



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO



Facultad de Turismo y Gastronomía

Centro de Investigación y Estudios Turísticos

*“Relaciones de género y turismo como factor de desarrollo: caso sector
hotelero de Toluca, México”*

Tesis

Que para el obtener el grado de
Maestra en Estudios Turísticos

Presenta

Lic. en T. Rebeca Mejía Vázquez

Dirigida por:

Dra. en C.A. Rocío del Carmen Serrano Barquín

Dra. en C.S. Maribel Osorio García

Dra. en E.T. Yanelli Daniela Palmas Castrejón

Toluca, Estado de México; septiembre 2019

RESUMEN

El turismo es considerado un sector que posee un efecto multiplicador, contribuye en el desarrollo no solamente económico sino también humano y puede ser un escenario que influye de manera positiva en las relaciones de género; sin embargo, son pocos los estudios en el turismo que abordan la dimensión social e incorporan la categoría género. En este contexto, el siguiente trabajo tiene el objetivo de analizar las relaciones de género presentes en las empresas de hospedaje de Toluca, para explicar cómo las empleadas y los empleados contribuyen, experimentan, se benefician o se ven afectados al laborar en este sector. Aspectos que se incorporan en los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS): quinto, octavo y décimo. La investigación se aborda desde la perspectiva de género con un enfoque metodológico mixto, se aplicó un cuestionario y se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas en 13 hoteles, de una a cinco estrellas, registrados en el Directorio de Sectur Estado de México.

Dentro de las conclusiones, se observó que las relaciones de género son reflejo del entrecruzamiento de la cultura, el poder y el cuerpo; el turismo, como espacio de *performance*, es filtro de estas dimensiones. En este contexto, las relaciones de género se visualizan en la segregación de género y en la brecha salarial; así como, en las oportunidades asociadas con ocupar puestos de mayor jerarquía, donde ellas experimentan la reproducción de las metáforas de techo de cristal y suelo pegajoso en su vida laboral. Asimismo, en los espacios de trabajo, el colectivo femenino sigue experimentando situaciones que las colocan en desventaja con respecto a la seguridad; por ejemplo, el miedo que comparten por ser mujer y la inseguridad que sienten, tal como lo expresaron en el mapa de relieves de experiencia.

Con base en el entorno expuesto, se confirma que no se puede contribuir con los ODS, mientras se sigan manteniendo esas manifestaciones de las relaciones de género en el sector hotelero, que ponen en desventaja a las mujeres. No obstante, existen otras manifestaciones como las relaciones intragenéricas que juegan un papel importante, donde en la sororidad que surge en la hotelería se encuentra la posibilidad de contribuir a desarticular, además de la enemistad histórica mujer-mujer, la opresión patriarcal entre los géneros masculino – femenino.

ABSTRACT

Tourism is a sector that has a multiplier effect, contributes to development not only economic but also human and can be a scenario that positively influences gender relations; However, there are few studies in tourism that address the social dimension and incorporate the gender category. In this context, the following paper analyze the gender relations present in the Toluca hosting companies, to explain how the employees experienced, benefit or be affected when working in this sector. Aspect that is incorporated into the Sustainable Development Goals (SDGs): fifth, eighth and tenth.

The research was carried out from gender perspective and with a mixed methodological approach, a questionnaire was applied and semi-structured interviews. Data were collected from 13 hosting companies from one to five stars, the hotels were registered in the Directory of Sectur State of Mexico.

As a conclusion, gender relations are a reflection of the intersection of culture, power and body; tourism, as a performance space, is the filter of these dimensions. In this context, gender relations are visualized in gender segregation, in the wage gap. As well as, the opportunities associated with occupying positions of greater hierarchy, where women experience the reproduction of glass roof and sticky floor metaphors in their working life. Also, in the work spaces, the female collective continues to experience situations that place them at a disadvantage with respect to security and sexual harassment; An example of this is what hotel maids live, as well as the fear they share for being a woman and feeling insecure in other spaces, as expressed in the reliefs maps.

Based on the previous context, it is confirmed that the SDGs cannot be contributed, while maintaining these manifestations of gender relations in the hotel sector, which puts women at a disadvantage. However, there are other manifestations such as intra-generic relationships that play an important role, where in the sorority that arises in the hotel industry there is the possibility of disarticulating, in addition to the woman-woman historical enmity, the patriarchal oppression between the male genders – female.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. TURISMO Y GÉNERO: UNA APROXIMACIÓN AL ESTADO DE CONOCIMIENTO. Artículo enviado a la revista GRAN TOUR: Revista de Investigaciones Turísticas	8
1.1.Introducción	9
1.2.Metodología	10
1.3.Hallazgos	10
1.3.1. Análisis de artículos	10
1.3.2. Evolución estudios sobre turismo y género.....	15
1.3.3. Líneas y temáticas de investigación vinculadas con turismo, género y ámbito laboral.....	19
1.4.Conclusiones.....	21
1.5.Bibliografía	22
CAPÍTULO II: CONSIDERACIONES TEÓRICAS	28
2.1. Perspectiva de género	28
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	37
3.1. Diseño metodológico	37
3.2. Caracterización de la zona de estudio.....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
4.1. División de tareas por género en las empresas de hospedaje de Toluca, México. Capítulo de libro “Gestión, turismo y género”, coordinado por el Dr. Jakson Soares de la Universidad de Santiago de Compostela, España.....	47
4.1.1. Introducción.....	49
4.1.2. Lo propio de las mujeres y lo propio de los hombres.....	50
4.1.3. Caso de estudio: Toluca, México	52
4.1.4. Hallazgos de la investigación	53
4.1.5. Conclusiones.....	56
4.1.6. Bibliografía.....	57

4.2. Relaciones de género	62
4.3. Diferencias y semejanzas	65
4.4. ¿Prisioneros de una construcción sociocultural? Expectativas y oportunidades de empleadas y empleados en el sector hotelero, Toluca, México. Artículo enviado a Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México	72
4.4.1. Resumen	73
4.4.2. Abstract	73
4.4.3. Introducción	73
4.4.4. Marco teórico	75
4.4.5. Ámbito laboral en el sector turístico	78
4.4.6. Hotelería en Toluca, México	79
4.4.7. Apartado metodológico	80
4.4.8. Resultados	81
4.4.9. Conclusiones	96
4.4.10. Bibliografía.....	98
4.5. Disposición espacial	103
4.6. ¿Mujeres en disputa? Relaciones intragenéricas en el sector hotelero de Toluca, México. Artículo enviado a la revista: Cuadernos de Turismo	108
4.6.1. Resumen	109
4.6.2. Abstract	109
4.6.3. Introducción	110
4.6.4. Relaciones de género y turismo	112
4.6.5. Empresas de hospedaje, Toluca, México	116
4.6.6. Metodología	117
4.6.7. Resultados	118
4.6.8. Conclusiones	126
4.6.9. Bibliografía.....	128
CONCLUSIONES GENERALES	134

BIBLIOGRAFÍA GENERAL	138
ANEXOS	156
Anexo 1. Hoja de consentimiento informado	157
Anexo 2. Aviso de privacidad.....	158
Anexo 3. Cuestionario sobre la distribución del personal y salario.....	159
Anexo 4. Guía de entrevista semiestructurada.....	161
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS	164

INTRODUCCIÓN

En el caso del turismo, el desarrollo de la actividad ha generado cambios en la composición social y en las relaciones entre los géneros; es decir, ha acelerado el proceso de diversificación de la economía familiar, la composición social de la población (Fuller, 2010; Díaz-Carrión, 2014; Rodríguez y Acevedo, 2015) y ha influido en las relaciones del ámbito laboral.

En este sentido, las relaciones de género desempeñan un rol importante, debido a que están presentes en la evolución y transformación de las normas y valores de la sociedad. El tema de relaciones de género se ha estudiado en diferentes contextos; por ejemplo, en la universidad (Rojas, Méndez y Montero, 2013), en enfermería (Martínez, 2014), en lo familiar (Ribeiro, 2004; Navarro, 2017), en migración (Rendón, 1997), así como en contextos indígenas (Rodríguez, 2011) y en el turismo (Fuller, 2010; Rodríguez, 2011; Mendoza y González, 2013; Díaz-Carrión, 2014; Díaz, Lozano y Montiel, 2018).

En este tipo de estudios, se ha analizado la situación y las diversas condiciones en las cuales viven las mujeres, considerando aspectos como: qué roles se les han asignado y la opresión contra ellas, entre otros (Sánchez, 1995; Blanco, 2006; Ramalio, 2011; Martínez, 2014).

Con base en lo anterior, los tres factores que han influido en dichos cambios han sido: la incorporación de la mujer en el ámbito laboral, la existencia de la división sexual del trabajo, y la interacción que tienen los empleados y las empleadas en el ámbito laboral, debido a que desempeñan un papel donde se pueden visualizar los valores, normas y prácticas culturales que la sociedad establece y las cuales permean los espacios donde desempeñen un rol.

Acerca del primer factor, de acuerdo con un comunicado de prensa de UNWTO (2018), América Latina y el Caribe es la región del mundo con mayor porcentaje de empleo femenino en turismo; en México, en la actividad económica de servicios, la participación de mujeres es de 53.7% y de hombres 35.5% (INEGI, 2018) –la suma de los porcentajes no es 100, debido a que excluye sector de actividad no especificado-.

Por otra parte, en el Estado de México, la participación femenina representó 54.5% y la masculina 45.5% (Gobierno del Estado de México, 2018), se consideró la rama de actividad

económica “otros servicios” porque el informe no especifica actividades de turismo. En el caso de Toluca, con base en una investigación realizada por Mejía *et al.* (2017), la participación laboral de mujeres en el sector hotelero de dicho lugar representó un 57.5% y de hombres un 42.5 %. Sin embargo, el turismo genera importantes niveles de empleo entre mujeres, sobre todo con tareas asociadas a ciertas actividades reproductivas y culturalmente vinculadas a roles femeninos (Moreno y Cañada, 2018).

En cuanto al factor de la división sexual del trabajo, en México predomina un sistema económico en el que la mayor parte del género femenino accede al ámbito laboral ya sea cubriendo puestos precarios y poco calificados o insertándose en las denominadas “profesiones femeninas” (Mendoza y Chapulín, 2015) y, los hombres ocupan puestos con base en las características asociadas a lo masculino.

En este tenor, las mujeres en la región de América Latina y el Caribe representan 62% en los puestos de servicios y administrativos, mientras que en niveles profesionales y directivos es de 36%, asimismo, ganan entre 10% y 15% menos que sus homólogos masculinos (UNWTO, 2018), situaciones que se asocian a las actividades destinadas al género femenino y que se reflejan en la diferencia de ingresos.

En lo que respecta al tercer aspecto, las relaciones de género son un elemento importante del proceso de desarrollo turístico, debido a que tanto varones como mujeres se involucran de forma distinta en los procesos y actividades del sector. Asimismo, al desempeñar un papel dentro de su propia cultura, los efectos sociales y culturales son percibidos y vividos de forma diferente (Kinnaird *et al.*, 1994 citado en Mendoza y Chapulín, 2015). Además, el turismo ha impactado y ha sido moldeado por formas particulares de relaciones de género globales, nacionales y locales, por lo tanto, de manera explícita e implícitamente se enfrentan al tema del poder como una característica de desarrollo (Little, 1996).

Con base en el quinto Objetivo de Desarrollo Sostenible –ODS– (PNUD, 2019), el desarrollo del turismo debe repercutir positivamente en la vida de las mujeres y en la igualdad entre los géneros (UNWTO, 2018); es decir, para que el sector despliegue todo su potencial en favor; por ejemplo, del desarrollo sostenible, debe avanzar en una mayor equidad de género y

trabajar a la par con el octavo objetivo (trabajo decente y crecimiento económico) y décimo objetivo (reducir la desigualdad) de los ODS.

Entonces, la equidad y, principalmente, las repercusiones en la vida de mujeres y hombres se vinculan con las relaciones de género, las cuales son influenciadas e influyen en la dimensión económica, política, ambiental, social y cultural que se interconectan en las sociedades involucradas en el desarrollo turístico (Kinnaird y Hall, 1994). En este desarrollo intervienen diferentes actores y espacios vinculados con el turismo; por ejemplo, las empresas turísticas.

Es decir, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos del desarrollo del milenio es importante la inclusión de perspectivas no solamente sobre sustentabilidad de los recursos naturales, sino, además, sobre desarrollo humano y género. En cuanto a esta última, en el turismo, además, de la investigación, también, de acuerdo con Pritchard (2018) existen colectivos interesados que defienden y trabajan bajo este tema, *Women Academics in Tourism* (WAIT), *Critical Tourism Studies* (CTS) y *Tourism Education Futures Initiative* (TEFI). Además, se encuentra la Federación Internacional de Asociaciones de Ejecutivas de Empresas Turísticas (FIASEET), Comité de Género de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México, entre otros.

Sin embargo, entre las áreas desatendidas de los estudios de género en el turismo todavía destacan los vínculos entre turismo, género y desarrollo (Ferguson, 2010), en particular, las cuestiones relativas con la esfera social y las relaciones de género.

Como se puede observar, los estudios sobre género y turismo han crecido paulatinamente, todavía la producción científica es relativamente reciente. En este contexto es a finales de los años ochenta y principalmente en los noventa cuando este tipo de investigaciones tiene apertura de manera internacional; tal es el caso de la publicación de Swain (1995) en el número especial sobre género en el turismo en la revista *Annals of Tourism Research*.

Aunado a lo anterior, a pesar del creciente interés que suscita el turismo como potencial para el desarrollo, son escasos los estudios dedicados a abordar las dimensiones sociales, y en particular, la de género (McGehee, Kim y Jennings, 2007; Ferguson, 2010; Murguialday *et*

al., 2015), además, las investigaciones que indagan sobre este tema luchan por la legitimidad en un campo dominado por otros paradigmas y enfoques, tales como económicos y políticos.

Además, factores externos como la productividad y las métricas de citas que deben tener los académicos para seguir en la investigación influyen a que la situación esté en desventaja para los estudios de género, debido a que se caracteriza por estar debajo en niveles de citas (Figuroa-Domecq *et al.*, 2015; Pritchard, 2018).

Por el contrario, como se aprecia en los antecedentes, es evidente que existe una necesidad de abordar y documentar las desigualdades en la sociedad, en la práctica del turismo y el empleo (Pritchard, 2018) y de esta forma contribuir en la maduración de este campo.

Por otra parte, si se habla de género, se tiende a confundir éste con “tema de mujeres”; no obstante, existe todavía un sesgo importante que otorga al varón el papel de verdugo (Pérez, 2005). Sin embargo, son ellos quienes aún ejercen poder social en diferentes ámbitos; por ejemplo, en el laboral, así que excluirlos en la investigación, no sería apropiado. Por lo cual, los estudios sobre mujeres y hombres se pueden escribir desde una perspectiva de género, lo que coloca al sujeto en el contexto de la sociedad con género (Swain, 1995).

En este contexto, en las últimas décadas, al menos en los países occidentales, se ha producido una modificación de las relaciones de género en el ámbito público (Dema, 2006) y privado; uno de los factores que se vincula con esta modificación es la incorporación de la mujer al mercado laboral. Asimismo, el turismo al ser un motor clave del progreso socioeconómico, así como generador de empleos (OMT, 2018) y donde la mayoría de las personas que conforman la fuerza laboral son mujeres (Sectur-Colmex, 2011), también puede influir en los cambios en las relaciones de género.

Este tipo de cambios se visualiza en los espacios donde las mujeres y varones desempeñan un rol; por ejemplo, en el ámbito laboral. Un escenario característico del turismo es la empresa de hospedaje, que además representa un lugar donde las mujeres ocupan la mayor parte de la plantilla laboral y la división de trabajo es evidente (Sarosi, 2017). Sin embargo, en este sector del turismo, se observa la falta de información sobre la situación de hombres y mujeres debido a que el acceso a los datos de las empresas en investigaciones de campo es complejo, difícil y en ocasiones negado (Mejía *et al.*, 2017; Segovia y Figuroa, 2018).

Aunque el turismo es un sector importante acerca de la generación de empleo, emprendimiento y experiencia de vida de las mujeres (Pritchard, 2018) y varones, son escasas

las investigaciones que abordan las relaciones de género (Díaz-Carrión, 2014; Vizcaíno-Suárez *et al.*, 2017) considerando tres dimensiones de la perspectiva de género (cuerpo, poder y cultura).

