco casos de trata de personas está relacionado a hoteles

- Del total de 486 incidentes registrados se identificaron 97 en los cuales estaba relacionado el sector hotelero. Esto representa el 20% del total de los casos, posicionando a los hoteles en el segundo lugar donde es más frecuente la explotación de personas en México después de bares, discotecas y establecimientos nocturnos (36%). En tercer lugar, se encuentran las casas o departamentos, que representan el 17%.
- De los casos identificados relacionados al sector, el 87% señala a los hoteles como lugar de explotación, seguido del 20% como lugar de residencia de las víctimas y el 6% identifica a los hoteles como un otro negocio de los tratantes.

¹⁴ En 2015 una organización de los Estados Unidos desarrolló “TraffickCam”, una plataforma donde las personas que viajan pueden subir fotografías de las habitaciones de los hoteles en los que están hospedados para crear una base de datos de imágenes que pueda facilitar la persecución del delito. Las autoridades pueden comparar las fotografías con las imágenes de abuso sexual en Internet que son parte de sus investigaciones (TraffickCam, s. f.).

Figura 1: Número de incidentes relacionados con el sector hotelero de acuerdo con el análisis de Sintrata Analytics (2012-2020)



Se identifican principalmente mujeres y niñas mexicanas en la modalidad de explotación sexual

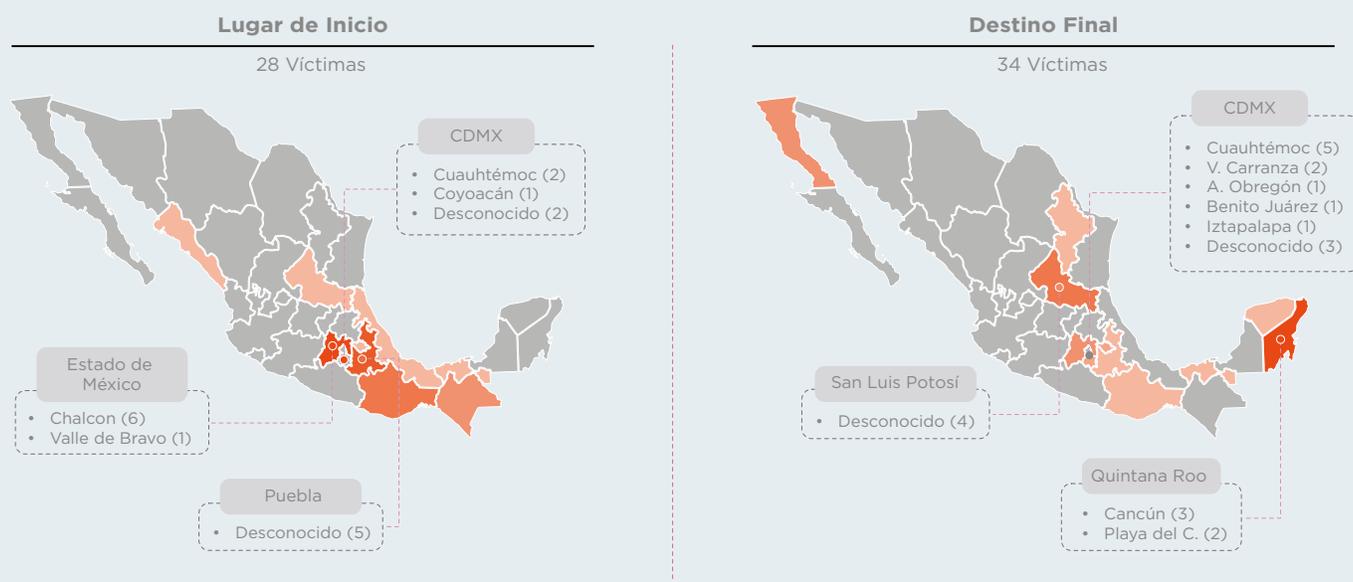
- En total, se encontraron 144 víctimas relacionadas con los 97 incidentes identificados. El 99% de las víctimas identificadas en este análisis era de sexo femenino, de las cuales el 60% tenía menos de 18 años. Dentro de las víctimas de menos de 18 años, el 68% tenía entre 13 y 17 años. Por otra parte, el 49% de las víctimas adultas tenía entre 18 y 24 años.
- El 88% de las víctimas relacionadas a hoteles era de nacionalidad mexicana y el 12%, extranjeras particularmente provenientes de Centro y Sudamérica. De las víctimas extranjeras detectadas, el 36% tenía residencia permanente en el país, 36% no contaba con un estatus legal en el país y el 21% tenía visa de turista.
- De las víctimas identificadas en este análisis, el 10% tenía un reporte de desaparición.
- La modalidad de trata de personas más identificada en este análisis es la explotación sexual, representando el 88% de los incidentes registrados, de los cuales el 93% corresponde a prostitución forzada o servicios de escorts. La segunda modalidad más reconocida es la explotación laboral (que incluye los trabajos forzados y la mendicidad forzosa), representando el 8% del total de los casos analizados.

Traslado de las víctimas dentro del país

- El 25% de las víctimas identificadas en este análisis fue trasladada a dos o más ciudades durante su explotación.

- De manera general, los traslados se inician en el centro del país (Ciudad de México, Estado de México y Puebla), y terminan principalmente en la Ciudad de México, Quintana Roo y San Luis Potosí¹⁵.
- En total, se identificaron 17 traslados intermedios, principalmente en Ciudad de México, Puebla y Tlaxcala.
- El 66% de las víctimas que fueron transportadas de una ciudad a otra estaban acompañadas, principalmente, por el/la tratante (45% de los casos).
- Se identificaron 128 tratantes o explotadores, de los cuales 61% son hombres y 39% son mujeres, en su gran mayoría de nacionalidad mexicana (96%). En el 34% de los casos el/la tratante o explotador era alguien conocido de la víctima (pareja sentimental o esposo/a, papá o mamá principalmente) y en el 33% de los casos era el/la empleador/a de las víctimas.

Figura 2: Ciudades de origen y destino final de las víctimas identificadas.



La trata de personas es un delito en constante evolución y existen manifestaciones que son menos reconocidas por la población en general. Conforme aumenta la capacidad de identificar y documentar el delito, este tipo de análisis de datos puede proporcionar una mejor comprensión de las formas en las que se manifiesta a través de distintos sectores. Las tendencias permiten definir aspectos prioritarios e identificar actores clave para focalizar esfuerzos y recursos en la prevención e identificación del delito. Analizar los perfiles de las víctimas, victimarios y sus formas de operar permite generar indicadores de detección, protocolos de reacción y mejores prácticas para sectores específicos.

Este análisis preliminar de casos relacionados al sector hotelero confirma ciertas tendencias nacionales que posicionan a los hoteles como un punto prioritario y estratégico para identificación y prevención del delito por ser unos de los principales lugares donde sucede la explotación sexual de mujeres y niñas. Asimismo, dirige la atención a mujeres y niñas mexicanas, que son trasladadas de la zona sur y centro del país hacia zonas fronterizas y turísticas. El traslado constante de las víctimas, las rutas usadas –particularmente en el paso por la zona centro del país– y la relación de pareja o familiar con las víctimas evidencia un *modus operandi* de la trata de personas estudiado en México, que tiene prácticas específicas e identificables.

¹⁵ Información disponible de 28 víctimas para lugar de inicio y 34 para destino final.

De la prevención de riesgos al turismo sostenible

El sector turístico es una de las actividades económicas de más rápido crecimiento y con mayor resiliencia a nivel internacional y en México. A pesar de que en los últimos años el sector se vio afectado de manera importante por la crisis del COVID-19, sigue siendo uno de los principales contribuyentes al PIB de México (Cicotur y CNET, 2021; OIT, 2019). La industria hotelera promueve la creación de empleos, particularmente para mujeres, jóvenes, comunidades indígenas y personas en situación de migración, y estimula el desarrollo de infraestructuras y servicios públicos. Sin embargo, si el turismo no respeta las culturas locales, no está regulado, es insostenible o no toma medidas de responsabilidad social, puede tener consecuencias negativas en la economía y en comunidades locales (OIT, 2019).

Para las empresas en el sector del turismo es importante tomar acciones concretas contra estos delitos pues, de lo contrario, se exponen a riesgos reputacionales, económicos y penales (van der Graaf, 2018). Los hoteles que pertenecen a cadenas hoteleras pueden afectar la reputación de toda la cadena. Por ejemplo, podría existir una responsabilidad penal en el alojamiento de una persona si se tuviera conocimiento de su explotación, o si se esperara obtener un beneficio económico intencional de la explotación de otro ser humano. Esto suele estar condicionado a que la empresa supiera o sospechara razonablemente que existe explotación.

“El turismo sostenible se define como el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.” - **Organización Mundial del Turismo**

En México existen riesgos penales para los hoteles ya que, según el Código Nacional de Procedimientos Penales (2014) y el Código Penal Federal (1931), las empresas pueden ser sancionadas por omitir tomar acciones para prevenir delitos, dentro de los cuales se encuentra la trata de personas. En ese sentido, la implementación de políticas internas de prevención del delito puede evitar o mitigar riesgos penales para los hoteles, atenuando sanciones.



CAPÍTULO 3

Las prácticas del sector hotelero en México y el mundo

La comprensión de la trata de personas con relación al turismo, y del rol que éste tiene para combatirla, ha avanzado en los últimos años. El estado de adopción e implementación de prácticas y certificaciones de las grandes cadenas hoteleras nos muestra la evolución y los consensos a los que ha llegado la industria turística, de manera coordinada con gobiernos y organizaciones, sobre la toma de acción frente a la problemática.