Para el caso del sector hotelero de Toluca, en el estudio de Mejía *et al.* (2017), se obtuvo que 57.5% de los empleados eran mujeres, y de los diez hoteles, en seis de ellos el puesto de gerente general era ocupado por mujeres; lo cual rompe con el estereotipo de que los hombres son quienes ocupan en mayor medida este tipo de puestos. No obstante, a pesar de esta situación, todavía se presentan otras expresiones (positivas o negativas) a partir de las relaciones de género existentes en las empresas de hospedaje, que permiten explicar cómo las empleadas y los empleados contribuyen, experimentan, se benefician o se ven afectados al laborar en este sector.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores surgen las siguientes preguntas de investigación: ¿cómo se establecen las relaciones de género en el sector hotelero de Toluca, México? ¿Cómo el cuerpo femenino o masculino lleva a cabo una *performance* en este ámbito laboral turístico teniendo en cuenta las relaciones de poder entre ellos y los aspectos socioculturales que influyen para desempeñar un rol? ¿Cómo a partir de estas relaciones, las empleadas y los empleados contribuyen y experimentan su situación al laborar en este sector? y ¿cómo se benefician y se ven afectados las empleadas y los empleados al laborar en este sector a partir de dichas relaciones? Considerando estas interrogantes, se propuso como objetivo general analizar las relaciones de género presentes en las empresas de hospedaje de Toluca, México, desde la perspectiva teórica de género, para explicar cómo las empleadas y los empleados contribuyen, experimentan, se benefician o se ven afectados al laborar en este sector.

Para ello se establecieron los siguientes objetivos específicos: analizar la distribución del personal en los puestos de trabajo, así como el rango de salario en las empresas de hospedaje para identificar las diferencias y semejanzas del cuerpo femenino y masculino con base en el rol que desempeñan; analizar las expectativas y oportunidades de los empleados y empleadas en el sector hotelero de Toluca, México, generadas a partir de los aspectos socioculturales asignados al cuerpo femenino y masculino; analizar desde la *performance* del cuerpo

femenino y masculino las relaciones de poder entre ellos y distinguir el rol del turismo y su contribución en el desarrollo de las y los empleados.

En este contexto, como aproximación teórica, la perspectiva de género “permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias” (Lagarde, 1996: 2). Asimismo, analiza las posibilidades vitales de las mujeres y los hombres; el sentido a sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros e incluye el análisis de las relaciones sociales intergenéricas (entre personas de géneros diferentes) e intragenéricas (entre personas del mismo género).

Por otra parte, algunas consideraciones epistemológicas de la perspectiva de género a partir de una investigación feminista, la cual, con base en Harding (1988), cuenta con tres características distintivas: por una parte, plantea el cuestionamiento sobre cómo los fenómenos sociales se convierten en problemas que requieren explicación, además define su problemática desde la perspectiva de las experiencias femeninas que son identificador significativo de la realidad y finalmente, propone la no existencia del hombre universal, sino la existencia de hombres y mujeres culturalmente diferentes.

En otro orden de ideas, el término género, como categoría de análisis, se utiliza para referir a la construcción social de los sexos y las relaciones sociales entre los mismos (Moore, 2009). Asimismo, puede entenderse como “una performance, una categoría semiótica y/o una identificación biológicamente arraigada” (Swain, 2005: 27). Además, permite visualizar las relaciones entre hombres y mujeres en contextos históricos específicos y socialmente estructurados (Oehmichen, 2015), siendo un instrumento de análisis para explicar y describir las relaciones sociales de poder entre hombres y mujeres y organizarlas jerárquicamente en cada sociedad (Cobo, 2014).

En relación con la aproximación metodológica, la investigación es de carácter mixto, ya que se basa en el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos tanto cualitativos como cuantitativos (Tashkori & Teddlie, 2003; Hernández, Fernández y Baptista, 2014) en fases paralelas o secuenciales (Creswell, 2014). Para ello, se considera la aplicación de un

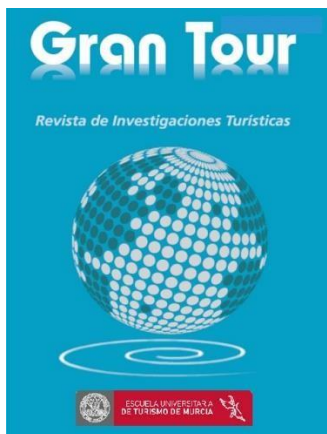
cuestionario sobre la distribución del personal y salario, así como el uso de técnicas del método etnográfico (entrevistas semiestructuradas, observación participante y no

participante y conversaciones informales). Aunado a lo anterior, se recurre a un test sobre masculinidad y femineidad, así como a partir de las entrevistas semiestructuradas se elaboraron mapas de relieves de la experiencia.

El presente documento se encuentra organizado en cinco apartados: en el primero se presenta el estado de conocimiento de las investigaciones realizadas en torno al tema de turismo y género (artículo); el segundo corresponde a las aproximaciones teóricas pertinentes para el desarrollo de esta investigación, se trabaja desde la perspectiva de género; en el tercer capítulo se menciona la metodología utilizada en la investigación realizada, la cual es bajo un enfoque mixto, con énfasis en lo cualitativo; el cuarto apartado está integrado por los resultados, los cuales se dividen en seis secciones: 1) la distribución del personal y rango de salario (capítulo de libro), 2) las relaciones de género, 3) las diferencias y semejanzas, 4) expectativas y oportunidades (artículo), 5) disposición espacial y, 6) relaciones intragenéricas (artículo); finalmente, se presentan las conclusiones.

Es importante señalar que por la estructuración de este documento (tesis de grado por artículo especializado), el lector encontrará contenidos reiterados, principalmente en el capítulo de “turismo y género: un acercamiento al estado de conocimiento”, así como en “¿Prisioneros de una construcción sociocultural? Expectativas y oportunidades de empleadas y empleados en el sector hotelero, Toluca, México” y “¿Mujeres en disputa? Relaciones intragenéricas en el sector hotelero de Toluca, México”, debido a que el formato es en artículo para publicar en una revista indizada. Aunado a lo anterior, se agregó un capítulo de libro, el cual corresponde al subtema “División de tareas por género en las empresas de hospedaje de Toluca, México.”

CAPÍTULO I. TURISMO Y GÉNERO: UNA APROXIMACIÓN AL ESTADO DE CONOCIMIENTO. Artículo enviado a la revista GRAN TOUR: Revista de Investigaciones Turísticas



Indizada:

- ESCI (Thomson Reuters)
- ERIH PLUS
- LATINDEX
- MIAR
- DIALNET
- DICE
- DOAJ
- ISOC
- RECOLECTA
- REDIB
- SHERPA/RoMEO
- DULCINEA
- RESH
- REBIUN

Comprobante de envío



[grantour] Acuse de recibo del envío MAESTRÍA x



Mercedes Millan Escriche <memillan@um.es>

lun., 19 ago. 00:57



para mí ▾

Rebeca Mejía Vázquez:

Gracias por enviar el manuscrito "Turismo y género: una aproximación al estado de conocimiento" a GRAN TOUR, REVISTA DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito: <https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/authorDashboard/submission/96>

Nombre de usuario/a: rebe-mv

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Mercedes Millan Escriche

[GRAN TOUR, REVISTA DE INVESTIGACIONES TURÍSTICAS](#)

1.1. Introducción

La investigación sobre género ha crecido paulatinamente gracias al aporte teórico y conceptual de académicos y académicas que revisan y proponen aspectos desde sus propios campos, e.g. sociología, política, antropología, economía, así como del turismo. En este último, el tema no solo se está trabajando en las organizaciones, como la Organización Mundial del Turismo en conjunto con la ONU Mujeres con la finalidad de promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres, sino también en centros de investigación y universidades públicas y privadas, a través de la investigación y publicación de artículos con el objetivo de identificar, examinar, analizar la situación y condición, principalmente de las mujeres en el sector turístico, además aportan a este objeto de estudio hallazgos, reflexiones, conclusiones y propuestas en los diferentes casos de estudio y revisiones de literatura que han llevado a cabo.

En este tenor, a finales de los ochenta y particularmente en los años noventa es cuando el estudio de género en el turismo tiene apertura; es decir, las primeras investigaciones de tipo internacional inician; por ejemplo, con la publicación realizada por Swain (1995) en la revista *Annals of Tourism Research*.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las temáticas, enfoques teóricos y metodológicos de artículos publicados en inglés y español, así como la evolución de las investigaciones para identificar los retos de las futuras investigaciones.

El trabajo está dividido en los siguientes apartados: en el primero se menciona la metodología utilizada para llevar a cabo la revisión integradora; posteriormente, se presenta el análisis de los artículos donde se identificaron las temáticas, enfoques teóricos y metodológicos abordados en los estudios, así como datos vinculados con los autores; en el tercer apartado se observa la evolución de los trabajos; en la siguiente parte, se presentan las líneas y temáticas de investigación vinculadas con turismo y género en el ámbito laboral turístico y, finalmente se exponen las conclusiones.

1.2. Metodología

Este trabajo presenta, en primera instancia, una revisión integradora (Guirao, 2015) sobre turismo y género. Para ello, se consideró que, el título o palabras clave de los artículos tuviesen la(s) palabra(s): turismo, sector turístico, *tourism* o *tourist sector*, acompañado de género, mujer(es), perspectiva de género, enfoque de género, feminista, *gender*, *woman*, *women*, *gender perspective*, *gender approach* y/o *feminist*.

De esta búsqueda, se seleccionaron 80 artículos (en inglés [41] y español [39]) de 50 revistas, de las cuales 27 están especializadas en turismo y el resto vinculadas con las ciencias sociales y administración. El período de estudio abarcó trabajos de 1995 a 2018. La revisión se hizo de la editorial Elsevier, en los índices Redalyc, Scopus, Dialnet, Scielo, así como en bases de datos Google Scholar y Taylor & Francis Online, en la red social Researchgate, asimismo, se consideró la búsqueda directamente en las revistas¹.

El análisis de la información se dividió en tres etapas: la primera consistió en la revisión, síntesis y análisis de las variables de los artículos: temática, enfoques metodológicos de investigación, enfoques teóricos, número de autores por artículo y país de adscripción (institución) de los investigadores; la segunda etapa estuvo asociada con el análisis y comparación de contenido de los artículos seleccionados con la finalidad de determinar cuál ha sido la evolución de los estudios de género y turismo; y la tercera etapa estuvo enfocada en la identificación de líneas y temática de investigación con base en el análisis de contenido de los artículos.

1.3. Hallazgos

1.3.1. Análisis de artículos

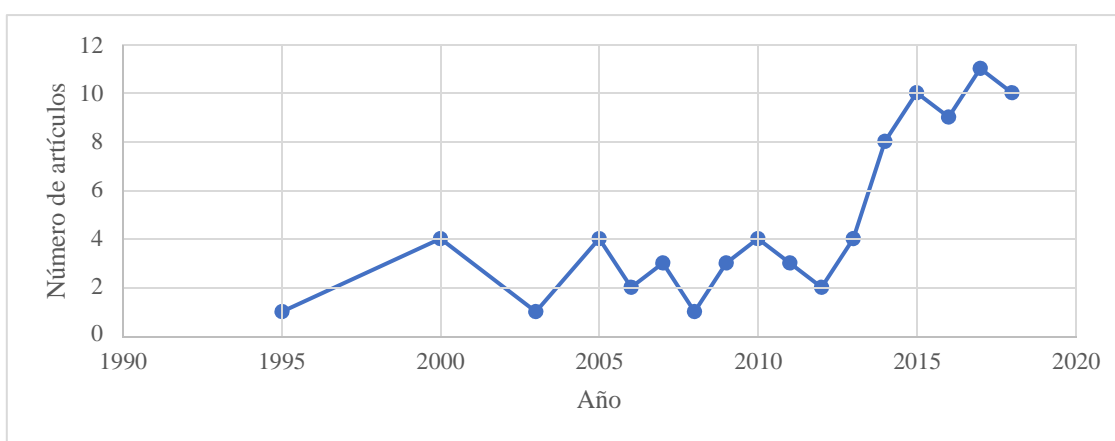
De acuerdo con la primera etapa del análisis, se observó que, en los años noventa es cuando el estudio de género en el turismo tiene apertura, principalmente, con publicaciones internacionales como el número especial sobre género en la revista *Annals of Tourism*

¹ Para esta investigación no se consideraron libros, capítulos de libros, tesis ni ponencias de congresos.

Research en 1995 y donde la autora cita trabajos de Kinnaird y Derek Hall, autores que en esa década también publicaron sobre el tema de género en el turismo.

Por otra parte, la publicación sobre estudios vinculados con género y turismo fue constante a partir de 2005. Asimismo, en 2013, el número de investigaciones ascendió, a excepción de 2016 y 2018; no obstante, la cantidad de artículos se mantuvo arriba de nueve. Otro año clave fue 2014, debido a que representó un aumento considerable, el doble de 2013 (véase Gráfica 1.1).

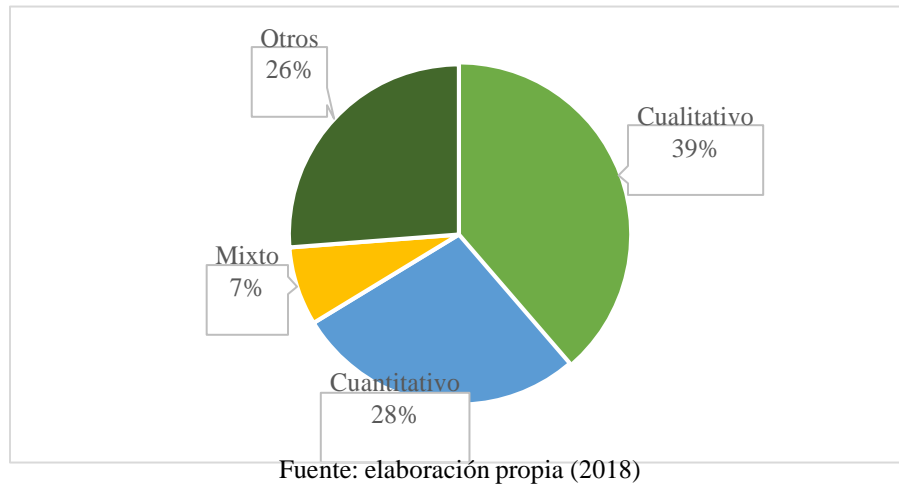
Gráfica 1.1. Artículos sobre turismo y género publicados por año



Fuente: elaboración propia (2018)

En relación con el enfoque metodológico utilizado en los artículos, en la Gráfica 1.2 se observa que las investigaciones tienden a lo cualitativo. De acuerdo con lo anterior, en temas vinculados con turismo y género se rompe con la tendencia de que el enfoque cuantitativo sea el que domine en la investigación turística (Osorio, Castillo y Moreno, 2007; Ballantyne, Packer y Axelsen, 2009), dando pauta a generar paradigmas interpretativos y críticos que aporten a la identificación, conceptualización, comprensión y explicación de este tema.

Gráfica 1.2. Métodos de investigación



Respecto a las técnicas y/o instrumentos de análisis, se identificaron para el enfoque metodológico cuantitativo el análisis de bases de datos o fuentes estadísticas, así como la aplicación de encuestas (cuestionarios), con la finalidad de analizar, determinar, explorar, cuantificar, evidenciar. Por ejemplo: la desigualdad laboral por género (Sigüenza, Brotons y Huete, 2013), la brecha salarial por género (Guimarães y Ramos, 2014), el papel que adquiere la mujer en el desarrollo rural (Flores y O Baros, 2011), las condiciones de empleados y empleadas en la industria de turismo de aventura (Ntanjana *et al.*, 2018) y el nivel de empoderamiento de las mujeres (Mejía *et al.*, 2017).

Acerca del enfoque cualitativo, en las investigaciones recurrieron a entrevistas semiestructuradas, en profundidad, narrativas, reloj 24 horas, análisis de contenido y, observación participante y no participante. Los objetivos estuvieron enfocados a diagnosticar, describir, explorar, conocer, observar, valorar y/o analizar: el papel e importancia del colectivo femenino (Rico y Gómez, 2005), situación y participación de las mujeres en actividades turísticas, principalmente (Henricl, 2007; Díaz-Carrión, 2013; Rodríguez y Acevedo, 2015; Suárez *et al.*, 2016, Vizcaíno-Suárez *et al.*, 2017).

En cuanto al enfoque mixto, se hizo uso de encuestas, entrevistas, grupos focales, análisis de fuentes estadísticas para determinar, investigar o conocer sobre: el desempeño laboral del género femenino (Rujano, y Lunar, 2010), la conciencia de la igualdad de género dentro de

las organizaciones de turismo (Costa *et al.*, 2015) y la situación de las mujeres (Basurto y Ricaurte-Quijano, 2016).

Mientras que “otros” está integrada por análisis bibliométrico (Vizcaíno-Suárez *et al.*, 2016), reflexiones (Kinnaird, y Derek, 2000; Chambers, *et al.*, 2017), revisión conceptual (Swain, 2005) sobre género y turismo, a partir de revisión de literatura y en un caso el enfoque de minería de texto de LDA² (Latent Dirichlet Allocation).