A través del trabajo de exploración documental se buscó identificar las prácticas contra la trata adoptadas por el sector hotelero. Ante la falta de información disponible de hoteles independientes o mipymes, el foco estuvo en las cadenas hoteleras con más establecimientos a nivel nacional e internacional. El ejercicio consistió en una búsqueda de información pública sobre prácticas y certificaciones adoptadas por las cadenas hoteleras contra la trata de personas, la esclavitud moderna y la explotación de niños, niñas y adolescentes. Se consultaron los reportes anuales de sostenibilidad, de responsabilidad social y Declaraciones de Esclavitud Moderna (ver cuadro sobre *Modern Slavery Act*), de las grandes cadenas hoteleras en el mundo y en México, así como publicaciones en sus páginas web y noticias.

Los principales instrumentos del sector hotelero contra la trata y la explotación de personas

Se encontraron reportes de transparencia que declaran contar con prácticas contra la trata y explotación de personas en 9 de las 20 cadenas hoteleras internacionales y 7 de las 10 cadenas hoteleras mexicanas analizadas (Ver Anexo 2).

Los reportes de transparencia de las cadenas hoteleras a nivel global hacen referencia a dos instrumentos principales en esta materia. A nivel internacional, los reportes citan al MSA y a The Code, una serie de principios consensuados a partir de una alianza multisectorial liderada por la organización ECPAT Internacional¹⁶.

En México, se hace referencia al Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN) de la Secretaría de Turismo (SECTUR), que es una adaptación de *The Code* al contexto mexicano.

- **A nivel internacional:** MSA del Reino Unido y *The Code* de ECPAT
- **A nivel Nacional:** CCN de la SECTUR (derivado de *The Code*)

¹⁶ En el marco de esta investigación, para determinar si una cadena hotelera u hotel adhería a The Code, se consultó también el listado oficial de empresas de The Code a través de su página <http://thecode.org/ourmembers/>.

Modern Slavery Act, Reino Unido, 2015

En 2015, el Reino Unido se convirtió en el primer país en exigir a las empresas con actividad en su territorio e ingresos anuales mayores a 36 millones de libras esterlinas que publicaran una declaración anual. La llamada Declaración de Esclavitud Moderna (en inglés, Modern Slavery Statement) detalla las acciones y pasos implementados para garantizar que la esclavitud moderna y la trata de personas no sucedan en su negocio ni en sus cadenas de suministro. El MSA recomienda a las empresas que sus declaraciones contengan información sobre las siguientes seis áreas:

1. La estructura de la organización, el negocio y sus cadenas de suministro.
2. Las políticas en relación con la esclavitud moderna y la trata de personas.
3. La medición de riesgo de esclavitud moderna y trata de personas.
4. Los procesos de debida diligencia en relación con la esclavitud moderna y la trata de personas.
5. La capacitación sobre esclavitud y trata de personas a disposición de su personal.
6. Objetivos e indicadores clave de desempeño para medir la efectividad y el progreso de las acciones.

En caso de incumplimiento, el secretario de Estado del Reino Unido puede enviar una orden judicial con una multa ilimitada. Sin embargo, el reporte *Modern Slavery: Five years of reporting (Business & Human Rights Resource Center & Modern Slavery Registry, 2021)* indica que en seis años no ha habido ninguna penalización por incumplimiento. A pesar de eso, la ley ha tenido un nivel de implementación del 60%, que ha sido atribuido principalmente al riesgo reputacional y al factor diferenciador en términos de competitividad empresarial que es cada vez más valorado por los consumidores. En junio de 2021, se presentó al Parlamento británico una enmienda a la ley que busca fortalecer la aplicación de las sanciones a las empresas.

The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism, ECPAT

The Code se describe como una alianza multisectorial internacional que busca generar conciencia y brindar herramientas y apoyo a la industria de viajes y turismo para prevenir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes. *The Code* funciona como una membresía voluntaria, con una cuota calculada en función de los ingresos anuales, donde los miembros se comprometen a cumplir con los siguientes seis criterios:

1. Establecer una política y procedimientos contra la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
2. Capacitar a los empleados sobre los derechos del niño, la prevención de la explotación sexual y cómo denunciar casos sospechosos.
3. Incluir una cláusula en los contratos a lo largo de la cadena de valor que establezca una política común de repudio y tolerancia cero de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
4. Proporcionar información a los viajeros sobre los derechos del niño, la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, y cómo denunciar los casos sospechosos.
5. Apoyar, colaborar e involucrar a las partes interesadas en la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
6. Informar anualmente sobre la implementación de los seis criterios de *The Code*.

El Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, SECTUR

El Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes (CCN) es un instrumento de la Secretaría de Turismo de México inspirado en *The Code* y desarrollado a partir de una alianza multisectorial entre empresas del sector de los viajes y el turismo, el gobierno y organizaciones locales no gubernamentales. La adopción del CCN es voluntaria y gratuita, y compromete a las empresas del sector turismo a tomar acción contra la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes y el trabajo infantil. El CCN promueve el reporte de casos sospechosos de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes identificados por los hoteles a la Línea Nacional contra la Trata de Personas del Consejo Ciudadano de la Ciudad de México. Los criterios de adhesión al CCN se asemejan a los antes mencionados en *The Code*.

Sobre los principales instrumentos referenciados en los reportes de transparencia de las cadenas hoteleras identificadas, se presentan los siguientes hallazgos:

La ley del Reino Unido, MSA, ha influido en la implementación de medidas contra la trata y explotación de personas a nivel internacional

El MSA ha influido de manera positiva en la implementación de medidas contra la trata y explotación de personas en las cadenas hoteleras más grandes del mundo. La mitad de las cadenas hoteleras estudiadas que cuentan con prácticas contra la trata de personas publicaron recientemente una declaración sobre la esclavitud moderna. Todas ellas son cadenas internacionales que tienen presencia en el Reino Unido y responden a la legislación mencionada. En cambio, las cadenas hoteleras que no tienen sede en el Reino Unido no han publicado ningún reporte o declaración contra la trata y la explotación de personas.

“Esta declaración ha sido escrita de acuerdo con los requisitos de la Ley de Esclavitud Moderna del Reino Unido, 2015. Esta es la quinta Declaración de Esclavitud Moderna de IHG y refleja el progreso que hemos logrado durante el año fiscal 2020. La declaración incluye información sobre nuestra respuesta a la pandemia de COVID-19, incluido el monitoreo de su impacto en los riesgos de esclavitud moderna y dónde hemos adaptado nuestras actividades y prioridades para responder a estos.”

- *InterContinental Hotels Group (IHG), Modern Slavery Statement, 2020*

También, aunque la mayoría de las cadenas hoteleras tenían políticas generales en materia de protección de derechos humanos anteriores a 2015, se observa una mejoría considerable en la cantidad y rigor de los reportes de transparencia, y en las acciones implementadas específicamente en contra de la trata y explotación de personas a partir de la aprobación del MSA en 2015.

The Code es una herramienta ampliamente utilizada por las cadenas de hoteles a nivel internacional

La mayoría de las cadenas hoteleras internacionales analizadas usan *The Code* para la implementación de medidas contra la trata y explotación de niñas, niños y adolescentes. Más de la mitad son consideradas “*Top Member*”, lo que implica que han implementado esfuerzos superiores a los mínimos establecidos por las directrices de *The Code*. Las organizaciones no gubernamentales ECPAT y Polaris han sido las principales promotoras de la implementación del código en los Estados Unidos y a nivel internacional. El MSA influye en la adhesión de las cadenas hoteleras internacionales a *The Code*, ya que promueve que se lleven a cabo alianzas multisectoriales entre empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Existe un efecto derrame del MSA y The Code a nivel internacional a través de las cadenas hoteleras multinacionales. Sin embargo, hay más transparencia en los países con una legislación nacional específica.

Las cadenas hoteleras multinacionales que han adoptado certificaciones contra la trata y explotación de personas a partir de la promulgación del MSA o de la adopción de *The Code*, han tenido un efecto indirecto en los hoteles de las cadenas en sus distintas ubicaciones geográficas. Sin embargo, se observó que la aplicación de los criterios no es reportada o implementada con la misma diligencia en países donde no existe una regulación nacional, como es el caso de México.