En la Tabla 1.1 se observan las características de las principales bases teóricas y conceptos utilizados en los artículos analizados, en los cuales predomina la perspectiva de género, enfoque de género y perspectiva feminista.

Tabla 1.1. Principales bases teóricas y conceptuales

Enfoques / marco conceptual	Características
<p>Perspectiva de género</p> <p>Enfoque de género</p>	<p>Marco de interpretación de una situación social que permite visibilizar el género y explicar fenómenos que no son pertinentes o significativos desde otras perspectivas.</p> <p>Vinculada con "género" = mujeres.</p> <p>Ayuda a comprender la naturaleza y las consecuencias de la relación entre el desarrollo del turismo y los procesos sociales.</p> <p>Permite visualizar a las mujeres y hombres en sus espacios, sus actividades, sus diferentes formas de comunicarse y su presencia en la construcción de todas las áreas sociales.</p> <p>Herramienta potencial para promover el acceso de mujeres al espacio público y sus recursos.</p>
<p>Perspectiva feminista</p>	<p>Centra su discurso en el sistema patriarcal como estructura de dominación y control.</p>
<p>Geografía de género</p>	<p>Enfoque de la Geografía Humana, considera el contexto espacio-temporal como punto de partida.</p> <p>Interacciones de las mujeres entre el espacio privado y público.</p> <p>Considera no solo la visibilización sino también la promoción de desarrollos más equilibrados e igualitarios entre quienes experimentan las diversas relaciones hetero-patriarcales.</p>
<p>Modelo hegemónico de masculinidad</p>	<p>Características del hombre, manifestaciones que debe cumplir el hombre (protector, proveedor económico y ser quien detenta y aplica la autoridad dentro de su familia).</p> <p>Modelo incompatible en una sociedad donde se respete la diversidad y el derecho a elegir una manera de vida.</p>
<p>Lipovetsky</p>	<p>Etapas / ola feminista.</p>
<p>Modelo de empoderamiento Rowlands</p>	<p>Expone otra forma de entender el poder, el empoderamiento no sólo debe abrir el acceso a la toma de decisiones, sino también debe incluir los procesos que logran que las personas puedan verse a sí mismas con la capacidad y derecho de estar o</p>

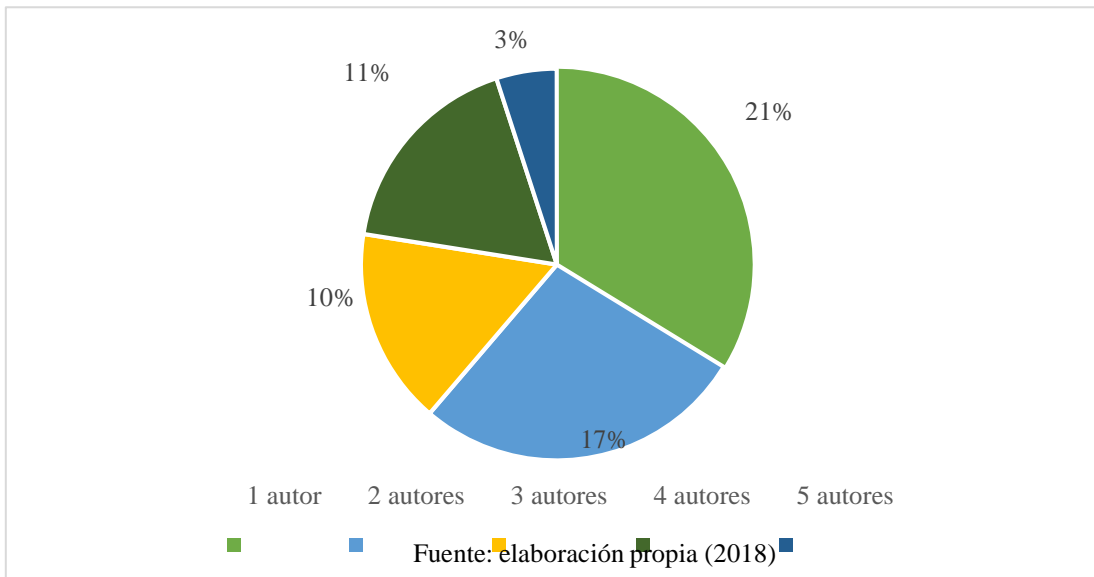
² Dicho enfoque intenta encontrar temas latentes basados en la distribución de las palabras observadas en los documentos; se extrae contenido de los resúmenes (Kirilenko y Stepchenkova, 2018).

Enfoques / marco conceptual	Características
	ser parte del espacio decisorio. Tres dimensiones de empoderamiento: personal, relaciones próximas y colectiva.
Teoría del Núcleo Central	Plantea que la estructura de una representación social está formada por un código central o núcleo y un entramado de elementos periféricos. Evita que se asuma que las representaciones sociales implican consenso, admite la posibilidad de variaciones individuales. Representaciones sociales: hegemónicas, emancipadas y controversiales.
Concepto Género	Sistema de identidades culturalmente construidas, expresadas en ideologías de masculinidad y feminidad, que interactúan con relaciones socialmente estructuradas mediante las divisiones del trabajo y el placer, la sexualidad y el poder entre los hombres y mujeres.
Concepto Empoderamiento	Fortalecimiento de la identidad femenina, el desarrollo de sus capacidades, su desenvolvimiento profesional y personal, pero, sobre todo, el reconocimiento social y el auto-reconocimiento y autonomía.

Fuente: elaboración propia con base en artículos revisados (2018)

Del número de autores por artículo, destacan las publicaciones con un autor (véase gráfica 1.3), además, el mayor número de este tipo de trabajos pertenecen a investigadores adscritos en instituciones de España, tal como se muestra en la gráfica 1.4.

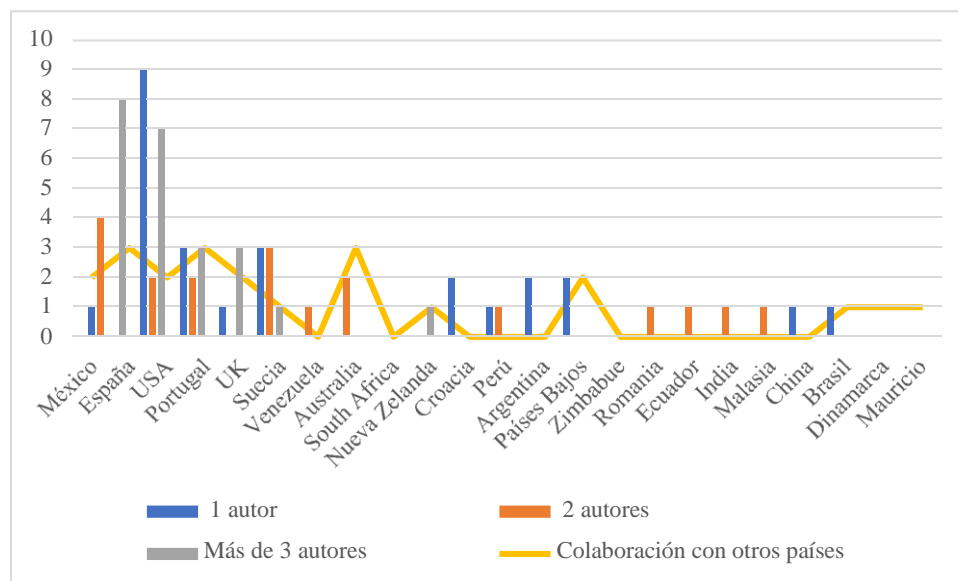
Gráfica 1.3. Porcentaje de número de autores por artículo



Por otra parte, en la gráfica 1.4, se aprecia que los países con mayor número de colaboración con diferentes instituciones de otras naciones son: España, Portugal y Australia. Cabe destacar que este tipo de actividades es una característica esencial y de impacto en el

desarrollo y fortalecimiento del tema, debido a que se puede contrastar las problemáticas de turismo y género en diferentes contextos socioculturales (Vizcaíno-Suárez *et al*, 2016).

Gráfica 1.4. Artículos según número de autores y país de adscripción (institución)



Fuente: elaboración propia (2018)

1.3.2. Evolución estudios sobre turismo y género

Los estudios sobre turismo y género toman en cuenta principalmente a las mujeres para el análisis de sus situaciones y condiciones en el sector turístico, asimismo, la producción científica de este tema, esencialmente, en *papers*, presenta algunas características relevantes en la investigación (véase Figura 1.1).

Como se expuso en párrafos anteriores, la década de los noventa es una etapa clave en la investigación sobre género en el turismo, con publicaciones internacionales, tal es el caso del número especial en la revista *Annals of Tourism Research*; en el período 2000-2005, el estudio sobre las mujeres en el turismo se realiza, principalmente, en el turismo rural (Sparrer, 2003; Rico y Gómez, 2005) y ecoturismo (Scheyvens, 2000).

En 2010 es cuando “igualdad de género” aparece en el título de los trabajos, así como en el objetivo de las investigaciones (Ferguson, 2010). En este tenor, es en ese año cuando se funda

ONU Mujeres (ONU Mujeres, s/f) y al año siguiente se presenta el Informe Mundial sobre las Mujeres 2010 (OMT y ONU Mujeres, 2013).

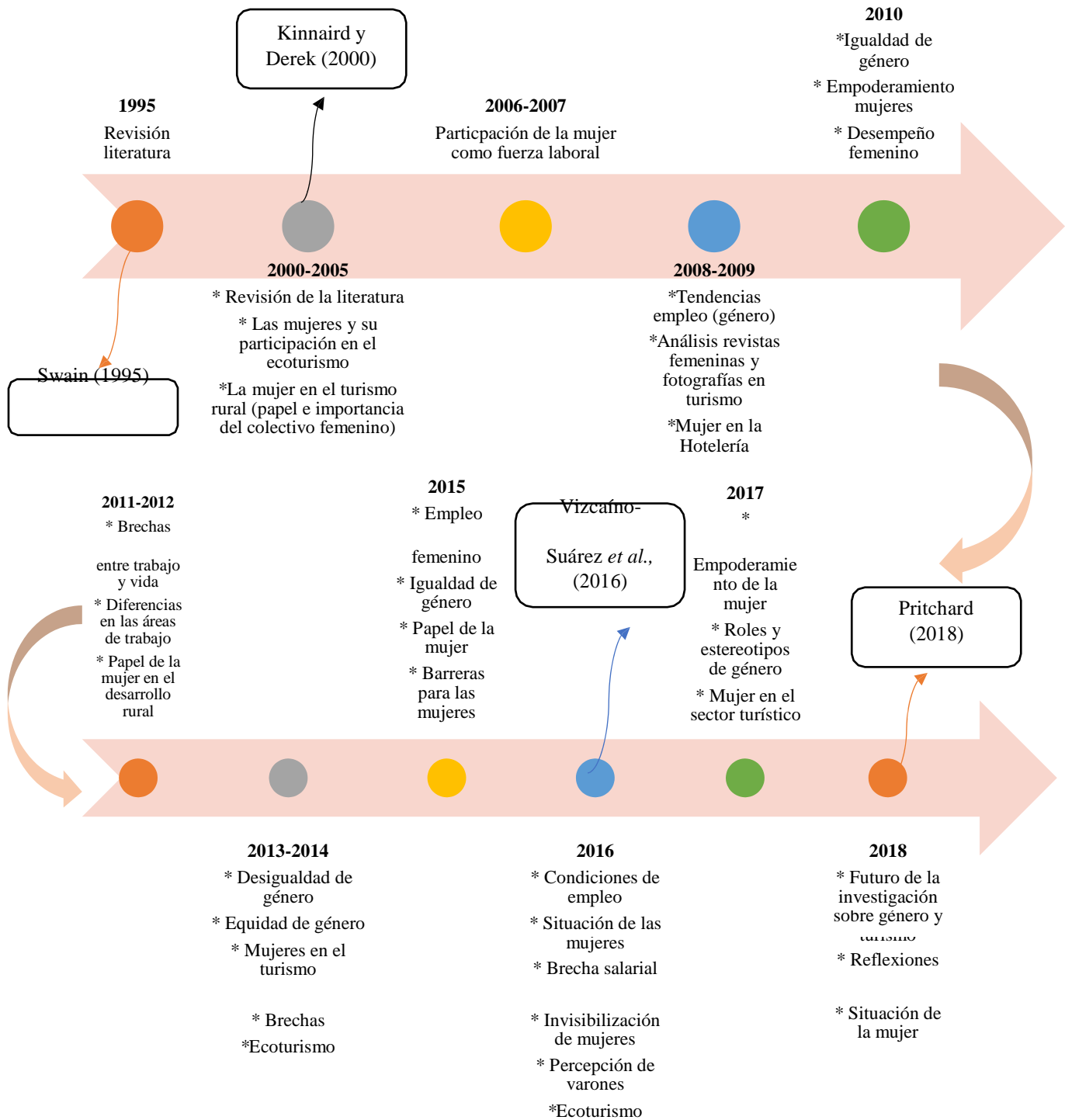
Como se observa, la investigación, en ese año, sobre género en el turismo se encontraba vinculada con la preocupación y ocupación de instituciones vinculadas con el turismo a nivel mundial.

Para 2014, año que tuvo un incremento considerable con respecto al anterior, se publicaron trabajos vinculados con equidad de género, desigualdad, brechas de género y mujeres en el turismo (e.g. Carvalho *et al.*, 2014; Díaz-Carrión, 2014; Ferguson y Moreno, 2014; Guimarães y Ramos, 2014; Íñiguez, Plumed y Latorre, 2014; Moreno, 2014; Pettersson y Heldt, 2014).

En 2015, se adoptaron un conjunto de objetivos globales -Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)- dentro de esos objetivos, existen dos vinculados con el tema de género: Igualdad de género (quinto) y reducción de las desigualdades (décimo). Con base en los artículos revisados, aquellos que se publicaron en 2015 o en los siguientes años, no consideraron estos objetivos como eje de su investigación; no obstante, se trabajó sobre la igualdad de género (García, 2015; Costa *et al.*, 2015), el papel de la mujer en el turismo (Garrido, 2015; Basurto y Ricaurte-Quijano, 2016; Suárez *et al.*, 2016; Rodrigues *et al.*, 2017), las barreras para las mujeres (Jeffrey *et al.*, 2015) y acerca del empoderamiento femenino (Mendoza y Chapulín, 2015; Mejía *et al.*, 2017; Escudero *et al.*, 2017; Serrano-Barquín *et al.*, 2017).

Las publicaciones de 2018 se centran, esencialmente, en reflexiones y en trabajos enfocados a presentar el panorama de estudios en el turismo y predicciones sobre el futuro de las investigaciones en esta área (e.g. Kirilenko y Stepchenkova, 2018; Mohanty y Chandran, 2018; Mura, 2018; Pritchard, 2018).

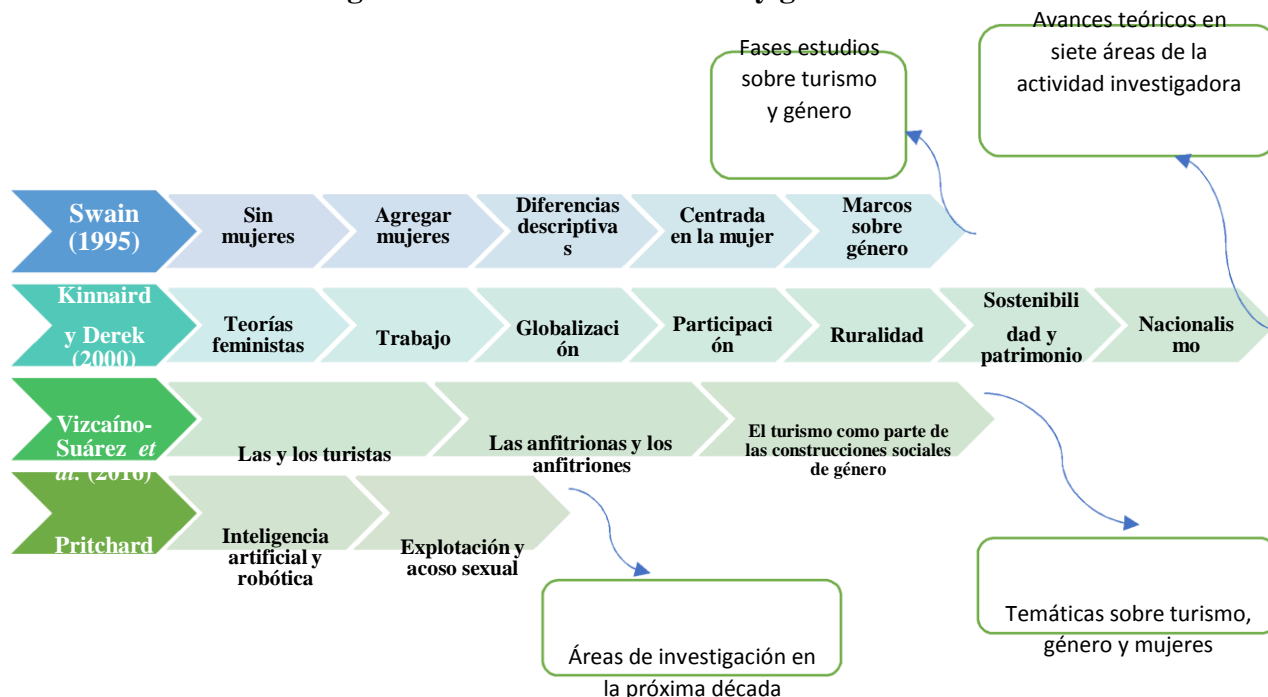
Figura 1.1. Evolución de estudios sobre turismo y género



Fuente: elaboración propia (2018)

Por otra parte, se seleccionaron cuatro artículos, los cuales corresponden a revisiones de literatura sobre estudios de turismo y género (Swain, 1995; Kinnaird y Derek, 2000; Vizcaíno-Suárez *et al.*, 2016; Pritchard, 2018). De cada uno de ellos se identificó principalmente los aportes sobre los estudios de género y turismo (véase Figura 1.2), así como las oportunidades de futuras investigaciones en esta línea de estudios.