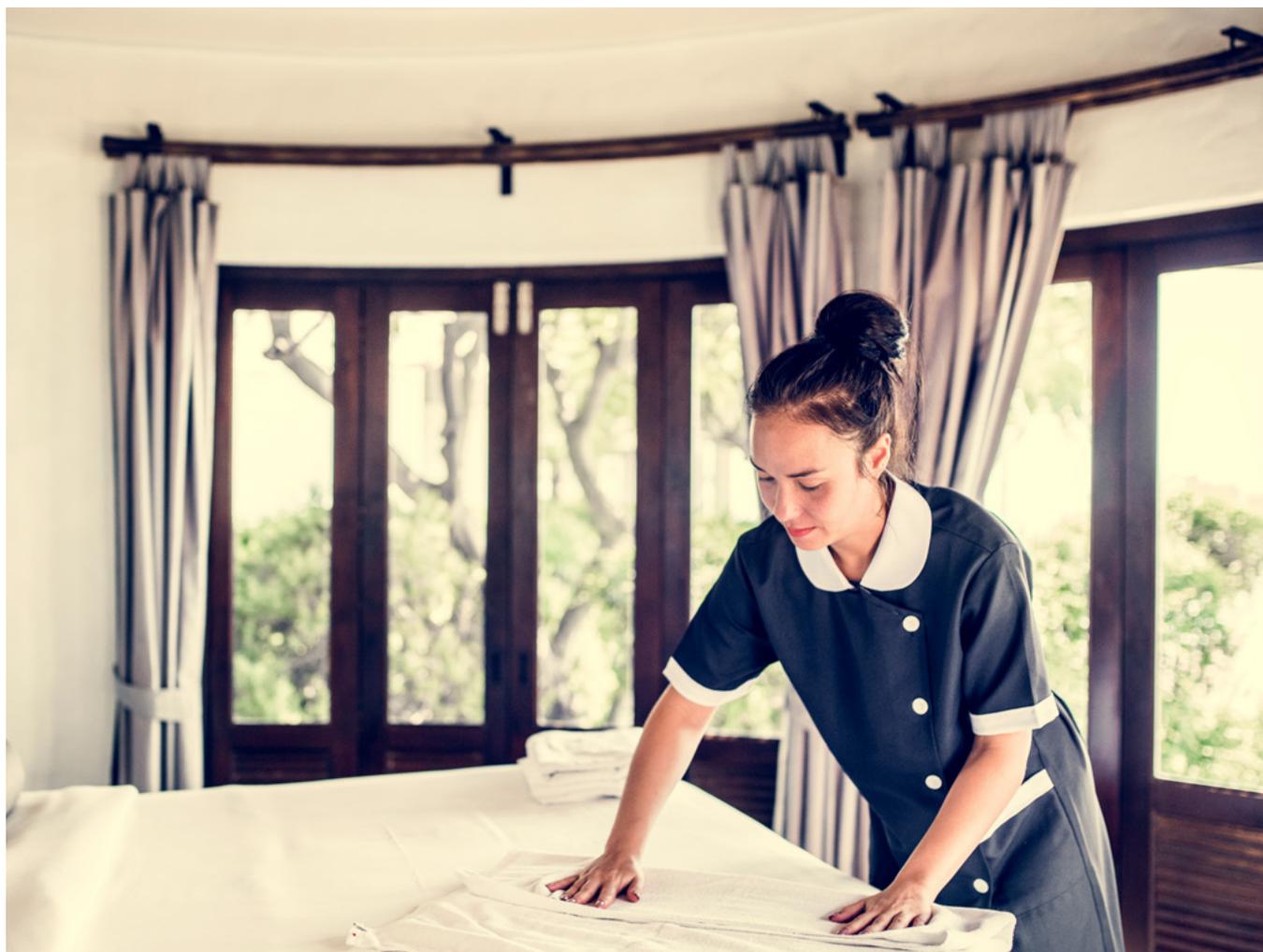
A partir de los documentos rectores de las prácticas de las cadenas hoteleras estudiadas, se observó que los criterios que se aplican con mayor frecuencia o con mayor rigor, son el de la transparencia y la capacitación al personal para la identificación de víctimas, seguido de la creación de documentos rectores e implementación de protocolos de acción frente a un caso de trata y explotación de personas.

Los criterios que se aplican con menos frecuencia o más superficialmente son la comunicación externa, la evaluación y medición de impacto de las prácticas, así como la revisión de las cadenas de suministro.

La única herramienta utilizada por las cadenas hoteleras mexicanas es el CCN

El Código de Conducta Nacional (CCN) de la SECTUR es la única herramienta en uso por las cadenas mexicanas identificadas por este estudio. También se observó que algunas cadenas extranjeras con presencia en México implementan el CCN como un complemento local a sus prácticas internacionales. Es importante mencionar que, al no existir al momento de esta investigación un portal de transparencia del CCN que permita consultar públicamente a las empresas que se han adherido a él, es difícil medir su nivel de implementación a nivel nacional.

Según datos obtenidos de la SECTUR para este estudio, en México existen 1808 empresas registradas en la base de datos del CCN, de las cuales el 56% (1013) son establecimientos de hospedajes. El 87% de las empresas turísticas que se encuentran en la base de datos del CCN está en proceso de adhesión o de primera renovación de su membresía, mientras que el 9% tiene su membresía completa o renovada. Los estados donde más empresas han adherido o están en proceso de adhesión al CCN son Hidalgo, seguido de Quintana Roo, Ciudad de México, Oaxaca y Puebla.



PARTE 2

**Las mipymes hoteleras como sector estratégico
contra la trata y explotación de personas**



CAPÍTULO 4

Los hoteles mipymes en esta investigación

Como se mostró anteriormente, las grandes cadenas hoteleras, y particularmente las multinacionales, tienen un liderazgo en la adopción de prácticas contra la trata y explotación de personas. También juegan un rol central en la atracción del turismo internacional. Si bien las cadenas hoteleras representan solamente el 8% del total de hoteles en México, cuentan con el 34% del total de habitaciones en el país (CICOTUR y CNET, 2021) por lo que son un actor estratégico en el combate a la trata y explotación de personas. Algunas de las cadenas hoteleras más grandes del país se han adherido al Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes (CCN) de la SECTUR.

En México, la mayor parte de las empresas turísticas, y particularmente hoteleras, son mipymes que no pertenecen a grandes cadenas. De las 786 540 empresas turísticas (hoteles y otros servicios) que existen en el país, el 93% son microempresas, el 6% pequeñas, el 1% medianas y el 0.1% grandes (CICOTUR y CNET, 2021). Por sus características, las mipymes enfrentan distintos desafíos que disminuyen estructuralmente su acceso a certificaciones y su cumplimiento de estándares sociales y ambientales en su ámbito, lo cual puede ubicarlas en una situación de desventaja y aislamiento. Dado que el hotelero es uno de los sectores económicos más vulnerables al delito de la trata de personas, los establecimientos mipymes se convierten en un actor clave a analizar.

La democratización de prácticas contra la trata y explotación en el ecosistema del turismo tiene un fin preventivo y puede contribuir al aumento de la identificación de víctimas. Los hoteles mipymes necesitan adoptar buenas prácticas para proteger sus negocios, desde una perspectiva comercial, legal, ética (van der Graaf, 2018) y de seguridad. Es necesario, entonces, tomar en cuenta las características, perspectivas y necesidades de las mipymes tanto como de las multinacionales y las cadenas para el diseño de buenas prácticas y estándares del sector turístico en esta materia.

Ubicación de los hoteles encuestados

La encuesta fue enviada a hoteles distribuidos en todo México, con lo que se procuró tener una muestra representativa a nivel nacional de las regiones norte, bajío, centro y sur, de acuerdo con tendencias previamente identificadas de trata y explotación de personas en el país. Los 201 hoteles encuestados están distribuidos en 111 ciudades de 30 estados, siendo Chiapas, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Nuevo León, Oaxaca, Puebla y Quintana Roo los estados con más representación¹⁷. El 67% de los hoteles encuestados reporta que están ubicados en el centro de una ciudad, mientras que el 33% está ubicado en la periferia, diferencia que puede incidir en el tipo de delito que prevalece.

¹⁷ No participó ningún hotel de los estados de Sinaloa y Zacatecas.

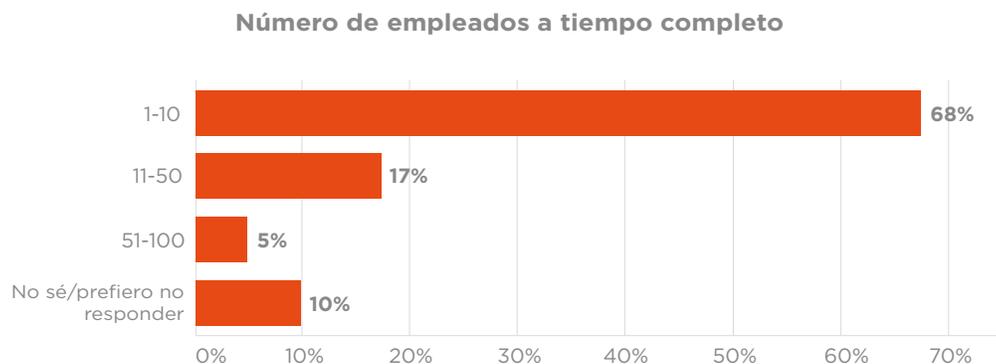
Figura 3: Número de hoteles encuestados distribuidos por Estado de la República



Características de los hoteles encuestados

Para obtener una aproximación del tamaño de los hoteles encuestados y poder incluir únicamente a los hoteles mipymes, se recolectó información sobre el número de empleados a tiempo completo y se utilizó la definición de mipymes que establece el gobierno de México para el sector servicios (Secretaría de Economía, 2009)¹⁸. La mayoría de los hoteles encuestados son microempresas (67%), seguido de empresas pequeñas y medianas.

Figura 4: Tamaño de los hoteles encuestados según el número de empleados a tiempo completo.



En cuanto a la vocación de los hoteles encuestados, la muestra tiene amplia variedad: 37% de los hoteles tienen como vocación “Hotel de ciudad”, seguido de “Hotel de negocios” (21%), “Bed & Breakfast” (20%), “Hotel de playa/vacaciones” (17%) y “Hotel de casco histórico centro” (17%). De los hoteles participantes, el 37% pertenece a alguna red, asociación o cadena. Entre estos, el 50% pertenece a una red o cadena hotelera y el 47% pertenece a una asociación de hoteles.

¹⁸ Microempresa: 0-10 empleados; empresa pequeña: 11-50 empleados; empresa mediana 51-100 empleados (Secretaría de Economía, 2009).