Figura 1.2. Estudios de turismo y género



Fuente: elaboración propia (2018)

De acuerdo con los resultados expuestos en los trabajos anteriores, se observó que en el caso de Swain (1995), la autora mencionó que la mayoría de los académicos que escriben sobre temas de género siguen siendo mujeres. En este contexto, 59% de los artículos analizados en esta investigación fueron escritos por mujeres, principalmente a partir de 2014, además, en cuanto a la producción científica con dicha característica, ésta fue de entre cuatro y cinco investigaciones por año (e.g. Íñiguez, Plumed y Latorre, 2014; Mendoza y Chapulín, 2015; Basurto y Ricaurte-Quijano, 2016; Jiménez-Esquinas, 2017; Walters, 2018); 39% fue en colaboración con varones, el mayor número de este tipo de trabajos se visualizó a partir de 2015, entre cuatro y seis artículos por año (Figuroa-Domecq *et al.*, 2015; Nunkoo, Hall y

Ladsawut, 2017; Carvalho *et al.*, 2018); y solo 2% fueron realizados por varones, en 2015 y 2018 (García, 2015; Mohanty y Chandran, 2018).

En relación con el estudio realizado por Kinnaird y Derek (2000), los marcos para el análisis del turismo con conciencia de género pueden ir más allá de colocar esta categoría como el foco central de la investigación para abarcar contextos teóricos más amplios. A partir de esto, se observó que en los artículos no solo se incorpora la categoría de género, generalmente enfocada a las mujeres, sino que se desarrolla el estudio desde la perspectiva de género (Ferguson y Moreno, 2014; Huete, Brotons y Sigüenza, 2016; Mejía *et al.*, 2017) y en otros hacen uso de disciplinas como la geografía (e.g. Díaz-Carrión, 2013; Díaz-Carrión, 2014; Xu, 2018) o modelos (Mendoza y González, 2016) que abonan al análisis de esta categoría.

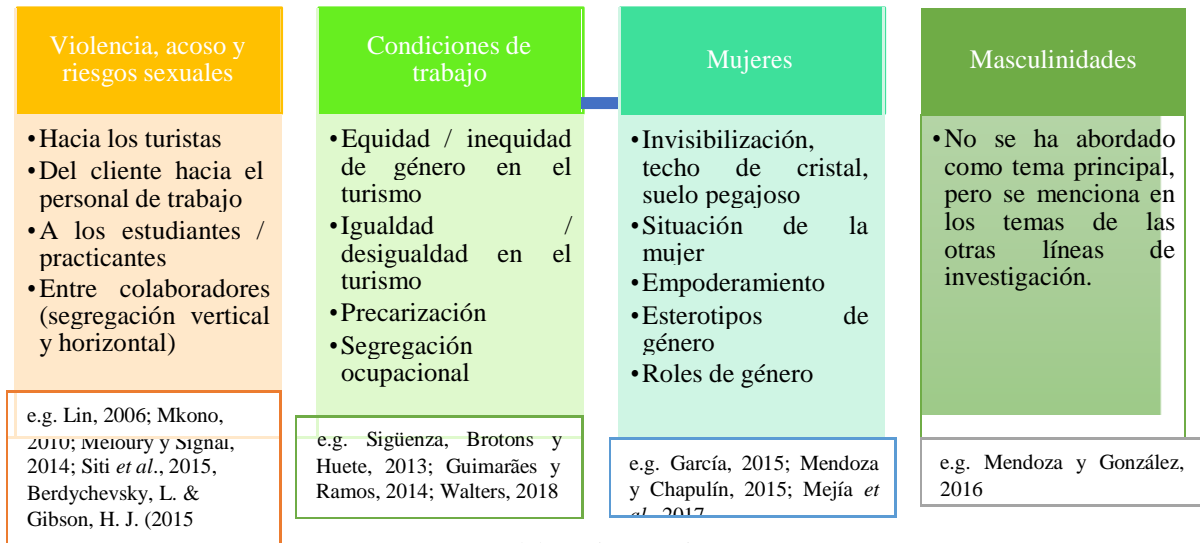
Por otra parte, en el contexto iberoamericano todavía quedan temas por explicar en relación con las dinámicas de género y cuestiones entre mujeres y hombres, debido a que todavía las temáticas de esta índole no tienen presencia consolidada en la producción científica de esta región (Vizcaíno-Suárez *et al.*, 2016). Aunque, de acuerdo con los artículos seleccionados, prevalecen autores y autoras adscritos a una institución de México o España.

En este contexto, se exhorta a continuar con aportaciones teóricas y empíricas sobre la temática de turismo y género, para que de esta forma, a partir de una base sólida se pueda pasar a lo propuesto por Pritchard (2018) para la investigación de la siguiente década; es decir, de incorporar la interseccionalidad en los estudios, teniendo en cuenta que existen otros vectores que se intersectan e influyen, por ejemplo, en las desigualdades entre géneros, así como apostar por estudios asociados con inteligencia artificial y acoso sexual.

1.3.3. Líneas y temáticas de investigación vinculadas con turismo, género y ámbito laboral

Con base en los artículos analizados, se observó que el tema de género y turismo se ha estudiado, en gran parte, en el ámbito laboral del sector turístico. En este sentido, se identificaron cuatro líneas de investigación: a) violencia, acoso y riesgos sexuales, b) condiciones de trabajo, c) mujeres y d) masculinidades. En el Figura 1.3, se aprecian dichas líneas con sus respectivas temáticas de investigación, cuyo objeto de estudio han sido algunas de las manifestaciones de las relaciones de género.

Figura 1.3. Líneas y temáticas de investigación en torno al turismo y género en el ámbito laboral



Fuente: Elaboración propia (2018)

En la línea “violencia, acoso y riesgos sexuales” se clasificó con base en quién recibe dichas manifestaciones dentro del sector turístico, principalmente en las áreas que integran a las empresas de restaurantes y hoteles.

Cabe destacar que entre la línea “condiciones de trabajo” y “mujeres” existe un vínculo estrecho porque en algunos estudios las condiciones de trabajo se analizan desde el género; tomando en cuenta que se tiende a confundir con tema de solo mujeres.

En el caso de “masculinidades”, de los artículos revisados, solo una investigación aborda este tema (Mendoza y González, 2016); sin embargo, el estudio no se enfoca en la situación de los varones, sino que los autores toman en cuenta la percepción de los hombres sobre la labor empresarial de las mujeres en un destino turístico.

A partir de las líneas y temáticas de investigación, se observa que las relaciones de género están en continuo cambio. De acuerdo con las fases y temáticas sobre estudios de turismo y género, se parte desde la invisibilización de la mujer hasta las construcciones sociales de género o marcos sobre género.

En este proceso, la incorporación de la mujer en el ámbito laboral juega un papel importante debido a que los roles asignados al varón y la mujer se extrapolan a otros espacios fuera del hogar o cambian, al igual que las relaciones de género.

1.4. Conclusiones

En los últimos años las investigaciones sobre turismo y género han permitido conocer y profundizar sobre las situaciones y condiciones de las mujeres. En algunos casos, se toma como referencia la brecha y desigualdad con respecto a los varones.

El enfoque metodológico que prevalece en los trabajos es el cualitativo. Además, las aproximaciones teóricas se asocian al uso de la perspectiva de género, enfoque de género y teoría feminista. No obstante, se incorporan otras consideraciones teóricas como la geografía de género y el modelo hegemónico de masculinidad.

Se exhorta a apostar por los trabajos en colaboración con instituciones de diferentes países, con la finalidad de fortalecer el tema y contrastar las problemáticas de turismo y género en diferentes contextos socioculturales, pasar de estudios y problemáticas micros hacia macros. Por ejemplo, vincular este tipo de estudios con los objetivos planteados por instituciones a nivel global.

Aunado a lo anterior, un reto que tienen los investigadores en sus trabajos sobre género y turismo es contribuir en la retroalimentación y construcción de marcos teóricos y empíricos, debido a que, a pesar del interés en el área, todavía la producción científica es relativamente reciente.

Se sugiere que, se continúe impulsando las investigaciones de género en el sector turístico, con la finalidad de aportar a la maduración del campo. En este sentido, es esencial no tomar el tema como “moda”, sino al contrario, con base en las tendencias de los cambios sociales, se trabajen los aspectos teóricos metodológicos, se actualicen las indagaciones al incorporar las líneas que tienen que ver con relaciones de género, feminismo (s), géneros (s), masculinidades, redes sociales, deconstrucción del mandato de masculinidad hegemónica que no solo afecta a las mujeres, sino también a los varones porque también son seres de género. Continuando con este orden de ideas, también es importante exhortar la participación de autores (varones) comprometidos con los estudios vinculados con turismo y género.

En este sentido, en 2018 predominan las investigaciones con reflexiones y aportes sobre el futuro de estudios de género y turismo, situación que se puede asociar a una pauta para ver

qué se ha hecho, que está pasando y qué giro se quiere dar, sobre todo en cómo está y puede seguir contribuyendo el turismo a la equidad y mejoramiento de las condiciones de vida de las personas involucradas en el sector turístico.

1.5. Bibliografía

- Ballantyne, R., Packer, J. y Axelsen, M. (2009): “Trends in tourism research” *Annals of Tourism Research*, 36 (1), 149-152.
- Basurto, J. y Ricaurte-Quijano, C. (2016): “Mujeres en turismo. Equidad de género en la docencia e investigación en el área de Guayaquil Ecuador” *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25 (3), 255-278.
- Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N. y Torres, A. (2014): “An Analysis of Gendered Employment in The Portuguese Tourism Sector” *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13 (4), 405-429.
- Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N., Torres, A. y Wahl, A. (2018): “Women at the top of tourism organizations: views from the glass roof” *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17 (4), 397-422.
- Chambers, D., Munar, A. M., Khoo-Lattimore, C. y Biran, A. (2017): “Interrogating gender and the tourism academy through epistemological lens” *Anatolia*, 25 (4). 501-513.
- Costa, C., Bakas, F., Durão, M, y Breda, Z. (2015): “Gender equality measures in tourism: Organisational awareness and strategies” *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (23), 91-103.
- Díaz-Carrión, I. A. (2013): “Mujeres y mercado de trabajo del turismo alternativo en Veracruz” *Economía, Sociedad y Territorio*, 13 (42), 351-380.
- Díaz-Carrión, I. A. (2014). “Ecoturismo y vida cotidiana de las mujeres en Sontecomapan (Veracruz, México)” *Cuadernos de Turismo*, (34), 69-88.

Escudero, K. Y., Serrano, R. C., Segrado, R., Serrano, C., López, E. (2017):
“Empoderamiento de la mujer en establecimientos de hospedaje en Metepec Estado
de México” *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, (15), 3-25.

- Ferguson, L. (2010): "Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica" *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, (111), 123-133.
- Ferguson, L. y Moreno, D. (2014): "Gender and sustainable tourism: reflections on theory and practice" *Journal of Sustainable Tourism*, 23 (3), 401-416.
- Figuerola-Domecq, C., Pritchard, A., Segovia-Pérez, M., Morgan, N. y Villacé-Moliner, T. (2015): "Tourism gender research: A critical accounting" *Annals of Tourism Research*, 52, 87-103.
- Flores, D. y O Baros, M. (2011): "La mujer en el turismo rural: un análisis comparativo de género en el parque Natural Sierra de Aracena y picos de Aroche (comarca Noroccidental andaluza)" *Ager. Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, (10), 39-69.
- García, C. (2015): "Empoderamiento, mujeres indígenas y turismo comunitario en Cotacachi (Ecuador)". *TURyDES Revista Turismo y Desarrollo local*, 8 (19), 1-30.
- Garrido, M. (2015): "Turismo rural y género. El caso del bosque modelo urbión. Espacio I+D" *Innovación más Desarrollo*, 4 (8), 71-107.
- Guimarães, C.R. y Ramos, J. (2014): "Wage differentials by gender in the tourist industry of Brazil" *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 21/22, 5-6.
- Guirao, S. (2015): "Utilidad y tipos de revisión de la literatura" *ENE, Revista de Enfermería*, 9 (2).
- Henricl, J. (2007): "Género, turismo y exportación: ¿llamando a la plata en el Perú?" *Anthropologica del Departamento de Ciencias Sociales*, 25 (25), 83-101.
- Huete, R., Brotons, M., Sigüenza, M. C. (2016): "La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español" *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25, 73-81.
- Íñiguez, T., Plumed, M. y Latorre, M.P. (2014): "Representatividad de la mujer en el sector turístico. Análisis de la desigualdad de género en entidades públicas y privadas dedicadas al Turismo en España" *AIS*, (34).

- Jeffrey, H.L., Beswick, E. y Meade, J. (2015): "Learning and unlearning sexism in the workplace: Two important barriers prevent a more inclusive environment" *Human Resource Management International Digest*, 23 (5), 18-20.
- Jiménez-Esquinas, G. (2017): "This is not only about culture: on tourism, gender stereotypes and other affective fluxes" *Journal of Sustainable Tourism*, 25 (3), 311-326.
- Kinnaird, V. y Derek, H. (2000): "Theorizing Gender in Tourism Research" *Tourism Recreation Research*, 25(1), 71-84.
- Kirilenko, A.P. y Stepchenkova, S. (2018): "Tourism research from its inception to present day: subject area, geography, and gender distributions". *PLoS ONE*, 13 (11).
- Lin, Y.H. (2006): "The incidence of sexual harassment of students while undergoing practicum training experience in the Taiwanese hospitality industry – individuals reactions and relationships to perpetrators" *Tourism Management*, 27 (1), 51-68.
- Mejía, R., Serrano-Barquín, R.C., López, E. y Serrano-Barquín, H.P. (2017): "Participación de las mujeres en empresas de hospedaje del municipio de Toluca, México. Análisis de su empoderamiento" *Investigaciones Turísticas*, (14), 21-44.
- Meloury, J y Signal. T. (2014): "When the plate is full: Aggression among chefs" *International Journal of Hospitality Management*. 41, 97-103.
- Mendoza, M. M. y Chapulín, J. V (2015): "Turismo, trabajo femenino y empoderamiento de las mujeres en Bahías de Huatulco, Oaxaca, México". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24 (2), 316-335.
- Mendoza, M.M. y González, N.G. (2016): "Mujeres empresarias en el sector turístico Huatulco, Oaxaca: la mirada masculina". *Cultur*, 10 (1).
- Mkono, M. (2010): "Zimbabwean hospitality students' experiences of sexual harassment in the hotel industry" *International Journal of Hospitality Management*. 29 (4), 729-735.