CAPÍTULO 5

La percepción de riesgo de los hoteles mipymes

Explotación sexual de mujeres y niñas, la modalidad más percibida por los hoteles en sus localidades

Más del 50% de los hoteles encuestados cree que la explotación sexual existe en su ciudad y zona. En efecto, dueños, gerentes y personal de hoteles perciben que la modalidad más común de la trata de personas en su localidad es la explotación sexual, y que esta concierne sobre todo a mujeres y niñas. De acuerdo con los grupos focales, estas actividades delictivas son percibidas por los participantes como parte de negocios familiares o de grupos del crimen organizado. Esto último fue señalado particularmente por hoteleros en destinos turísticos costeros como Acapulco, en el estado de Guerrero. Asimismo, los participantes de los grupos focales mencionaron el involucramiento de manera organizada de otros hoteles y otros servicios del turismo en la explotación sexual de mujeres y niñas, particularmente, redes de taxi locales.

“Cuando el hotel estaba en vía de apertura, se presentaron varias personas de un grupo de taxistas que nos ofrecían llevar este tipo de servicio al hotel, a cambio de una comisión.” - *Dueño de un hotel en Jocotitlán, Estado de México*

Hoteles perciben más modalidades de trata y explotación de personas

Otras modalidades de explotación locales que fueron mencionadas por los hoteles encuestados son: la utilización de niños, niñas o adolescentes en actividades delictivas (25%), la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (16%) y la explotación laboral de comunidades locales (14%). De acuerdo con los grupos focales, los hoteleros perciben que existe la explotación laboral de comunidades indígenas, personas migrantes y menores de edad en la construcción, las maquilas y la mendicidad, e incluso en algunos hoteles de sus localidades. En contraste con esto, el 21% de los encuestados cree que en su ciudad no hay ninguna modalidad de explotación.

“Cerca de Tehuacán hay poblaciones indígenas... yo una vez tenía una construcción y me dijo un conocido que trajera albañiles de esa zona porque cobran menos de la mitad de lo que cobra un albañil de aquí en Tecamachalco. Ese tipo de poblaciones prestan servicios con horarios forzados y muy baja paga.” - *Dueño de un hotel en Tecamachalco, Puebla*

El personal de los hoteles como población vulnerable a la trata y explotación de personas

1. Prácticas de contratación informal de poblaciones vulnerables

Los hoteleros reconocen que existen riesgos de explotación laboral en la industria hotelera a causa de las prácticas extendidas de contratación informal. En los grupos focales señalaron que en otros hoteles de su localidad se contrata con baja paga a personas en alguna situación de vulnerabilidad, como madres solteras u hombres de la comunidad local, para trabajo doméstico y construcción. Confirmando esto, el Consejo Ciudadano señala que han recibido reportes a la Línea Nacional contra la Trata de Personas de huéspedes que durante su estancia detectan la explotación laboral de una persona extranjera o un menor de edad en el establecimiento. De acuerdo con el Instituto Mexicano del Seguro Social, se estima que en el turismo se emplea a 4,2 millones de personas, de las cuales aproximadamente solo 2,2 millones cuentan con seguridad social (CICOTUR y CNET, 2021), lo cual muestra una alta prevalencia de empleo informal en el sector.

2. Riesgos de seguridad del personal de hoteles

El personal de hoteles entrevistado por vía telefónica como parte de esta investigación conoce de la trata de personas generalmente a través de noticias y redes sociales. Sin embargo, un número significativo de personas entrevistadas escucharon casos a través de conocidos o incluso tuvieron experiencias cercanas. El personal de los hoteles considera que la desaparición, la trata y explotación de personas son problemas próximos a su comunidad y familia, y se sienten vulnerables a ellas. El personal desconoce los principales indicadores de detección utilizados en las capacitaciones contra la trata y explotación de personas, lo cual puede ser un obstáculo para la identificación de situaciones de trata de personas o situaciones de riesgo tanto en el espacio laboral de los hoteles como en el familiar¹⁹.

“No se habla mucho del tema con la familia, pero de repente se escucha de alguien que llega a desaparecer.”

- *Recepcionista en un hotel en Aculco, Estado de México*

Hoteles confirman tendencias regionales del delito

Los hoteles encuestados perciben diferentes modalidades de trata y explotación según su contexto geográfico. Los resultados hallados en este estudio están alineados con las tendencias regionales de la trata descritas en el estudio de *Hispanics in Philanthropy* (2017), en el cual se divide el territorio mexicano en cuatro regiones: norte, bajío, centro y sur²⁰.

En la región norte, los hoteles encuestados perciben la explotación laboral de comunidades migrantes y la utilización de niños, niñas y adolescentes (NNA) para actividades delictivas. Esto puede ser atribuido a la presencia del crimen organizado, los flujos migratorios y la marcada industrialización de estados

¹⁹ Ejemplo de indicadores de detección: en caso de estar en compañía o con escolta, la víctima demuestra incapacidad o falta de libertad para hablar a título personal o puede demostrar afecto físico hacia el acompañante; la víctima no habla español, tiene acento foráneo o solo conoce palabras relacionadas con el sexo o trabajo; la víctima menciona la presencia de deudas con otra persona o una relación de control.

²⁰ El estudio realizado por la organización *Hispanics in Philanthropy* (HIP) en el 2017 desarrolla las grandes tendencias de la trata de personas en México con base a entrevistas realizadas a 70 organizaciones de la sociedad civil.

como Chihuahua. Asimismo, en la zona del bajío, hoteles localizados en Nayarit observan particularmente la utilización de NNA para actividades delictivas.

Los hoteles encuestados en el centro del país y particularmente en la Ciudad de México perciben una mayor diversidad de modalidades de trata de personas que los hoteles en el resto de México. El centro del país es una zona de tránsito donde se unen circuitos de captación y explotación, y de una fuerte presencia del crimen organizado, como en los estados de Hidalgo, Michoacán y Tlaxcala. Finalmente, en la región sur del país, los flujos migratorios y la presencia de comunidades indígenas en situación de pobreza y marginación son factores de riesgo que facilitan la trata de personas. Los hoteles encuestados ubicados en Yucatán identifican de manera pronunciada la explotación laboral de comunidades locales e indígenas.



CAPÍTULO 6

La percepción de riesgo de los hoteles mipymes

El CCN no llega a la mayor parte de las mipymes hoteleras en México

El Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes (CCN) es una herramienta poco implementada y conocida: del total de los hoteles encuestados el 86% no lo implementa y el 70% no lo conoce. De los hoteles que sí conocen el CCN, el 49% lo implementa, el 14% está en proceso de implementarlo y el 14% lo implementó en el pasado, pero no lo ha renovado. La principal razón por la que los hoteles que sí conocen el CCN no lo implementan o no lo han renovado es por no haber recibido suficiente información o seguimiento.

La mayor parte de los hoteles no cuenta con protocolos de seguridad contra la trata de personas. Sin embargo, el CCN ha sido el principal impulsor de esta práctica

El 48% de los hoteles encuestados no cuenta con un protocolo de seguridad general para atender algún delito cometido dentro de la propiedad. Asimismo, más de la mitad (65%) de los hoteles encuestados no cuenta con un protocolo específico para reaccionar a una posible situación de trata de personas. De los hoteles que afirman tener un protocolo de seguridad específico contra la trata de personas, el 59% ha adoptado el CCN, el 16% está en proceso de adoptarlo y el 16% lo tuvo en el pasado, pero no lo ha renovado.

De los hoteles que cuentan con un protocolo de seguridad, en el 46% de los casos la gerencia general es responsable de su implementación, seguida por la recepción (35%), el área de seguridad (13%) y el dueño (4%). Esto refleja el hecho de que, en su mayoría, no cuentan con áreas dedicadas a la seguridad.

“Según el protocolo que nos indicaron, si vemos a menores de edad en una situación sospechosa, no debemos intervenir, debemos dejar pasar a los huéspedes y avisar a las autoridades.”

- *Dueña de hotel en Hidalgo. Su hotel está en proceso de adoptar el CCN*

Protocolo de seguridad específico contra la trata de personas

Una de las directrices del CCN es que las empresas implementen un protocolo de acción ante potenciales casos de explotación sexual o laboral de niños, niñas y adolescentes. Este protocolo debe contar con los elementos necesarios para identificar, manejar y canalizar este tipo de situaciones, haciendo partícipes a los directivos y colaboradores de todos los niveles de la empresa. El protocolo debe incluir como mínimo:

- Cargo y persona responsable de su implementación.
- Área del hotel encargada de la aplicación de los procedimientos de seguridad.
- Criterios mínimos para la identificación de los casos.
- Acciones concretas para manejo según tipos de casos identificados.
- Contactos de autoridades u organizaciones de la sociedad civil para reporte, denuncia o atención de los casos identificados.

La pertenencia a asociaciones o cadenas hoteleras incrementa el acceso a buenas prácticas y certificaciones

El porcentaje de hoteles que tienen un protocolo de seguridad general es más elevado cuando pertenecen a alguna cadena, red o afiliación (68% versus 44%). Asimismo, la mayor parte de los hoteles que tienen o tuvieron en el pasado el CCN son parte de alguna asociación de hoteles y, en un porcentaje aún más alto, pertenecen a cadenas hoteleras. Las cadenas y asociaciones hoteleras pueden ser puntos de entrada y facilitadores relevantes de la promoción y el seguimiento de la implementación de buenas prácticas contra la trata y explotación de personas en los hoteles mipymes.

La percepción de riesgo y capacidad de reacción de los hoteles aumenta con la implementación del CCN

Más de la mitad de los hoteles encuestados (58%) considera que tiene las capacidades necesarias para reaccionar ante una situación de trata de personas. Este porcentaje aumenta a 80% en los hoteles que cuentan un protocolo de seguridad general y a 92% en los hoteles que tienen un protocolo específico de reacción frente a posible trata de personas. Para los hoteles que implementan, implementaron o están en proceso de aplicación al CCN, este número aumenta al 100%. Por otro lado, la percepción de riesgo de la trata de personas es más elevada para aquellos que adhieren al CCN: el 28% de los hoteles encuestados que adhieren al CCN considera que la probabilidad de que la trata de personas suceda en su hotel es alta o muy alta, mientras que entre los que no adhieren al CCN, sólo el 8% considera esta probabilidad alta.

“Hago énfasis en el CCN porque es algo a nivel gubernamental de la mano del turismo. Cuando les hablo de esto a otros hoteles les interesa no sentirse en vulnerabilidad, sentirse protegidos y que protegen a otras personas.” - Dueña de hotel en Hidalgo. Su hotel está en proceso de adoptar el CCN

El CCN promueve el reporte de la explotación sexual de NNA por parte de hoteles

El valor de los protocolos y capacitaciones para la identificación de víctimas

De acuerdo con los reportes realizados a la Línea Nacional del Consejo Ciudadano, la mayor cantidad de los reportes sobre casos de explotación sexual de mujeres u otras formas de explotación identificadas en hoteles, fue realizada principalmente por personas que estuvieron en contacto con los hoteles por distintos motivos –como clientes u operadores de servicios de transporte– y no por parte del personal del hotel mismo.

Sin embargo, entre los reportes realizados por hoteles, se observó que: son hoteles que se encuentran adheridos al CCN y que, por lo tanto, han recibido al menos una capacitación, y que son reportes de casos de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. Esto comprueba el valor del CCN y de las capacitaciones especializadas. Sin embargo, dado que el CCN se focaliza en la explotación sexual de menores, el personal no reconoce o reporta otras formas de trata con las que pudieran entrar en contacto.

Acerca de los reportes realizados por hoteles a la Línea Nacional, se observa que en muchas ocasiones los hoteles no cuentan con protocolos de seguridad o no han sido correctamente socializados con el personal de los hoteles. Por otro lado, se identifica la necesidad de una capacitación constante del personal, con respecto a los indicadores y protocolos de reacción. En ocasiones, no es el gerente o responsable del área de seguridad quien realiza el reporte a la Línea Nacional, como es recomendado. El personal puede tener reacciones o intervenir de una forma que se genere un riesgo de seguridad para sí mismo, para la posible víctima u otras personas. Asimismo, el personal no siempre conoce y recolecta información necesaria y relevante para realizar el reporte y, de esta manera, fortalecer las posibilidades de seguimiento o reacción de las autoridades.

“El CCN es una buena herramienta y es la que existe, pero es necesario renovarla.” - *Grupo de expertos en el taller de design thinking*

CAPÍTULO 7

Motivaciones y obstáculos de hoteles mipymes para la adopción de mejores prácticas

Conocer las principales inquietudes y necesidades de los hoteles frente al problema y el nivel de adopción de las herramientas existentes, puede guiar el diseño de nuevas soluciones y la adaptación de las existentes para aumentar la adopción de mejores prácticas por parte de los hoteles.

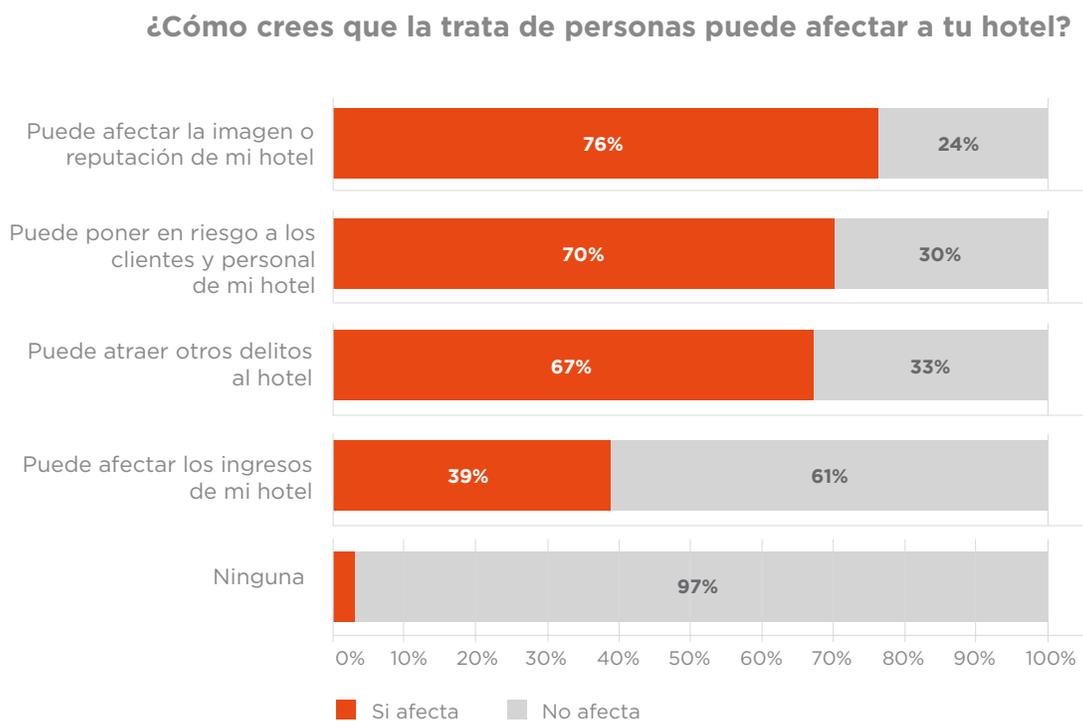
Los dueños y gerentes hoteleros están dispuestos a tomar medidas para prevenir la trata y explotación de personas en sus hoteles

Aproximadamente el 90% de los dueños y gerentes hoteleros encuestados declara que está totalmente dispuesto a tomar medidas contra la trata de personas. Sus principales motivaciones tienen que ver con mejorar la seguridad dentro de su hotel y ser reconocidos como hoteles socialmente responsables (57%), además de cumplir con las normas y estándares nacionales e internacionales (50%). En el 58% de los casos se sienten motivados por razones de ética y satisfacción personal.

Por otro lado, el 76% de los dueños y gerentes hoteleros encuestados cree que la trata de personas podría afectar la imagen o reputación de su hotel. De manera interconectada, el 70% considera que podría poner en riesgo a sus clientes o al personal y el 67% piensa que podría atraer otros delitos o problemas al hotel (ver figura 5).

Los participantes de los grupos focales ven una necesidad urgente de estar preparados frente a un posible caso de trata para reaccionar adecuadamente sin poner en riesgo a su personal o clientes. Las capacitaciones y los protocolos fueron percibidos como herramientas útiles y necesarias.

Figura 5: Principales formas en las que los hoteles encuestados creen que la trata de personas podría afectar a su hotel (opción múltiple)



El valor preventivo de las certificaciones y el reconocimiento público para los hoteles

Para el 57% de los hoteles, tener un sello o reconocimiento como hoteles “socialmente responsables” que tenga valor público, los motivaría a implementar prácticas. Dueños y gerentes consideran que contar con certificaciones tiene un fin preventivo que contribuye a evitar que sus hoteles sean utilizados para fines delictivos y, en cambio, transmitir una imagen familiar o de negocios.

“Ganaríamos como hoteles si tuviéramos un emblema, porque una familia, un viajero de negocios, sabría que está llegando a un lugar donde está a salvo de estas prácticas, tendríamos más prestigio, sería una ventaja.” - *Dueño de hotel en Puebla*

Asimismo, dueños y gerentes identifican un valor comercial no solo en la adquisición de estrellas o la afiliación pública a una red, sino también en las certificaciones. Además, ven un potencial de colaboración con empresas que buscan hoteles certificados en temas sociales y ambientales para hospedar a su personal.

“Las certificaciones son una estrategia de negocio. Las capacitaciones y protocolos son útiles para que todos sepan qué hacer. La comunicación externa sirve para que las personas sepan que aquí no se pueden hacer esas cosas, pero además para darle la seguridad a los cliente.” - *Dueño de hotel en Jocotitlán, Estado de México*

La falta de recursos es el principal obstáculo para implementar certificaciones o prácticas contra la trata y explotación de personas

Los hoteles encuestados afirman que la falta de recursos económicos (59%), humanos (31%) y temporales (27%) son las principales limitantes para la implementación de protocolos, capacitaciones u otras acciones de certificación. Los participantes de los grupos focales señalaron los costos elevados de las capacitaciones, que aumentan con la frecuencia de la rotación del personal. Entre los hoteleros que no certificarían a su hotel (10%), el 39% señala que requiere de tiempo excesivo, el 18% no cree que sea útil y el 22% cree que una certificación puede atraer atención no deseada al hotel.