- Mohanty, P. y Chandran, A. (2018): "Poverty Alleviation and Women Empowerment through Tourism Development – an Explorative Study of Model Ventures" *Atna Journal of Tourism Studies*, 13 (1), 59-74.
- Moreno, D. (2014): "El camino del turismo con igualdad. El caso de Cartagena de Indias, Colombia" *Memorias. Revista Digital de Historia y Arqueología desde el Caribe*, (23), 26-51.
- Mura, P. (2018): "The future of gender studies in tourism" *Tourism Management Perspectives*, 25, 141-143.
- Ntanjana, A., Maleka, M., Tshipala, N. y Du Plessis, L. (2018): "Employment condition differences based on gender: A case of adventure tourism employees in Gauteng, South Africa". *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7 (4).
- Nunkoo, R., Hall, C. y Ladsawut, J. (2017): "Gender and choice of methodology in Tourism social Science Research [research notes]" *Annals of Tourism Research*, 63, 203-222.
- OMT y ONU Mujeres (2013). Informe mundial sobre las mujeres en el turismo 2010. Organización Mundial del Turismo y la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad y el Empoderamiento de las Mujeres. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/node/39502>
- ONU Mujeres (s/f). Acerca de ONU Mujeres. Disponible en: <http://www.unwomen.org/es/about-us/about-un-women>
- Osorio, M., Castillo, M. y Moreno, I. (2008): "Investigación y conocimiento turístico en México. Un acercamiento a contribución de las Instituciones de Educación Superior y Centros de Investigación, en *Desarrollo Turístico y Sustentabilidad Social*. Centro Universitario de la Costa (editor).
- Pettersson, K. y Heldt, S. (2014): "Women tourism entrepreneurs: doing gender on farms in Sweden" *Gender in Management: An International Journal*, 29 (8), 487-504.
- Pritchard, A. (2018): "Predicting the next decade of tourism gender research" *Tourism Management Perspectives*, 25, 144-146.

- Rico, M. y Gómez, M. J. (2005): “La participación empresarial de la mujer en las iniciativas de turismo rural en Castilla y León” *Estudios Turísticos*, (166), 97-113
- Rodrigues, J.R., Macedo, L.P. y Santiago, R. (2017): “La presencia de la mujer en el sector turístico de Galicia” *Revista de Gestão e Secretariado*, 8 (1), 26-47.
- Rodríguez, G. y Acevedo, A. (2015): “Cambios en la vida cotidiana de las mujeres a través de la incorporación al trabajo turístico en la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca” *El periplo Sustentable*, (29), 5-33.
- Rujano, M. y Lunar, R. A. (2010): “Turismo y género: desempeño laboral de la mujer en los organismos turísticos públicos del estado Nueva Esparta” *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8 (1), 195-210.
- Scheyvens, R. (2000): “Promoting Women’s Empowerment Through Involvement in Ecotourism: Experiences from the Third World” *Journal of Sustainable Tourism*, 8 (3), 232-249.
- Sigüenza, M.C., Brotons, M. y Huete, R. (2013): “The evolution of gender inequality in tourism employment in Spain”. *ROTUR Revista de Ocio y Turismo*, 6, 182-200.
- Siti, O.A., Zainuddin, Z., Ahmad, M. Z., Nur, M. S. y Suzila, M. S. (2015): “The effects of sexual harassment in workplace: Experience of employees in Hospitality Industry in Terengganu, Malaysia” *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (4).
- Sparrer, M. (2003): “Género y turismo rural. El ejemplo de la costa coruñesa” *Cuadernos de Turismo*, (11), 81-197.
- Suárez, G.M., Bello, E., Hernández, R.E. y Rhodes, A. (2016): “Ecoturismo y el trabajo invisibilizado de las mujeres en la Selva Lacandona, Chiapas, México” *El Periplo Sustentable*, (31).
- Swain, M. (1995): “Gender in Tourism” *Annals of Tourism Research*, 22 (2), 247-266.
- Swain, M. B. (2005): “Las dimensiones de género en la investigación sobre turismo: Temas globales, perspectivas locales” *Política y Sociedad*, 42(1), 25-37.

- Vizcaíno-Suárez, L.P., Serrano, R., Cruz, G. y Pastor, M. J. (2016): “Teorías y métodos en la investigación sobre turismo, género y mujeres en Iberoamérica: Un análisis bibliográfico” *Cuadernos de Turismo*, (38), 485-501.
- Walters, T. (2018): “Gender equality in academic tourism, hospitality, leisure and events conferences” *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(1), 17-32.
- Xu, H. (2018): “Moving toward gender and tourism geographies studies” *Tourism Geographies*, 20 (4), 721-77.

CAPÍTULO II: CONSIDERACIONES TEÓRICAS

2.1. Perspectiva de género

La literatura sobre turismo muestra un creciente interés por el estudio de temas vinculados con género y, donde primordialmente las mujeres son el sujeto de estudio (Aitchison, 2009; Vizcaíno-Suárez *et al*, 2016), situación que puede generar controversias cuando el estudio sobre género se vincula con “tema de mujeres”, teniendo en cuenta que los varones también son seres de género (Indina, 2016) y aún existe un sesgo importante que otorga al varón el papel de verdugo (Pérez, 2005).

En este orden de ideas, una de las perspectivas teóricas que se vinculan con el estudio de género en las investigaciones sociales es la perspectiva de género, la cual “permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias” (Lagarde, 1996: 2), da luz sobre las diversas formas de construcción identitaria de mujeres y varones, así como los diferentes vínculos que se establecen entre ellos (Indina, 2016). Asimismo, analiza las posibilidades vitales de las mujeres y los hombres; el sentido a sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros e incluye el análisis de las relaciones sociales intergeneracionales (entre personas de géneros diferentes) e intrageneracionales (entre personas del mismo género).

Lo que conlleva en reconocer que una cosa es la diferencia sexual y otra son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen a partir de esa diferencia sexual (Lamas, 1996). De igual forma, esta perspectiva tiene en cuenta las implicaciones y efectos de las relaciones sociales de poder entre los géneros -masculino y femenino, en un nivel, y hombres y mujeres en otro- (Serret, 2008).

En este contexto, es importante no limitar la perspectiva de género al tema de mujeres, debido a que también se pueden observar los resultados inmersos en la significación psicosocial del ser hombre o mujer, para conocer si existen diferencias y cómo están construidas; es decir, no es solo trabajar las investigaciones con hombres y mujeres y exponer los resultados en porcentajes para cada sexo (Rodríguez, 2000).

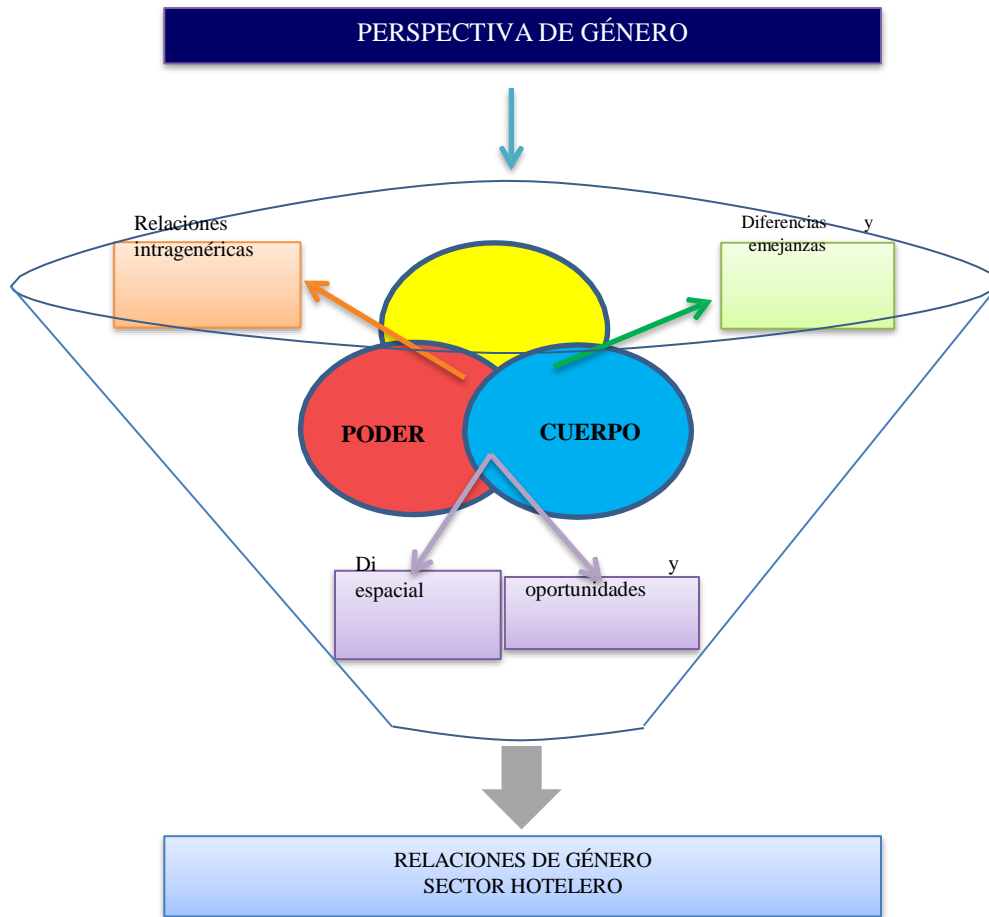
Para el caso del turismo, y desde la dimensión social, la perspectiva de género permite conocer las diferentes maneras en que tanto mujeres como hombres contribuyen, experimentan, se benefician o se ven afectados, de forma individual y colectiva, por el desarrollo del sector turístico (Murguialday, *et al.*, 2015). Teniendo en cuenta que la actividad turística ha generado cambios en la composición social y en las relaciones entre los géneros; ha acelerado el proceso de diversificación de la economía familiar y la composición social de la población donde se lleva a cabo este tipo de actividad (Fuller, 2010).

Con base en Tepichin, Tinat y Gutiérrez (2010), las tres dimensiones centrales a partir de la perspectiva de género, que permiten observar los vínculos y entrecruzamientos que definen las relaciones de género son: *el poder* (las transformaciones en las relaciones de género tienen que ver, fundamentalmente, con cambios en las relaciones de poder); *el cuerpo* (espacio o un territorio propio que el sujeto –hombre o mujer- puede controlar y dominar, siendo una construcción de género y un soporte de las clasificaciones de lo femenino y de lo masculino); y *la cultura* (análisis de las transformaciones en el campo cultural ofrece un espacio de discusión que enriquece el conocimiento de las relaciones inter e intragenéricas en su desarrollo histórico y social).

Las autoras coordinan una serie de artículos que tienen que ver con estas dimensiones; cabe destacar, que en su libro se presentan en tres partes. La primera como entornos de poder, la segunda se refiere a territorios corporales y finalmente se trabaja con caminos de la cultura.

Para efectos de esta investigación, se incluirán las tres dimensiones, en la Figura 2.1 se observan los vínculos y entrecruzamientos que definen las relaciones de género; las cuales son analizadas a partir de la cultura, el poder y el cuerpo, y están integradas por cuatro categorías: disposición espacial; relaciones intragenéricas; diferencias y semejanzas de las relaciones y; expectativas y oportunidades de cada género. A través del análisis de dichas categorías se pueden implementar propuestas que contribuyan con el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sustentable (específicamente el quinto, octavo y décimo).

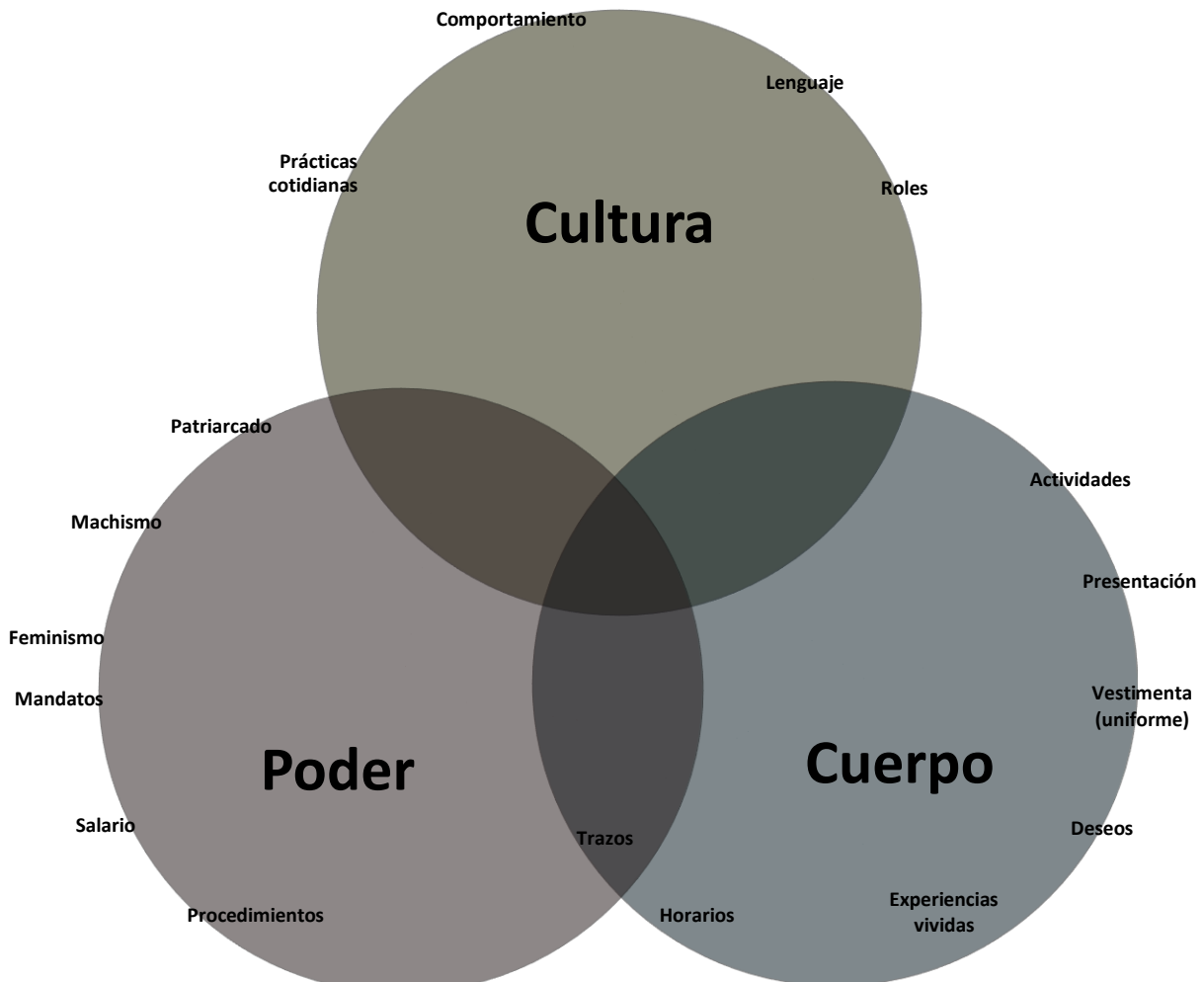
Figura 2.1. Modelo de análisis



Fuente: elaboración propia con base en Tepichin, Tinat y Gutiérrez (2010), Lamas (2017), Amigot y Pujal (2009)

Hecha la observación anterior, en la Figura 2.2, se aprecia el vínculo entre las dimensiones y las categorías de análisis, así como las unidades de análisis que se obtienen a partir de éstas.

Figura 2.2. Relaciones de género a partir de las dimensiones de la perspectiva de género



Fuente: elaboración propia con base en Tepichin, Tinat y Gutiérrez (2010), Lamas (2017), Amigot y Pujal (2009)

Al referirnos a la dimensión cuerpo, no se trata solamente de cuerpos biológicos, sino de cuerpos en movimiento, contruidos por las relaciones dialécticas entre biología, sociedad y cultura, cuyo producto es el género (Lagarde, 2012).

Por ende, se debe tener en cuenta que el ser humano es biopsicosocial -biológico, psíquico y social- (Lamas, 2018), dimensiones que inciden en el género, cuyo término se utiliza para referir a su construcción social y las relaciones sociales entre los mismos (De Barbieri, 1993; Moore, 2009; Indina, 2016), además, se compone de la propia autodefinición, la cual ha sido aprendida socialmente de las expectativas culturales que implican cómo debe ser el

comportamiento de las personas en el contexto de una interacción (West y Zimmerman, 1987), por lo cual se convierte en una forma primaria de relaciones significativas de poder (Scott, 1996).

También, puede entenderse como “una *performance*, una categoría semiótica y/o una identificación biológicamente arraigada” (Swain, 2005: 27). Igualmente, permite visualizar las relaciones entre hombres y mujeres en contextos históricos específicos y socialmente estructurados (Oehmichen, 2015), siendo un instrumento de análisis para explicar y describir las relaciones sociales de poder entre varones y mujeres, así como organizarlas jerárquicamente en cada sociedad (Cobo, 2014), funcionando como “filtro” y “armadura” cultural (Lamas, 2017).