“Aunque hay certificaciones y programas que son gratuitos, existe la impresión de que para los hoteles no representa un costo llevarlos a cabo, y eso es un error que afecta la adopción de buenas prácticas y certificaciones.” - *Grupo de expertos en el taller de design thinking*

La desconfianza en las policías locales y federales es el principal motivo por el cual los hoteles no reportarían un caso posible de trata de personas

Aunque el 90% de los hoteles afirmó estar completamente dispuesto a tomar medidas contra la trata de personas (como implementar protocolos de seguridad o capacitar a su personal), el 17% declaró estar menos dispuesto a reportar los posibles casos a las autoridades, una de las principales directrices de los protocolos de reacción. Si bien el 80% de los encuestados afirmó estar dispuesto a reportar a las autoridades, entre los que no están dispuestos, la principal preocupación es la desconfianza en las autoridades locales: que sean corruptas y que “sepan que su hotel realizó un reporte”, que no respondan o que no cuenten con el conocimiento o las capacidades para reaccionar de manera adecuada.

Los dueños y gerentes de los hoteles consideran importante tener una buena relación con las autoridades locales y resaltan experiencias positivas y negativas. En algunos casos, destacan tener un contacto directo con las autoridades cuando necesitan apoyo con algún problema en el establecimiento; en otros, existe una preocupación y renuencia a interactuar con las autoridades, particularmente en zonas con alta presencia del crimen organizado. Dueños y gerentes destacaron que poder contar con intermediarios que faciliten esta relación podría aumentar su seguridad para reportar casos.

“Sería bueno poder hablarle a otra institución pues ya sería esta otra institución que te está amparando para enfrentar. No todos los policías hacen lo mismo, pero desgraciadamente la mayoría ya está del otro lado.” - *Administradora de hotel en Mérida, Yucatán*

Hacia la digitalización de capacitaciones y certificaciones en hoteles

Como parte de esta investigación, buscamos conocer las prácticas de capacitación y comunicación de los hoteles mipymes con el objetivo de identificar tendencias que orienten el diseño de buenas prácticas (incluidas las certificaciones), relacionadas con el combate a la trata y explotación de personas, para esta población.

- El 98% de los hoteles encuestados capacitó a su personal para tomar medidas contra el COVID-19.
- El 91% de los hoteles encuestados capacitó al 100% de su personal.
- El 54% de los hoteles capacita a su personal más de una vez al año y el 23% una vez al año.
- En promedio, las capacitaciones duraron nueve horas.
- Los formatos más utilizados para las capacitaciones son: webinars virtuales (73%), información impresa en el hotel (65%) y sesiones o talleres presenciales (51%).
- El 80% de los hoteles encuestados se comunica con su personal a través de WhatsApp, el 65% por llamadas telefónicas y el 26% por correo electrónico.

Los resultados muestran que, de manera general, los hoteles mipymes están acostumbrados a capacitar a su personal regularmente y que cada vez hacen más uso de herramientas digitales. De hecho, el 97% de los hoteles encuestados considera que el uso de herramientas digitales puede facilitar la implementación de capacitaciones.

En un estudio reciente de Sintrata (2021) “Technology Against Human Trafficking: Impact evaluation report of a digital information and awareness campaign for human trafficking victim identification”, junto con la empresa de tecnología Uber, se generó evidencia acerca del impacto que pueden tener las campañas digitales para promover la identificación de casos posibles de trata de personas. El estudio también identifica mejores prácticas para la realización de campañas de información digital con el objetivo de aumentar la disposición y capacidades de poblaciones estratégicas para identificar y reportar el delito. Algunas conclusiones del estudio son:

- Las alianzas multisectoriales entre gobierno, empresas y organizaciones internacionales y de la sociedad civil compensan barreras estructurales al reporte ciudadano pues aumentan la percepción de seguridad para reportar, particularmente importante en el contexto de Latinoamérica debido a la desconfianza en las autoridades. Por este mismo motivo, se recomienda la existencia de Líneas de Reporte anónimas e independientes del gobierno.
- El micro-learning (entrenamiento basado en unidades de aprendizaje breves entregadas a través de dispositivos móviles) puede contribuir a desarrollar capacidades específicas de identificación y reacción segura en poblaciones esparcidas. El mayor impacto se encontró en los mensajes cortos y frecuentes, en las instrucciones precisas y la presentación de casos y testimonios de éxito de experiencias con las que la población se puede relacionar. Se recomienda el uso de aplicaciones y medios digitales que ya sean utilizados de forma regular por la población objetivo.
- La investigación de las necesidades específicas de información de la población objetivo, a través de métodos cualitativos de investigación como entrevistas y grupos focales, puede orientar el diseño y la adaptación continua de los materiales para aumentar la disposición y capacidades de la población objetivo a la denuncia ciudadana.

La digitalización presenta una posible solución ante los problemas estructurales de alcance y alto costo de los programas de concientización, entrenamiento y certificación. Las herramientas digitales permiten proveer una estructura de acompañamiento constante a los hoteles, de manera accesible y adaptada a sus necesidades, y evita llegar a ellos solo a través de acciones esporádicas. Estas herramientas también pueden facilitar la adopción de certificaciones, abaratando las instancias de capacitación y de monitoreo de las prácticas adoptadas. Reconociendo el potencial de las nuevas tecnologías, es necesario continuar explorando y generando conocimiento acerca de las formas más efectivas de usarlas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los hoteles son uno de los puntos más comunes donde suceden las transacciones de explotación sexual de mujeres, niños, niñas y adolescentes, por lo que la adopción en el sector de prácticas y políticas de identificación y reacción a la trata de personas puede promover el rescate y el acceso a justicia de las víctimas. Los hallazgos de esta investigación muestran que los hoteles también entran en contacto con otras modalidades del delito, como la explotación laboral de comunidades locales, indígenas o migrantes, y que tienen otros riesgos frente a la explotación laboral que se encuentran en sus cadenas de suministro y prácticas de contratación.

El sector turismo en México enfrenta riesgos frente a la trata y explotación de personas que están desatendidos por la regulación y por las certificaciones existentes. Una norma o certificación que adopte el marco de la esclavitud moderna podría responder de forma más integral a las necesidades y riesgos específicos del sector turismo, y de manera general del sector privado. Ejemplo de ello es el Modern Slavery Act (MSA) del Reino Unido, que ha logrado que más de la mitad de las empresas del país reporten la implementación de prácticas y políticas contra la trata y la explotación de personas a través de las llamadas Declaraciones de Esclavitud Moderna. Si bien no existe actualmente un marco normativo internacional de esclavitud moderna, un número importante de países han tomado como referencia al MSA para desarrollar legislaciones. En ese sentido, es de interés la nueva iniciativa de Ley General de Responsabilidad Empresarial y Debida Diligencia Corporativa (2020) de México, que se refiere al marco de la esclavitud moderna para regular al sector privado, en línea con la tendencia mundial.

En México y en otros países de América Latina y el Caribe, las acciones del sector turismo contra la trata y explotación de personas han llegado por la iniciativa privada como un efecto derrame de The Code y del MSA del Reino Unido, a través de grandes cadenas hoteleras extranjeras. Por este motivo, las empresas multinacionales que operan en México y el resto de la región tienen un rol importante en el fortalecimiento de las prácticas del sector. Sin embargo, en países como México, donde no existe una legislación específica para el sector privado contra la trata de personas o esclavitud moderna, existe poca evidencia de la toma de acción de las empresas.

El principal instrumento utilizado por el sector turismo en México contra la problemática es el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes (CCN) de la SECTUR, que se enfoca en la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el turismo. El CCN es una herramienta que tiene un impacto positivo en las prácticas de los hoteles para combatir esta modalidad del delito. Sin embargo, son pocas las empresas turísticas en México que lo adoptan. Además, es difícil conocer su nivel de implementación ya que no cuenta con mecanismos de reporte y transparencia. Debido a la falta de atención y asignación de recursos públicos, esta herramienta no tiene por sí sola la capacidad de responder a las necesidades del sector, particularmente frente a otras modalidades del delito. Si bien en la discusión con expertos se sugirió que el CCN fuera reconstruido y actualizado, esta herramienta también puede funcionar como un complemento a una política más general, como es el caso de The Code y el MSA.

Con un sector público débil, a las empresas que no tienen acceso a las certificaciones y herramientas internacionales se les dificulta la toma de acción contra el delito. Los hoteles mipymes representan la mayor parte del sector y, sin embargo, la mayoría no cuenta con el requisito mínimo de un protocolo de seguridad contra la trata y explotación de personas. Para estos hoteles, no contar con políticas de

seguridad y estar aislados del apoyo y buenas prácticas de asociaciones o cadenas hoteleras, puede ser en sí mismo un factor de riesgo a que estas y otras actividades delictivas ocurran de forma frecuente en sus instalaciones. Asimismo, los hoteles que no cuentan con medidas de prevención del delito de la trata de personas corren un riesgo de responsabilidad penal.

Los hoteles mipymes están en contacto cercano con los problemas de su localidad y confrontan desafíos como la presencia del crimen organizado y la vulnerabilidad de su personal a la trata y explotación. Los hoteles pueden tener prioridades distintas en el desarrollo de sus capacidades de identificación y reacción, dependiendo de su ubicación geográfica y vocación. Por ejemplo, los hoteles en zonas fronterizas pueden enfrentar desafíos distintos a aquellos ubicados en playas. Este estudio sienta las bases para el desarrollo de tipologías de las distintas manifestaciones del delito que permitan guiar, de manera más precisa, las buenas prácticas que deberían ser adoptadas, así como la generación de criterios de escalabilidad para que sean replicables en contextos similares de otras regiones.