A partir de las diferentes experiencias, preferencias, necesidades, oportunidades y limitaciones a las que se enfrentan varones y mujeres debido a sus roles y expectativas de género socialmente asignadas, pueden llegar a ser prisioneros de sus roles de género (Correia, 1999). Por tanto, la comprensión del género facilita entender que “las mujeres y los hombres no son reflejo de la anatomía, sino el resultado de una producción histórica y cultural basada en el proceso de simbolización y de internacionalización psíquica” (Lamas, 2017: 168), se propone la no existencia del hombre universal, sino la de hombres y mujeres culturalmente diferentes (Harding, 1988).

De la cultura se retoman las prácticas cotidianas, las cuales están inscritas, precisamente, en las jerarquías de poder las cuales se asocian a las representaciones culturales (Lamas, 2017). Además, con base en dicha autora, cada cultura concede significados distintos sobre la diferencia de género, donde la simbolización de la sexuación estructura los usos y costumbres particulares, y contrasta los mandatos culturales sobre “lo propio” de los hombres y “lo propio” de las mujeres.

De forma concreta, al varón y a la mujer se le atribuyen características, según sus rasgos de personalidad masculinos o femeninos; es decir, rasgos asociados al género, los cuales se reflejan en el ámbito laboral cuando se asigna un cierto tipo de actividades a cada uno.

Los rasgos masculinos están enfocados a lo práctico, de orientación a la acción, a la protección, a ser proveedor, así como al machismo -intransigencia, agresión, mientras que

los rasgos femeninos se asocian a la preocupación por otros, de relación, maternidad, y al síndrome de mujer sufrida o sumisión -abnegación, debilidad- (Lara, 1993).

En este tenor, el desarrollo del individuo se basa en su conciencia de pertenencia a una categoría sexual y, cuando se identifica con ella, empieza a aprender y desempeñar las funciones propias de ésta (Lara, 1993). Para llegar a eso “propio”, es importante señalar el papel que tiene el sistema patriarcal en el cual se vive, y el cual influye en los diferentes espacios donde se desempeñe un rol, tal es caso de la división de trabajo con base en el género, donde los hombres ocupan puestos vinculados con los rasgos masculinos y las mujeres realizan actividades asociadas a lo femenino (Fernández y Martínez, 2010; Cacique, 2008).

Por otra parte, dichas situaciones atraviesan el cuerpo, refiriéndonos a los papeles tradicionales y los roles que desempeñan las mujeres y los hombres; el cuerpo se concede como una entidad paralelamente física y simbólica (Lamas, 2018) que recibe, aprende, pone en práctica, refuerza y transmite dichas prácticas cotidianas y roles. Con referencia a lo anterior, el comportamiento, los roles, así como el lenguaje se ven atravesados no solo por lo asignado socioculturalmente sino también por los ámbitos donde se lleve a cabo una *performance*.

El poder es incomprensible, si antes no se entiende al sujeto y su contexto, esto considerando que cuando él mantiene relaciones con otras personas y propiamente con la sociedad, se presentarán y desarrollarán relaciones de poder, que permiten comprender los contextos sociales (Foucault, 1991), y aunque el poder no es el único elemento que explica las relaciones humanas y las prácticas sociales, si es un factor esencial para tomarse en cuenta, ya que es un elemento que está en todas partes (Piedra, 2004), viene de todas partes (Foucault, 2011) incluyendo de la interacción entre personas, los mandatos y procedimientos.

Aunado a lo anterior, en la dimensión social género, también se considera el lugar donde las personas desempeñan un rol y llevan a cabo una *performance*, en este sentido, la importancia que tiene el espacio para el estudio de las relaciones de poder, esencialmente, de género, se refleja en el bienestar (desarrollo profesional y personal, tranquilidad, seguridad) o malestar

(desigualdades, miedos, opresión, conflictos) que experimentan tanto los varones como las mujeres (Rodó de Zárate, 2014).

El poder consiste en un “campo de relaciones de fuerza” múltiple y móvil que nunca es completamente estable, pero no se debe buscar quién tiene el poder o está privado de él, sino se debe buscar el patrón de las modificaciones que implican las relaciones de fuerza por la naturaleza misma de su proceso (Foucault, 1978 citado en Cheong y Miller, 2000).

En este sentido, el poder no se posee, se ejerce, y la malla o red que lo sostiene ofrece la posibilidad de ser “sacudida”; es decir, a veces se llegan a producir reacomodaciones entre el ejercicio fallido del poder y la fuerza de las resistencias que lo combaten (Foucault, 2014). De esta manera, puede ser un productor y regulador de las prácticas cotidianas y de la vida social (Amigot y Pujal, 2009), asimismo puede estar presente en la asignación de las características de lo masculino y lo femenino, a partir de esto se identifican tres voluntades de poder: el patriarcado, el machismo y el feminismo.

Estas tres voluntades de poder se asocian a la cultura occidental donde se sobrevaloran los aspectos masculinos, y el ideal masculino se erige como una manera superior de comportamiento vinculado con estilos particulares de control y poder social (Lara, 1993). El patriarcado es un orden social genérico de poder basado en lo masculino; el machismo se refiere al fenómeno cultural apoyado en el poder masculino patriarcal (Largarde, 2015).

El sistema patriarcal se mantiene a través del matrimonio y la familia, así como de la sociedad y la división del trabajo según el género. Por otra parte, el feminismo se concibe como el movimiento social que cuestiona valores, creencias y normas en la sociedad que destinan a las mujeres roles subordinados respecto a los varones (Montero, 2006; Jaiven, 2016). Además, supone una experiencia de sororidad; compañerismo, amistad y/o parentesco entre mujeres, que se convierte en nuevas pautas de relación entre ellas, conocidas y desconocidas (Riba, 2016), asimismo se suscribe en todo escenario donde tengan convivencia o interrelaciones (Pérez-Sánchez y Rábago-De Ávila, 2018).

En suma, el entrecruzamiento de la cultura, poder y cuerpo, así como sus expresiones a partir de cómo se vinculan, se pueden apreciar en la Tabla 2.1.

Tabla 2.1. Matriz entrecruzamiento de dimensiones que definen las relaciones de género

	Recibe		
	Cultura	Cuerpo	Poder
Cultura	Prácticas cotidianas, patriarcado, machismo, feminismo	“Propio” del hombre y lo “propio” de la mujer, roles	Dominación, subordinación, autoridad
Cuerpo	(Identidad) género	Psíquico, social, biológico	Relaciones de poder
Poder	Regulador y productor de prácticas cotidianas, procedimientos, mandatos	Trazos, que usar-vestimenta (uniforme), presentación, horarios, lenguaje, comportamiento, salario, experiencias vividas	Dispositivo, viene de todas partes, el poder se ejerce a partir de innumerables puntos, y en el juego de relaciones móviles y no igualitarias

Fuente: elaboración propia con base en Foucault (1991), Tepichin, Tinat y Gutiérrez (2010), Lamas (2017)

En este contexto, las relaciones de género se conceptualizan como relaciones de poder jerarquizadas entre mujeres y varones (Vizcaíno-Suárez *et al.* 2017), en dichas interacciones intervienen tres aspectos: la cultura, el cuerpo y el poder. Asimismo, dentro de estas relaciones se distinguen las intergenéricas e intragenéricas (Lagarde, 1996).

En cuanto a las intergenéricas, resaltan las oportunidades y limitaciones generadas desde lo sociocultural; es importante señalar que se vuelve crítico desafiar las expectativas tradicionales de género (Nicolson, 1997) porque como se mencionó, se puede llegar a ser prisionero de los roles de género, así como lo que esto implica (las oportunidades y barreras).

Las barreras se pueden clasificar en dos: por una parte, el techo de cristal que se refiere a los obstáculos vinculados con no poder ocupar puestos de mayor jerarquía (Akpinar-Sposito, 2013; Glass & Cook, 2016; Camarena y Saavedra, 2018; Moreno y Cañada, 2018). De acuerdo con Ramos (2005), el techo de cristal es el conjunto de obstáculos implícitos derivados de prejuicios psicológicos y organizativos.

Por otra parte, están las barreras asociadas a la metáfora del suelo pegajoso; es decir, con las ideas que mantienen, principalmente a las mujeres, en áreas operativas (Díaz, Verján y Castejón, 2014), en la parte baja de la distribución de salarios (Duelas-Fernández, Iglesias-Fernández y Llorente-Heras, 2015).

En cuanto a las relaciones intragenéricas, se parte de las relaciones entre mujeres, la cual se basa en su enemistad, donde lo común es anulado y solo queda aquello que separa, que mantiene a las mujeres en solitaria disputa (Lagarde, 2012).

En este sentido, la vida de las mujeres está marcada por ideas patriarcales: la competencia, la exclusión, la discriminación y todas las formas de opresión (Lagarde, 2012). Situación que no solo se vive en México, sino que se refleja en naciones con contextos similares donde el sistema patriarcal es dominante.

En contra parte, se encuentra el tema de sororidad, la palabra entró en el diccionario en línea de la RAE en 2018, la palabra representa un concepto cada vez más relevante en la sociedad (BBC Mundo, 2018), su significado se asocia al compañerismo, amistad y/o parentesco entre mujeres, que se convierte en nuevas pautas de relación entre conocidas y desconocidas (Riba, 2016), también, se suscribe en todo escenario donde las mujeres tengan convivencia o interrelaciones (Pérez-Sánchez y Rábago-De Ávila, 2018) y, ya no solo se apoyan a vivir en una sintonía oculta de género, sino que, a través de sus pactos, tienen lenguaje, voz y pactos donde no hay jerarquía, sino un reconocimiento de la autoridad de cada una (Lagarde, 2012).

En la configuración del género, y propiamente de las relaciones de género, las mujeres y los varones asumen roles sociales diferenciales; en este tenor, el turismo desempeña un papel de filtro de la cultura, poder y cuerpo, en el sentido que, a partir de cómo absorbe las expresiones del entrecruzamiento de dichas dimensiones, las empleadas y los empleados pueden contribuir, experimentar, beneficiarse o afectarse al laborar en este sector, de manera específica en la hotelería.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño metodológico

La investigación es de carácter mixto, ya que se basa en el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos tanto cualitativos como cuantitativos (Tashkkori & Teddlie, 2003; Hernández, Fernández y Baptista, 2014) en fases paralelas o secuenciales (Creswell, 2014); no obstante, este trabajo se centra más en lo cualitativo.

Ambos enfoques proporcionan diferentes tipos de información (datos abiertos en el caso de lo cualitativo y cerrados en lo cuantitativo), por lo que su combinación proporciona una mejor comprensión de un problema o pregunta de investigación (Creswell, 2014). Aunque si bien se aplicaron distintas técnicas de recopilación y análisis de información, todo es en un sentido que permitió analizar las relaciones de género en el sector hotelero de Toluca.

Para este estudio, el trabajo de campo se realizó en los hoteles de Toluca, México; se consideró el Directorio de Hospedaje de la Secretaría de Turismo del Estado de México (Sectur Edo. Méx., 2018) para identificar el número de empresas de alojamiento y su categoría.

De acuerdo con lo anterior, se tiene registro de 56 establecimientos de hospedaje (moteles, posadas, y hoteles entre 1 y 5 estrellas). Para la selección de los establecimientos se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

1. Empresas con categoría entre 1 y 5 estrellas
2. Autorización para formar parte de la investigación

Con base en el primer criterio, se tenía un número de 26 hoteles; no obstante, de acuerdo con el segundo criterio, solo participaron 13 de ellos, debido a que el resto de los hoteles, por motivos de privacidad y políticas de la empresa no podían brindar información sobre rango de salario, número de empleados y empleadas por puestos, así como poder realizar entrevistas al personal de trabajo. En algunos casos, los y las gerentes solicitaban que se diera el guion de entrevista para corroborar que no se preguntara sobre prestaciones sociales o algún tema referente a cómo eran tratados en el trabajo.

Y aunque se dio el material (cuestionario de distribución del personal y rango de salario, así como el guion de entrevista), al final, comentaron que no tenían permiso de dar ningún tipo de datos.

En la Tabla 3.1 se presenta la relación del número de hoteles que participaron en la investigación con base en su categoría.

Tabla 3.1. Participación de hoteles de Toluca, México (2018)

Hoteles por categoría	Total hoteles	No. de hoteles participantes
5*	3	2
4*	15	9
3*	3	1
1*	5	1
Total	26	13

Fuente: Elaboración propia con base en Sectur Estado de México (2018) e investigación de campo

Los hoteles que sí aceptaron proporcionar información para la investigación solicitaban, además del consentimiento informado (Anexo 1), un aviso de privacidad (Anexo 2), esto sucedía principalmente en empresas de cuatro y cinco estrellas.

Por otra parte, el trabajo de campo se realizó de junio a noviembre de 2018, en la Tabla 3.2 se desglosan los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta etapa.

Tabla 3.2. Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación

Método	Técnica	Instrumento
Estadístico	Encuesta	Cuestionario de distribución del personal y rango de salario
Etnográfico	Observación no participante	Cédula de observación Notas de campo
	Conversaciones informales	Notas de campo
	Observación participante (Prácticas)	Cédula de observación Notas de campo
	Entrevistas semiestructuradas	Guía de entrevista
Fenomenológico Bricolaje	Mapa de relieves de la experiencia	Mapa de relieves de la experiencia Tabla sobre experiencias
	Test	Inventario de Masculinidad y Femenidad –IMAFE

Fuente: elaboración propia (2018)

De esta manera, en la primera fase, se visitó a las empresas de hospedaje de 1 a 5 estrellas, para entregar una carta de presentación acerca de la investigación con la finalidad de invitarlos a ser parte del proyecto.

Con base en las respuestas de esa visita, se aplicó un cuestionario (véase anexo 3) al Gerente General o Gerente de Recursos Humanos, para conocer la distribución del personal (Buquet *at al.*, 2013: 224-226) y rango de salario. En el cuestionario se integraron áreas tanto administrativas como operativas, aunque el nombre y número de puestos dependió de la categoría de los establecimientos, se entregó un instrumento que reunía, con base en Martín (2009), las áreas generales de un hotel (ápice estratégico, línea media y núcleo de operaciones), así como los puestos generales (Martínez, 2004; Sánchez, López-Guzmán y Millán, 2007), y se dio oportunidad de agregar puestos específicos de cada área. Por ejemplo: auxiliar contable, auxiliar de egresos.

En dos hoteles, los datos sobre la distribución del personal fueron solamente de áreas operativas porque no tenían permiso de decir si eran hombres o mujeres quienes ocupaban

puestos de mando; el motivo que dieron fue “por seguridad de las personas”. Dado que, en operación, al ser mayor el número de empleados y empleadas, no había problema en este asunto. Por lo tanto, para recabar la información faltante, se hizo uso de observación no participante y de conversaciones informales.

Por otro lado, algunos hoteles recurren al *outsourcing*; contratan personal principalmente para el área de lavandería y seguridad, los datos sobre el número de empleados con este tipo de contrato no fueron proporcionados en el cuestionario.

En cuanto al rango de salario, el análisis se hizo por categoría de hotel, para identificar la brecha de salario en los diferentes puestos de trabajo que ocupan tanto hombres como mujeres.

Es importante mencionar que la aplicación de las técnicas como: observación no participante y participante, conversaciones informales, entrevistas, mapas de relieves de la experiencia y el test, se superponen, se reiteran y entrelazan a lo largo del trabajo de campo.

En este contexto, en una segunda fase, se trabajó a partir del método etnográfico, considerado como un método de campo que se realiza en los entornos de las personas a estudiar y con quien se tiene contacto cara a cara (Angrosino, 2012). En este sentido, se llevaron a cabo 26 entrevistas semiestructuradas (véase anexo 4), en la Tabla 3.3 se presenta la ficha técnica.

Tabla 3.3. Ficha Técnica de entrevistas

Período de entrevistas	27 de junio al 17 de noviembre de 2018
Personas entrevistadas	Mujeres y hombres que laboran en el sector hotelero; en áreas administrativas, y operativas
Lugar donde se realizaron	Hoteles de Toluca, México Categoría de 1 a 5 estrellas
Número de entrevistas	26 total: 18 mujeres 8 hombres
Técnica	Entrevista semiestructurada

Fuente: elaboración propia (2018)

En las entrevistas, se abordaron las dimensiones de cultura, cuerpo y poder a partir de la experiencia -laboral, familiar y personal- de los varones y las mujeres que trabajan en las empresas de hospedaje de Toluca, para describir el contexto de los empleados y las empleadas, examinar las relaciones inter e intragenéricas presentes en dichas empresas, y analizar las relaciones de género presentes en el sector.

Se usó grabadora de voz digital, y libreta de notas. La duración de entrevista en promedio fue de 30 minutos. Se presentaron casos que fueron más de una hora, principalmente con encargados o jefas de área; no obstante, en algunos hoteles era importante que las entrevistas fueran breves porque las personas tenían que incorporarse a trabajar lo antes posible. En una empresa, la gerente operativa de un hotel solicitó que fuesen máximo de 20 minutos.