De acuerdo con los resultados de esta investigación, los hoteles mipymes están dispuestos a tomar medidas contra la trata y explotación de personas. Sin embargo, existe un costo económico en la implementación de las capacitaciones y otras medidas que, muchas veces, es subestimado por las instituciones y organizaciones que promueven las certificaciones. Aunque las certificaciones sean gratuitas, adoptar protocolos y capacitar al personal representa un gasto elevado que desmotiva la adopción de prácticas. Las mipymes son gestionadas por equipos pequeños, por lo que sus prácticas operativas son informales y en ocasiones no tienen áreas específicas de seguridad. La capacitación al personal debe ser constante, para así favorecer la correcta implementación de buenos protocolos de seguridad, y fortalecer la posibilidad de reacción de las autoridades.

A su vez, los hoteles desconfían de la capacidad de reacción de la Policía. La capacitación de los hoteles debe estar vinculada a la capacitación de las autoridades locales. Una mayor confianza en las autoridades puede aumentar la adopción de prácticas por parte de los hoteles, ya que este es uno de los principales motivos por los cuales prefieren no reportar el crimen en ciertas regiones. Aumentar la capacidad de reacción de las autoridades locales es necesario para la protección de las víctimas. En este contexto, la intermediación de la Línea Nacional contra la trata de personas del Consejo Ciudadano, al ser anónima y autónoma, puede aumentar la confianza de los hoteles para reportar la trata y explotación de personas.

Las nuevas tecnologías y la creciente digitalización de las empresas presentan una oportunidad que debe ser aprovechada. Hasta ahora, no se ha contado con los recursos que permitan alcanzar, acompañar y capacitar de manera constante a los hoteles del país de forma tradicional. El surgimiento de un nuevo modelo de cadenas hoteleras que buscan incrementar y homogeneizar los servicios prestados por hoteles mipymes –como Oyo Rooms y Ayenda en la región– y que hacen uso de herramientas digitales potentes, puede facilitar la implementación de certificaciones y la adopción de mejores prácticas por parte de un gran número de hoteles pequeños y medianos.

Los hoteles mipymes quieren ser reconocidos como empresas responsables y consideran que la toma de acciones contra la trata y explotación de personas es una forma de prevenir riesgos para su negocio. La transparencia está en el interés de las empresas y podría tener una función reguladora, motivando a los hoteles a tomar acción contra el delito, como ocurrió con el MSA y The Code. El ecosistema del turismo tiene que organizarse, convocar a inversionistas, operadores, proveedores y huéspedes para unificar y consolidar los esfuerzos que el sector y el gobierno han llevado a cabo en las últimas dos décadas.

El sector del turismo tiene una oportunidad única de hacer la diferencia frente a la trata y explotación de personas. La adopción de buenas prácticas por parte de hoteles podría desmotivar estos delitos al aumentar el riesgo operativo de las redes delictivas. El fortalecimiento del sector turismo a través de la promoción de buenas prácticas, estándares empresariales y políticas de seguridad y transparencia, puede contribuir de manera importante a la prevención de la trata y explotación de personas a nivel sistémico.

BUENAS PRÁCTICAS PARA HOTELES

Con base en los criterios establecidos por los principales marcos normativos y herramientas existentes para empresas del sector turismo, a continuación se presentan ocho mejores prácticas recomendadas para hoteles:

- 1.** Establecer en un documento rector de la empresa, su compromiso a la cero tolerancia de la trata y explotación de personas. Establecer políticas y procedimientos para prevenir y reaccionar a estos delitos, tanto internos como públicos.
- 2.** Capacitar anualmente al personal del hotel en la identificación de víctimas de trata y explotación de personas.
- 3.** Desarrollar un protocolo de seguridad ante posibles casos de trata y explotación de personas.
- 4.** Evaluar riesgos y establecer una política frente a la explotación laboral y el trabajo forzado en la operación de la empresa, así como en su cadena de suministro.
- 5.** Incluir una cláusula en los contratos a lo largo de la cadena de valor del hotel que afirme un acuerdo común a la cero tolerancia de la trata y explotación de personas.
- 6.** Implementar campañas de comunicación externa para clientes, turistas y proveedores de la cadena de valor del hotel sobre la trata y explotación de personas.
- 7.** Apoyar, involucrarse y formar redes de colaboración contra la trata y explotación con distintos actores como otros hoteles y asociaciones hoteleras, organizaciones locales e instituciones públicas.
- 8.** Presentar un reporte anual de transparencia sobre las acciones y políticas adoptadas a las autoridades correspondientes. El reporte debe ser público y accesible a través de su página web.



BIBLIOGRAFÍA

Ávila Pedraza, S. J., G. Godínez Guerrero y F. Madrid. 2020. Las cadenas hoteleras, pieza clave en el desarrollo turístico de México. Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras (ANCH) & Centro de Investigación y Competitividad Turística Anáhuac (Cicotur).

Business & Human Rights Resource Center & Modern Slavery Registry. 2021. Modern slavery act: Five years of reporting. Conclusion from monitoring corporate disclosure. Disponible en https://media.business-humanrights.org/media/documents/MSR_Embargoed.pdf

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión. 1931. Código Penal Federal DOF 12-11-2021. Diario Oficial de la Federación. Estados Unidos Mexicanos.

----- 2012. Ley General para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de trata de personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos DOF 20-05-2021. Diario Oficial de la Federación. Estados Unidos Mexicanos.

----- 2014. Código Nacional de Procedimientos Penales DOF 19-02-2021. Diario Oficial de la Federación. Estados Unidos Mexicanos.

Creswell, J. W. y V. P. L. Clark. 2017. Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.

ECPAT International. 2008. Combatiendo al turismo sexual con niños y adolescentes: preguntas frecuentes. ECPAT International

ECPAT-USA. 2017. No vacancy for child sex traffickers impact report: The efficacy of ECPAT-USA's work to prevent and disrupt the commercial sexual exploitation of children in hotels. ECPAT-USA.

Forbes México. 2022. México, uno de los países más visitados. Forbes México. Disponible en <https://www.forbes.com.mx/ad-mexico-uno-de-los-paises-mas-visitados/>

García, A. K. 2021. Día Mundial del Turismo: el sector aporta 9 de cada 100 pesos al PIB de México. El Economista. Disponible en <https://www.economista.com.mx/economia/Dia-Mundial-de-Turismo-el-sector-aporta-9-de-cada-100-pesos-al-PIB-de-Mexico-20210927-0058.html>

Hasso Plattner Institute of Design at Stanford. 2018. Bootcamp Bootleg Desk. Hasso Plattner Institute of Design at Stanford.

Hawke, A. y A. Raphael. 2016. Global study on sexual exploitation of children in travel and tourism: Regional report, Latin America. ECPAT International with Defense for Children. ECPAT Netherlands. Disponible en <https://ecpat.org/wp-content/uploads/2021/08/Global-Report-Offenders-on-the-Move.pdf>

Herbert Smith Freehills. 2014. ILO adopts New Treaty on Forced Labour. Arbitration notes. Disponible en <https://hsfnotes.com/arbitration/2014/07/23/ilo-adopts-new-treaty-on-forced-labour/>.

Hotels Magazine. 2021. Hotels 225 Special Report. Hotels, 55(4). Disponible en <https://library.hotelsmag.com/publication/?i=714665&p=1>

IATA. 2018. Airlines denounce human trafficking and commit to action. IATA. Disponible en <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2018-06-05-03/>

----- (S.F.) Human trafficking (HT). IATA. Disponible en <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/human-trafficking/>

Madrid, F. 2021. El ABC del porque el turismo es primordial para México. Centro de Investigación y Competitividad Turística. Anáhuac (Cicotur) & Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET). Disponible en <https://www.anahuac.mx/mexico/cicotur/sites/default/files/2021-08/ABC.pdf>

Minderoo Foundation's Walk Free Initiative, WikiRate, Business & Human Rights Resource Center y Australian National University. 2019. Beyond compliance in the hotel sector: A review of UK modern slavery act statements. Disponible en https://cdn.minderoo.com.au/content/uploads/2019/11/20161202/2632_MSA-statements.V8_FNL.pdf

Organización Mundial del Turismo. (S. F.). Desarrollo sostenible. OMT. UNWTO. Disponible en <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD). 2004. Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional y sus protocolos. Naciones Unidas.

----- 2021. Global report on trafficking in persons 2020. Naciones Unidas.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2014. Profits and poverty: the economics of forced labour. ILO Publications. International Labour Organization (ILO).

----- 2017. Global estimates of modern slavery: Forced labour and forced marriage. ILO Publications.

----- 2019. El turismo sostenible: Un catalizador del desarrollo socioeconómico inclusivo y la reducción de la pobreza en las zonas rurales. (N. 1).

Plant, R. 2014. Modern slavery the concepts and their practical implications. Organización Internacional del Trabajo.

Polaris. 2018. On-Ramps, Intersections, and Exit Routes: A Roadmap for Systems and Industries to Prevent and Disrupt Human Trafficking.

----- 2017. The typology of modern slavery: Defining sex and labor trafficking in the United States.

Sintrata, A.C. 2021. Technology against human trafficking: Impact evaluation report of a digital information and awareness campaign for human trafficking victim identification.