En primer lugar, se entrevistó al encargado o encargada de Recursos Humanos, si el hotel no contaba con esta área, se entrevistaba al Gerente General o Gerente operativo. Posteriormente, ellos indicaban con quién se podía conversar, principalmente para no interferir con las actividades laborales del personal. Un aspecto importante, es que se solicitó entrevistar a personas de todas las áreas, en este sentido, los y las gerentes fueron flexibles.

En algunos hoteles, las entrevistas a las camaristas se hicieron mientras ellas estaban limpiando las habitaciones, se permitió grabar la entrevista (audio). Para el caso de los hoteles de menor categoría, no permitieron entrevistar a las personas porque al ser empresas pequeñas, de acuerdo con un gerente, “no se podían dar el lujo” de parar sus actividades. En estas situaciones, se llevaron a cabo conversaciones informales y observación no participante.

En otro hotel, la Gerente de Recursos Humanos dio autorización de entrevistar a una camarista, y la señora también aceptó; sin embargo, el ama de llaves (mujer) interrumpió en varias ocasiones la entrevista, y pidió a la gerente, que la señora regresara a trabajar lo antes posible.

Ante este tipo de situaciones, se llevaron a cabo entrevistas fuera de los establecimientos. Para ello, se consideró, en primera instancia, que en la empresa autorizaran el trabajo de investigación y, por otra parte, tener la aprobación y el consentimiento de las personas a entrevistar.

En cuanto a las respuestas, al principio eran concretas, pero conforme se avanzaba en la entrevista, las personas iban agregando información, y se percibía que se rompía el hielo y perdían el temor de hablar sobre el tema; mostraban interés de seguir conversando. Por ejemplo: cuando se les preguntaba por aspectos que involucraban experiencias personales o familiares, o en otras ocasiones sin preguntar, compartían momentos y sentimientos a partir de una situación personal como un divorcio.

Por otro lado, había situaciones en las cuales romper el hielo llevaba más tiempo; tal es el caso con los y las gerentes. Por ejemplo: con una gerente de Recursos Humanos hubo dos momentos de entrevista, en la primera se grabó, pero no fluía la conversación, y al término de ésta, se tuvo una plática sin grabadora, en esta parte se complementó la información que se había proporcionado al principio.

La información obtenida en las entrevistas semiestructuras se organizó y analizó a través de su codificación e interpretación (Gibbs, 2007) con base en las categorías de análisis. Asimismo, se empleó el método etnográfico para transcribir e interpretar las notas de las conversaciones informales y la información de las cédulas de observación (Angrosino, 2012).

En los resultados, no se usa el nombre de las personas por motivos de privacidad, en su lugar, se pone el puesto que desempeñan en la empresa de hospedaje y la fecha de cuándo se llevó a cabo la entrevista.

En esta etapa, también se aplicó la técnica de mapa de relieves de experiencia (Rodó de Zárate, 2014), y un test sobre masculinidad y femineidad (Lara, 1993), ambas técnicas desde el método fenomenológico, el cual se caracteriza por la construcción de significados de la experiencia vivida por un sujeto en su interacción social (Creswell, 2014). Para el análisis de la información se recurrió a un bricolaje de métodos mixtos para enriquecer el análisis de las relaciones de género.

En este sentido, se entiende por bricolaje a la mezcla de discursos técnicos en que el intérprete se mueve libremente entre técnicas analíticas diferentes, además, a partir de estas se obtienen significados que pueden ser palabras, números, figuras, diagramas de flujo o una combinación de estas formas (Steiner, 2011).

En este contexto, los mapas de relieves de la experiencia son una imagen visual que muestra datos empíricos, a primera vista puede parecer un gráfico porque los datos de las narrativas se representan de forma visual y simbólica sobre una distribución espacial (Rodó de Zárate, 2014).

Se consideraron los espacios donde se llevan a cabo las interacciones—se tomó en cuenta el género, las experiencias vividas, y los espacios como áreas de trabajo y otras áreas dentro del hotel, y fuera del establecimiento. En los mapas se identificó con base en sus experiencias vividas, los espacios y las situaciones que les generaban algún malestar (sistemático o contextual) o bienestar, con la finalidad de enriquecer la descripción del contexto, en especial sobre la disposición espacial.

En relación con el test, al igual que la técnica anterior, éste se aplicó a las 26 personas entrevistadas. A partir del IMAFE se obtuvieron los rasgos vinculados con masculinidad, femineidad, machismo y sumisión de las empleadas y los empleados.

El IMAFE está integrado por 60 características ligadas a los rasgos anteriores; la persona elige en una escala del 1 al 7 (1 equivale a “nunca o casi nunca”, y 7 a “siempre o casi siempre”) qué valor la describe mejor en cada característica. En cuando a este instrumento, no se buscó representatividad estadística, sino información diversa sobre la descripción del contexto de las empleadas y los empleados, en especial sobre las diferencias y semejanzas.

Finalmente, con base en Guber (2001), para obtener información significativa se requiere algún grado, siquiera mínimo, de participación. En este sentido, se recurrió a la observación participante en dos hoteles a partir de prácticas profesionales entre el 13 de agosto y el 19 de octubre de 2018; en uno de los hoteles, aunque se trabajó en el área de banquetes, se tuvo oportunidad de ver la dinámica de trabajo en otros departamentos; en el segundo se participó en las áreas del hotel como: recepción, ama de llaves, lavandería, contabilidad, áreas públicas, entre otras. Durante ese tiempo se obtuvieron conversaciones informales.

En las prácticas se desempeñó el papel de un trabajador más. En la observación participante, las personas de la comunidad, institución u organización estudiada aceptan la presencia del

investigador entre ellos (Angrosino, 2012); no obstante, en uno de los hoteles, la aceptación por parte de los empleados y las empleadas no se dio tan rápido en todas las áreas,

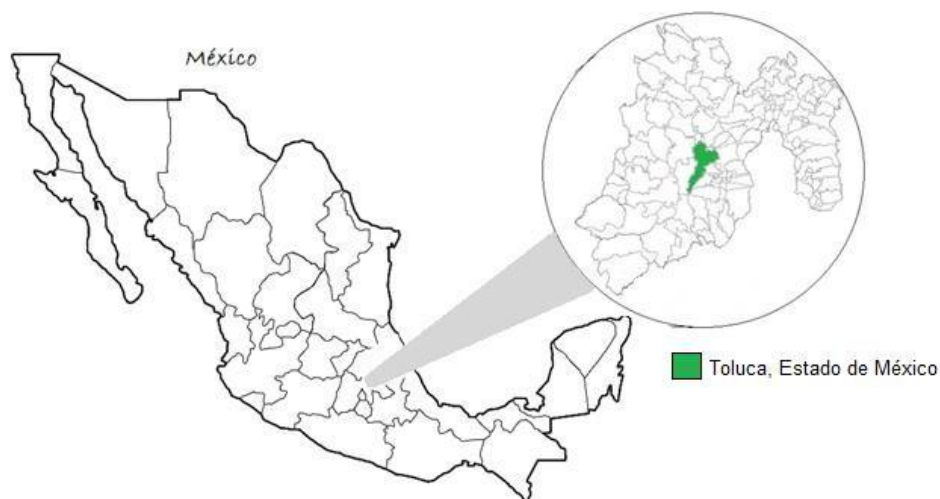
principalmente en puestos operativos, porque al principio no permitían participar en todas sus labores como trapear, limpiar aseos, tender camas, debido a que les generaba incomodidad que uno hiciera ese tipo de actividades.

Finalmente, durante las fases del trabajo de campo y en la triangulación de la información de las diferentes técnicas que se aplicaron, se distinguió el rol del turismo en las relaciones género, para poder explicar cómo las empleadas y los empleados contribuyen, experimentan, se benefician o se ven afectados al laborar en este tipo de empresa turística.

3.2. Caracterización de la zona de estudio

La investigación que da soporte a este trabajo tiene lugar en las empresas de hospedaje de Toluca. Este lugar es uno de los 125 municipios que integran al Estado de México, siendo ésta la capital del estado, en el Mapa 3.1 se aprecia su localización. Su población es de 873 mil 536 habitantes, de los cuales 52% son mujeres y 48% hombres (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016).

Mapa 3.1. Localización geográfica de Toluca, México



Fuente: elaboración propia con base en Cuéntame (s/f)

En relación con el turismo, en la Tabla 3.4 se muestra la aportación que representa el PIB Turístico del PIB total del país, así como el desglose de las actividades en el sector

terciario en el Estado de México, identificando el porcentaje que aportan los hoteles, tanto a nivel nacional, estatal y municipal.

Tabla 3.4. Producto Interno Bruto Nacional y Estatal

Producto Interno Bruto Turístico a precios básicos representó 8.7% del Producto Interno Bruto (PIB) total del país		El Estado de México aportó 8.9% al PIB total del país		Composición del PIB Estatal 2017 (base 2013)	PIB según municipio (Toluca) 2017 base 2013:
Composición del PIB Turístico 2017 (base 2013)					
Alojamiento	28.3%	Servicios	69%		1,577.8 millones de pesos (2%) en servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas
Transporte de pasajeros	19.3%	Comercio	32%		
Otros	15.8%	Transportes, correos y almacenamiento	8.4%		
Restaurante, bares y centros nocturnos	15.3%	Servicios de alojamiento temporal y preparación de a y b	2%		
Bienes y artesanías	10.6%	Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos	0.5%		
Comercio	7.8%	Otros (servicios no vinculados al turismo)	57.1%		
Servicios deportivos y recreativos; culturales; agencias de viajes...	2.9%				

Fuente: elaboración propia con base en Datatur (2018); Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas e IGCEM (2018)

En este orden de ideas, con base en el Directorio de Hospedaje del Estado de México (Sector del Estado de México, 2018), en el estado hay 736 establecimientos registrados, con un total de 39,792 habitaciones; se considera la oferta de 1 a 5 estrellas y los de sin categoría.

Por otra parte, en Toluca hay 56 hoteles (Sector del Estado de México, 2018), donde se detalla la categoría, número de habitaciones y servicios. Hay 26 alojamientos de una a cinco estrellas, dos posadas, y 28 moteles. Con un total de 6,291 habitaciones.

El número de establecimientos de hospedaje en Toluca representa 7.6% de total estatal, y 15.8% de las habitaciones. Aunado a lo anterior, en la Tabla 3.5, se observan los datos relacionados con el promedio de cuartos disponibles y el porcentaje de ocupación hotelera promedio en el Estado de México y Toluca en 2017.

Tabla 3.5. Promedio de cuartos disponibles y porcentaje de ocupación hotelera promedio (estatal y municipal 2017)

2017	Estado de México	Toluca
Promedio de cuartos disponibles	14,940	4,057
Ocupación hotelera promedio	37%	37.5%

Fuente: elaboración propia con base en Datatur (2019)

Toluca es principalmente un centro industrial, por lo que el tipo de turismo que se lleva a cabo es de reuniones y negocios. En México, este tipo de turismo genera una derrama económica de 1.5% del PIB nacional (Sectur, 2018).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. División de tareas por género en las empresas de hospedaje de Toluca, México. Capítulo de libro “Gestión, turismo y género”, coordinado por el Dr. Jakson Soares de la Universidad de Santiago de Compostela, España.

Comprobante capítulo de libro

Correo: Rebeca Mejía Vázquez - Outlook - Google Chrome
outlook.live.com/mail/deeplink?version=2019090201.13&popoutv2=1

Responder | Eliminar | No deseado | Bloquear | ...

Re: Novedades del libro Gestión, Turismo y Género

De: **RODRIGUES SOARES JAKSON RENNER** <jakson.rodrigues.soares@usc.es>
Date: lun., 25 de mar. de 2019 a la(s) 18:34
Subject: Novedades del libro Gestión, Turismo y Género
To: Linda Núñez <lnunez_ing@hotmail.com>, aptrejo1@gmail.com <aptrejo1@gmail.com>, Luzia Chaves <luziach.lc@gmail.com>, celfral@hotmail.com <celfral@hotmail.com>, Angela Teberga <angela.teberga@gmail.com>, conceicaoomdh@gmail.com <conceicaoomdh@gmail.com>, Ca Maneze <hp_ca22@hotmail.com>, jgavino@upsin.edu.mx <jgavino@upsin.edu.mx>, KERLEY S. ALVES <kerleysantos@yahoo.com.br>, andrea.souto@udc.es <andrea.souto@udc.es>, Jennifer Bauer Eme <jbauer.eme@gmail.com>, myriam yolanda sarabia molina <myriam_sarabia@hotmail.com>, José Luis Susano García <pepeluissg@hotmail.com>, LOPEZ . LUCREZIA <lucrezia.lopez@usc.es>, antoniaperezgarcia2@gmail.com <antoniaperezgarcia2@gmail.com>, Juliana Pinheiro <karlajulianapm@gmail.com>, emendoza@upse.edu.ec <emendoza@upse.edu.ec>, rocioserba14@gmail.com <rocioserba14@gmail.com>, ima@uacol.mx <ima@uacol.mx>, maria.sanchezf@udc.es <maria.sanchezf@udc.es>

Estimadas autoras y autores, que tal os va la vida?

En nombre de Larissa Gabriel, Raquel Romo y yo, os escribo para presentar las últimas novedades a cerca de nuestro trabajo.

Sus capítulos están en las últimas etapas de revisión. Algunas personas ya han sido contactadas. Otras aún no, pero no os desesperéis. La editora sigue trabajando y esperamos tener el ISBN de la obra muy pronto.

En este momento estamos aguardando el prólogo, para poder cerrar la obra y enviársela a todas las autoras y autores sus versiones case definitivas del libro. En cuanto eso no llega, nos han solicitado que nos enviéis la siguiente información:

- a) Resumen del capítulo.
- b) Minibio de cada una de las personas que trabajamos en el libro.

Es cierto que tenemos algunas minibio pero entendemos que se podrían mejorar para seguirmos una misma linea de acuerdo con la recomendación de la editora. Por ello, os enviamos en adjunto dos archivos:

- a) Resúmenes_por_autores
- b) Sobre_autores

Comprobante etapa de proceso de edición

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Gestión, Turismo y Género x +

mail.google.com/mail/u/0/#search/jakson.rodrigues.soares%40usc.es/FMfcgxdqnmHslzJPpsBdzxrGKPNVXNx

Gmail

jakson.rodrigues.soares@usc.es

2 de 5

13 Libro Gestión, Turismo y Género para REVISIÓN (email general) Recibidos x

RODRIGUES SOARES JAKSON RENNER
para mí

23 ago. 2019 12:53 (hace 12 días)

He enviado este correo el 13 de agosto.
Espero que ahora le llegue.
Abrazo y hasta pronto.
Jakson Renner

De: RODRIGUES SOARES JAKSON RENNER
Enviado: martes, 13 de agosto de 2019 10:46:45
Para: RODRIGUES SOARES JAKSON RENNER <jakson.rodrigues.soares@usc.es>
Asunto: Nuestro Libro Gestión, Turismo y Género para REVISIÓN (email general)

ab... 3

Buenos días colegas de investigación.

Dentro de unos días estaremos recibiendo el PDF de pruebas de nuestro libro y la editora nos dará solamente 5 días para la revisión. Es muy poco tiempo, créanlo!

Así, hemos pensado un poco y decidimos enviaros el word con lo cual la editora está trabajando, para que cada investigación sea revisada con mucho tiempo. Por ello, pido que revise su capítulo, el Índice, la Introducción y el Sobre autores y autoras. Caso identifique algo que quiera cambiar, por favor DESTAQUE EN EL TEXTO la manera correcta que debe estar. Revise bien el título, su nombre, su afiliación, la introducción, su información en el último apartado (sobre autores y autoras), LAS TABLAS y FIGURAS. Ya os avisamos que algunas figuras están en baja calidad, mire su trabajo y vea como mejorar las imágenes.

No se preocupen por el formato: márgenes, espacios entre párrafos, tamaño de letras... eso será adaptado por la editora y en el PDF el libro estará bien. Pero el contenido, figuras y tablas deben tener una buena calidad, para el bien de nuestra publicación.

Aguardo vuestras respuestas.

Abrazos cordiales.

Gracias por hacer parte de este proyecto.

Att.

Jakson Soares, Larissa Gabriel y Raquel Romo

Obs.: es importante revisar con tiempo porque 5 días no es mucho para una lectura positiva. Es el segundo libro que tenemos la suerte de formar parte de la coordinación y por experiencia hemos decidido anticiparnos a este paso y enviaros el word. Así, cuando llegue el PDF ya tendremos revisado y será sólo cuestión de marcar los posibles errores para la editora.

...