Secretaría de Economía. 2009. Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Diario Oficial de la Federación. Disponible en https://www.economia.gob.mx/files/marco_normativo/A539.pdf

Secretaría de Turismo. 2022. OMT confirma que México se ubicó como el 3er país más visitado y el 13o en captación de divisas turísticas en 2020. Gobierno de México. Disponible en <https://www.gob.mx/sectur/prensa/224354>

The Mekong Club. 2020. The issue - The Mekong Club - Fighting Modern Slavery Together. Disponible en <https://themekongclub.org/the-issue/>

TraffickCam. (s. f.). Disponible en <http://traffickcam.com/about>

United Nations Treaty Collection (UNTC). 2000. United nations treaty collection. Disponible en https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=XVIII-12-a&chapter=18&clang=en

U. S. Department of State. 2020. Trafficking in persons report (20th ed.). Office to Monitor and Combat Trafficking in Persons. Department of State of United States of America. Disponible en <https://www.state.gov/reports/2020-trafficking-in-persons-report/>

----- 2020. What is modern slavery? Office to Monitor and Combat Trafficking in Persons. Disponible en <https://www.state.gov/what-is-modern-slavery/>

van der Graaf, E. 2018. Human trafficking in the hotel industry in the Netherlands: the fine line between service, responsibility and liability. Research in Hospitality Management, 8 (1), 11-16. Disponible en <https://doi.org/10.1080/22243534.2018.1501176>

Walk Free Foundation. 2018. Global slavery index: Country data. Disponible en <https://www.globalslaveryindex.org/2018/data/country-data/mexico/>

ANEXOS

Anexo 1.

Lista de participantes en entrevistas y mesa de trabajo de design thinking (por orden alfabético)

Tabla A1: Lista de expertos participantes en la investigación

Nombre experto/a	Puesto	Participación en investigación
Alondra Chávez	Enlace regional, Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México	Mesa de trabajo
Claudia García Zaragoza	Directora de Promoción y Transversalización de la Perspectiva de Género, Secretaría de Turismo	Entrevista / Mesa de trabajo
Daniela Fernanda Romero García	Coordinadora del Programa Juntos vs la Trata, Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México	Entrevista / Mesa de trabajo
Emilio Maus Ratz	Profesor y director de la Maestría en Derecho Constitucional y Derechos Humanos de la Facultad de Derecho Universidad Panamericana	Entrevista / Mesa de trabajo
Esther Montalvo	Analista de programas, Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito	Mesa de trabajo
Gloria Franco	Socia, Grupo Garbinet	Mesa de trabajo
Javier Méndez Crespo	Director Operativo, Kali Hoteles	Mesa de trabajo
Juan Manuel Meixueiro Alarcón	Director del Programa contra la Trata de Personas, Comisión Nacional de Derechos Humanos	Mesa de trabajo
Laura Ávila	Cofundadora y Sr. Operations Manager, UpHotels México	Mesa de trabajo
Lydia Miranda Eslava	Directora del Programa Juntos vs la Trata, Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México	Mesa de trabajo
Manuel Zurita Allec	Dueño, Hotel Adelita / Coordinador de la Mesa de Seguridad y Justicia de Ixtapa Zihuatanejo	Mesa de trabajo
Mixi Cruz	Activista de trata de personas y sobreviviente	Mesa de trabajo
Norma Peña	Especialista Senior Sectorial, equipo de Seguridad Ciudadana y Justicia del BID	Mesa de trabajo
Pedro Ulises Viveros Gordillo	Titular de la Fiscalía Especializada en Delitos de Trata de Personas de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo	Mesa de trabajo
Rogerio Basso	Jefe de Turismo, BID Invest	Mesa de trabajo
Romina Ordoñez	Oficial de Efectividad en el Desarrollo, BID Invest	Mesa de trabajo
Xavier Martínez Cortina	Director, Fundación Infancia, A.C.	Entrevista / Mesa de trabajo

Anexo 2.

Estado de prácticas contra la trata y explotación de personas en cadenas hoteleras nacionales e internacionales

Tabla A2: El estado de prácticas de las 20 cadenas de hoteles internacionales con más establecimientos

Ranking mundial	Cadena hotelera	Sede	¿La cadena hotelera reporta prácticas contra la trata de personas y/o esclavitud moderna de manera pública?
1	Jin Jiang International Holdings Co. Ltd.	China	No se encontró información pública ²¹
2	Wyndham Hotels & Resorts	EUA	Sí
3	Marriott International Inc.	EUA	Sí
4	Choice Hotels International	EUA	Sí
5	China Lodging Group	China	No se encontró información pública
6	Huazhu Group Ltd.	China	No se encontró información pública
7	Hilton Worldwide Limited	EUA	Sí
8	IHG, InterContinental Hotels Group	Inglaterra	Sí
9	Accor	Francia	Sí
10	Qingdao Sunmei Group Co.	China	No se encontró información pública
11	BTG Hotels Group Co / Homeinns	China	No se encontró información pública
12	BWH Hotel Group (Best Western)	EUA	No se encontró información pública
13	GreenTree Hospitality Group	China	No se encontró información pública
14	Dossen International Group	China	No se encontró información pública
15	Aimbridge Hospitality	EUA	No se encontró información pública
16	G6 Hospitality LLC	EUA	Sí
17	Hyatt Hotels Corp	EUA	Sí
18	Red Lion Hotels Corporation (RLH)	EUA	No se encontró información pública
19	Whitbread	Inglaterra	Sí
20	Westmont Hospitality Group	EUA	No se encontró información pública

Elaboración propia con base en el ranking mundial de hoteles, Special Report, hotels 225 de Hotels (2021), una revista sobre el sector hotelero internacional creada en 1966, que cada año publica un informe sobre las empresas hoteleras más grandes del mundo y la información de responsabilidad social empresarial, sostenibilidad y Declaraciones de Esclavitud Moderna disponible en las páginas web oficiales de cada cadena de hotel y de noticias relacionadas en los medios de comunicación. La mención “no se encontró información pública” se refiere a que, en el momento de esta investigación, no se encontró ningún reporte anual de sostenibilidad, de responsabilidad social o Declaración de Esclavitud

²¹ Para las cadenas de hoteles con sede en China, no se encontró información en inglés o español.

Moderna, ni publicaciones en sus páginas web y noticias que mostrarán la toma de acción contra la trata o explotación de personas. De igual manera, tampoco se encontró información en la página oficial de The Code o del Modern Slavery Act del Reino Unido.

Tabla A3: El estado de prácticas de las 10 cadenas de hoteles nacionales con más establecimientos

Ranking mundial	Cadena hotelera	Sede	¿La cadena hotelera reporta prácticas contra la trata de personas y/o esclavitud moderna de manera pública?
1	OYO Rooms	India	No se encontró información pública
2	Grupo Posadas	México	Sí
3	City Express Hotels	México	Sí
4	IHG, InterContinental Hotels Group	Inglaterra	Sí
5	Marriott International Inc.	EUA	Sí
6	Hilton Worldwide Limited	EUA	Sí
7	Wyndham Hotels & Resorts	EUA	Sí
8	BWH Hotel Group (Best Western)	EUA	No se encontró información pública ²²
9	Hoteles Misión	México	Sí
10	Grupo Real Turismo (Camino Real Hotels)	México	No se encontró información pública ²³

Elaboración propia con base en el ranking del reporte “Las cadenas hoteleras, pieza clave en el desarrollo turístico de México” (ANCH y Cicotur, 2020) y la información de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad disponible en las páginas web oficiales de cada cadena de hotel y de noticias relacionadas en los medios de comunicación. La mención “no se encontró información pública” se refiere a que, en el momento de esta investigación, no se encontró ningún reporte anual de sostenibilidad, de responsabilidad social ni publicaciones en sus páginas web y noticias que mostrarán la toma de acción contra la trata o explotación de personas. De igual manera, tampoco se encontró información en la página oficial de *The Code*.

²² No se encontró información pública, sin embargo, algunos hoteles de la cadena se encuentran en la base de datos del CCN proporcionada por la SECTUR.

²³ No se encontró información pública, sin embargo, algunos hoteles de la cadena se encuentran en la base de datos del CCN proporcionada por la SECTUR.

Tabla A4: El estado de prácticas de las 10 cadenas de hoteles nacionales con más establecimientos

Cadena hotelera	Sede	Presencia en Reino Unido	MSA, 2015	The Code, ECPAT Miembro de The Code y año de último reporte	Presencia en México	CNN, SECTUR Última certificación del CCN
Wyndham Hotels & Resorts	EUA	Sí	-	Sí (2020)	Sí	-
Marriott International Inc.	EUA	Sí	Sí (2020)	Sí (2020) Top Member	Sí	Sí (2012)
Choice Hotels International	EUA	Sí	-	Sí (2017)	Sí	-
Hilton Worldwide Limited	EUA	Sí	Sí (2020)	Sí (2017) Top Member	Sí	-
IHG, InterContinental Hotels Group	Inglaterra	Sí	Sí (2020)	Sí (2020)	Sí	-
Accor	Francia	Sí	Sí (2021)	Sí (2020) Top Member	Sí	Sí (2016)
G6 Hospitality LLC	EUA	-	-	Sí (2019)	-	-
Hyatt Hotels Corp	EUA	Sí	Sí (2020)	Sí (2020) Top Member	Sí	Sí (2020)
Whitbread	Inglaterra	Sí	Sí (2020)	-	-	-
City Express Hotels	México	-	-	-	Sí	Sí (2019)
Grupo Posadas	México	-	-	-	Sí	Sí (2020)
Hoteles Misión	México	-	-	-	Sí	Sí (2018)

Elaboración propia con base en el ranking mundial de hoteles, Special Report, hotels 225 de la revista Hotels (2021), el ranking del reporte “Las cadenas hoteleras, pieza clave en el desarrollo turístico de México” (ANCH y Cicotur, 2020) y la información de RSE disponible en las páginas web oficiales de cada cadena de hotel, en la página oficial de The Code, en la página de registro de Modern Slavery Statement del gobierno del Reino Unido y de noticias relacionadas en los medios de comunicación. Los guiones (-) indican que no se encontró información.