[Mensaje acortado] [Ver mensaje completo](#)

4.1.1. Introducción

A lo largo de la vida laboral, las mujeres continúan experimentando situaciones adversas no solamente para acceder a empleos o puestos de mayor jerarquía, sino también para deslindar las actividades “propias para ellas” del espacio doméstico hacia el espacio laboral. Si bien es cierto que en la actualidad algunas ya ocupan puestos que antes eran para varones, eso no indica que las oportunidades sean equitativas.

En este sentido, uno de los factores sociológicos que ha provocado la polarización del concepto masculino-femenino es la división de tareas según el género, además de determinar históricamente discriminación y exclusión en los grupos minoritarios como es el caso de las mujeres.

Por ejemplo, la incorporación y visibilización de las mujeres en ámbitos que eran ocupados tradicionalmente por varones, han permeado en diferentes espacios como el familiar, social y laboral. En este último, las manifestaciones de las relaciones de género (desigualdades, inequidad, violencia y discriminación) se vinculan con las relaciones de poder entre mujeres y varones en el trabajo productivo, y mientras se sigan presentando estas situaciones, no se puede hablar de un desarrollo –al interior y con el entorno de la empresa-.

Por otra parte, el turismo considerado un sector clave para el desarrollo socioeconómico de países y regiones, genera empleo directo e indirecto para las mujeres, y ambientes propicios para la incorporación de ellas en las diferentes empresas que lo integran (OMT, 2011 y 2018).

Con base en lo anterior, se considera pertinente identificar la situación de las empleadas y los empleados que trabajan en empresas de hospedaje a partir de la distribución del personal y rango de salario, y de la perspectiva de género, para determinar cómo el sector turístico, en particular el hotelero, refleja el factor sociológico de la división de tareas por género. Cabe destacar que este trabajo es resultado de una investigación llevada a cabo en el programa de Maestría en Estudios Turísticos de la Universidad Autónoma del Estado de México (México).

El documento se organiza en los siguientes apartados: aproximación a la división de tareas según el género, contextualización del lugar de estudio –Toluca, México-, hallazgos de la investigación y conclusiones.

4.1.2. Lo propio de las mujeres y lo propio de los hombres

De acuerdo con Lamas (2017), el concepto de género se refiere al conjunto de ideologías, creencias y atribuciones sociales que se construyen en cada cultura y período histórico establecido en las relaciones sexuales, y el sexo se asocia a las características anatómicas, biológicas y fisiológicas que diferencian a los seres humanos en mujeres o varones y que se extrapolan no solo al espacio familiar o social sino también al laboral.

En el caso del turismo, el desarrollo de la actividad ha generado cambios en la composición social y en las relaciones entre los géneros; es decir, se ha acelerado el proceso de diversificación de la economía familiar, la composición social de la población (Fuller, 2010) y ha influido en las relaciones en el ámbito laboral. Con base en lo anterior, dos factores que han influido en dichos cambios han sido: 1. La incorporación de la mujer en el ámbito laboral (visibilización), y 2. La división sexual del trabajo.

En cuanto al primer factor, en los últimos años se ha incrementado la participación de las mujeres en el trabajo fuera de casa, razón por la cual, se han desarrollado investigaciones en torno a las condiciones y situación de las mujeres en el ámbito laboral. Además, la división genérica del trabajo reaparece y se refuerza con los estereotipos de ser mujer y ser hombre en la sociedad (Gómez, Huesca, Horbath, 2017).

Acerca del segundo elemento, el trabajo es uno de los espacios vitales diferenciados por género, a partir de características sexuales, considerando un hecho importante que los hombres y mujeres se definen de manera decisiva frente al trabajo (Lagarde, 2015), la simbolización de la sexuación estructura los usos y costumbres particulares y contrasta los mandatos culturales sobre “lo propio” de los hombres y “lo propio” de las mujeres (Lamas, 2017). Además, para llegar a eso “propio”, es importante señalar el papel que tiene el sistema patriarcal en el cual se vive y atraviesa el comportamiento, los roles y el lenguaje de los empleados y las empleadas que trabajan, por ejemplo, en los hoteles.

Estas empresas se caracterizan por contratar un mayor número de mujeres; no obstante, de manera cualitativa prevalecen estereotipos (Baum, 2015) socioculturalmente asignados. En

cuanto a las actividades propias para las mujeres y propias para los hombres, se vinculan los valores tradicionales que asocian a la mujer al ámbito doméstico y al hombre a lo público y

laboral (Tuñón, 2016). Además, “a partir de la división sexual del trabajo se estereotipan roles que colocan a los varones en prácticas más vinculadas al acceso a recursos, a la participación en espacios públicos y a la toma de decisiones” (Montequín, 2018: 181).

Asimismo, la construcción social de los roles y estereotipos de género en México ha caracterizado a los varones como proveedores y jefes de familia (Sparrer, 2003; Brito, 2016; Vizcaíno-Suárez *et al.*, 2017; Gómez, Huesca, Horbath, 2017), y con acciones que requieren fuerza o técnica (Fernández y Martínez, 2010; Cacique, 2008); en cambio a las mujeres se les ha asignado el trabajo reproductivo (Sparrer, 2003; Brito, 2016; Vizcaíno-Suárez *et al.*, 2017), considerando que ellas realizan actividades ligadas con tareas del hogar, maternidad, cuidado, limpieza (Fernández y Martínez, 2010; Cacique, 2008), así como ser proveedora de afecto (Siles y Solano, 2007).

Otro aspecto vinculado con la asignación de roles, es la feminización de las actividades del trabajo productivo, esta caracterización se refiere a la concentración determinada de mujeres en una cierta actividad en vez de una distribución más dispersa en el abanico de ocupaciones (Díaz-Carrión, 2013).

Es importante mencionar que es el control patriarcal de oportunidades de empleo y los bajos salarios que se les pagan a las mujeres, lo que contribuye a que estén en ciertos espacios y desempeñen ciertas funciones desde la esfera doméstica hasta el mercado laboral, situación que se perpetúa por la división sexual del trabajo (Brunet y Santamaria, 2015). Asimismo, la segregación ocupacional persiste en niveles importantes; es decir, hombres y mujeres continúan desempeñándose en puestos que se vinculan con su rol de género (Guzmán, 2002).

En otro orden de ideas, se observa de esta forma la existencia del reparto social desigual de trabajo y del saber con base en el sexo (Anzorena, 2008), lo cual guarda relación con los obstáculos o barreras socioculturales que pueden presenciar, principalmente las mujeres, en el ámbito laboral. Con relación a dichas barreras, éstas se identifican en las metáforas: “suelo pegajoso” y “techo de cristal”. La primera se vincula con la concentración de mujeres en posiciones de los niveles operativos (Recio, 2004; Díaz, Verján y Castrejón, 2014); mientras que la segunda se asocia a los obstáculos que impiden a las mujeres acceder a los niveles más

altos de una empresa (Torres y Bernadette, 2011; Díaz, Verján y Castrejón., 2014; Camarena y Saavedra, 2018).

Por otra parte, la segregación en la ocupación suele considerarse como un elemento de desigualdad, debido a que incluye aspectos de la estratificación social en cuanto al poder, las cualificaciones y las ganancias (OIT, 2003), tanto en una segregación horizontal como vertical, lo que representa un reflejo de la adopción de estereotipos de género por parte de la sociedad, y esta carga social de “ser mujer” y “ser hombre” se aprecia y es adoptado en una de las empresas representativas de la actividad turística: los hoteles.

En este tenor, la perspectiva de género “permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias” (Lagarde, 1996: 2). Asimismo, analiza las posibilidades vitales de las mujeres y los hombres; el sentido a sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros e incluye el análisis de las relaciones sociales intergenéricas (entre personas de géneros diferentes) e intragenéricas (entre personas del mismo género). Lo que conlleva en reconocer que una cosa es la diferencia sexual y otra son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen a partir de esa diferencia sexual (Lamas, 1996). De igual forma, tiene en cuenta las implicaciones y efectos de las relaciones sociales de poder entre los géneros masculino y femenino, en un nivel, y hombres y mujeres en otro- (Serret, 2008).

4.1.3. Caso de estudio: Toluca, México

El turismo en México es uno de los sectores donde la participación de la mujer es significativa. En el país, el turismo es el segundo sector con mayor participación de ellas con 57% (Presidencia de la República, 2015), en el Estado de México la participación es de 38% (Gobierno del Estado de México, 2011), y con base en una investigación donde se consideraron hoteles en la ciudad de Toluca, se tiene registro que 57.5% eran mujeres (Mejía *et al*, 2017); no obstante, se producen desigualdades de género como: segregación ocupacional, las mujeres se incorporan en trabajos con menor estatus y remuneración, menores salarios por hora en comparación con los varones en posiciones similares y menores oportunidades de capacitación y promoción (Sectur-COLMEX, 2011).

Referente al espacio donde se realizó la investigación, se puede mencionar que Toluca es uno de los 125 municipios que integran al Estado de México, siendo ésta la capital del estado, en

la Figura 4.1.1 se aprecia su localización. Su población es de 873 mil 536 habitantes, de los cuales 52% son mujeres y 48% hombres (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016). Por otro lado, Toluca es principalmente un centro industrial, por lo que el tipo de turismo que se lleva a cabo es de reuniones y negocios.

Figura 4.1.1. Localización geográfica de Toluca, México



Fuente: elaboración propia, con base en Cuéntame (s/f)

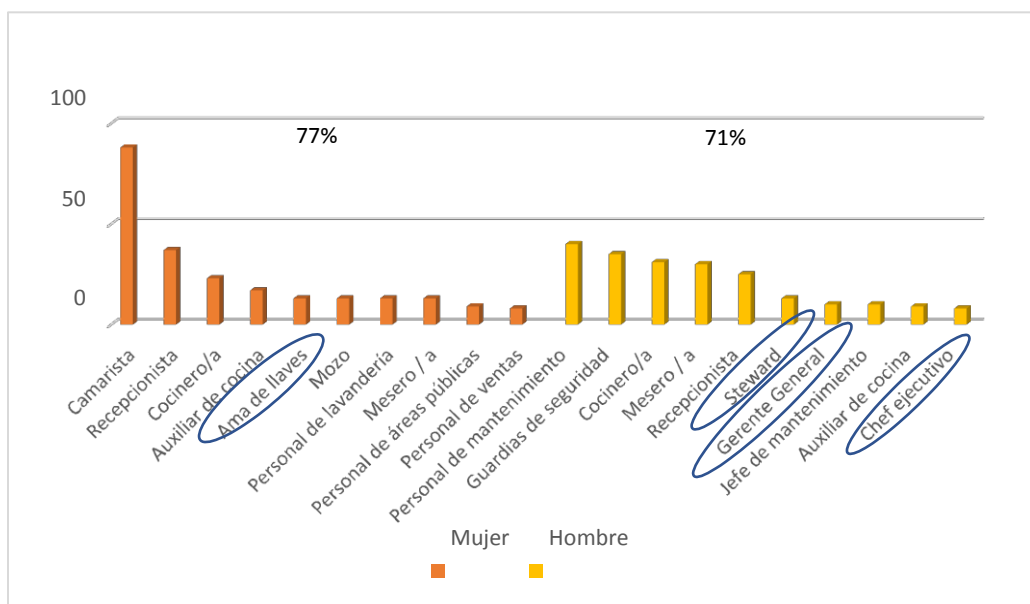
4.1.4. Hallazgos de la investigación

Para esta investigación, se tuvo la colaboración de 13 hoteles de una a cinco estrellas, localizados en Toluca, México. Se aplicó un cuestionario sobre la distribución del personal y rango de salario por sexo al Gerente General o Gerente de Recursos Humanos de cada hotel, es por ello que, con base en el instrumento aplicado, se obtuvo que 50.7% del personal que labora en las empresas de hospedaje son mujeres y 49.3% son hombres. Situación similar a lo que sucede a nivel nacional (Presidencia de la República, 2015), y que se vincula con el hecho que este tipo de empresas se caracterizan por contratar un mayor número de mujeres; no obstante, de manera cualitativa prevalecen estereotipos (Baum, 2015) socioculturalmente asignados como se presenta en párrafos siguientes.

Por otro lado, se identificaron 48 puestos, considerando áreas administrativas y operativas, de ese número de puestos, 19 representan a encargados (as) o jefe (a) de área. Primeramente,

de acuerdo con los resultados obtenidos, de los diez primeros puestos ocupados por varones concentran 71% del personal masculino y para el caso de las mujeres, los diez primeros puestos representan 77% del personal femenino (Gráfica 4.1.1).

Gráfica 4.1.1. Diez puestos con mayor ocupación



Fuente: elaboración propia con base en resultados (2018)

Con base en Tuñón (2016), en las actividades propias para las mujeres y propias para los hombres, se vinculan los valores tradicionales que asocian a la mujer al ámbito doméstico y al hombre a lo público y laboral, que cuando ambos están trabajando se siguen representando ideas, estereotipos y valores tradicionales relacionados con tareas del hogar, maternidad y cuidado para ellas, mientras que para ellos con acciones que requieren fuerza o técnica (Fernández y Martínez, 2010; Cacique, 2008); situación que en la hotelería se reflejan en que a ellas se les asignan tareas asociadas al hogar como ser camarista, y al hombre con actividades que requieren fuerza, tal es el caso del personal de mantenimiento.

En otro orden de ideas, se aprecia que existe una feminización de las actividades (Díaz-Carrión, 2013) en el puesto de camarista; ya que la concentración de mujeres en ese puesto es notoria, representa 39% del total del personal femenino, y la metáfora de “suelo pegajoso” se visualiza en este estudio de caso; cabe destacar que este tema no se trató a profundidad, por lo cual los datos no son concluyentes.

Las actividades que realizan las empleadas y los empleados se refieren a los puestos “propios” para varones y en el caso de las mujeres, trabajos “propios” para ellas; es decir, sigue existiendo una división de tareas por género. No obstante, en uno de los hoteles, se mencionó que en un tiempo hubo varones que estaban en el área de ama de llaves como camaristas, pero debido al salario, no podían continuar en ese puesto porque no les alcanzaba para mantener a su familia.

Entonces, surge la pregunta si ¿en la actualidad la división sexual del trabajo sigue dándose solamente por lo socioculturalmente establecido o intervienen otros aspectos como la parte económica? Aunque en este ejemplo, al final se vincula la justificación de la persona con lo asignado a los varones; esto es lo que menciona Brito (2016) y Vizcaíno-Suárez *et al.* (2017): el hombre desempeña la función de “proveedor” del hogar.

Cabe destacar que, en el caso del personal masculino, en los diez puestos con mayor ocupación se encuentran el de cocinero y auxiliar de cocina, los cuales se asocian más a las actividades de las mujeres, pero esta situación podría indicar la apertura que se tiene en la hotelería de Toluca para que tanto varones como mujeres ocupen puestos diferentes a lo tradicional.

No obstante, se observa que en el caso de los puestos de mayor jerarquía (gerente general y jefes de área) siguen siendo ocupados en mayor medida por hombres; de los 13 hoteles, diez de ellos tiene como Gerente General a un varón y el resto a una mujer, además, con relación a los puestos de jefatura o encargados de un área, 56% de estos puestos son ocupados por hombres. Aunado a lo anterior, se identificó que de los diez puestos solo hay uno de jefa de un área (ama de llaves), y para los varones es diferente, ya que en esos puestos se encuentran tres que pertenecen a una jefatura (gerente general, jefe de mantenimiento y chef ejecutivo).

La situación anterior se puede vincular con “el techo de cristal”; dicho de otra manera, con las barreras invisibles que están presentes y obstaculizan, en algunos casos, a las mujeres en acceder a este tipo de puestos, aunque tengan la preparación profesional para desempeñarse como jefas o gerentes. Es importante mencionar que, en esta primera instancia, no se ahondó esa cuestión, pero se exhorta a seguir abordando este tipo de temas en el futuro.

De acuerdo con UNWomen (2015), en el contexto laboral, la mujer percibe menos dinero (entre 10 y 30%) que los hombres, aunque desarrollen las mismas actividades o estén en el mismo nivel jerárquico, esto se observó en un hotel con el jefe de mantenimiento y la gerente de Recursos Humanos, el primero percibe más que la segunda, alrededor de \$700 USD el primero y \$600 USD la segunda; situación que se asocia con que las mujeres ganan menos que los varones, aunque ocupen puestos similares o de mayor jerarquía.

De igual forma, se producen desigualdades de género mencionadas en el trabajo de Sectur-COLMEX (2011): segregación ocupacional (basado en los roles tradicionales de género), las mujeres se incorporan en trabajos con menor estatus y remuneración (el primer puesto ocupado por ellas es como camarista, que representa 25% del personal femenino, mientras que los hombres se desempeñan como personal de mantenimiento representando 13.8% del total de varones), menores salarios por hora en comparación con los varones en posiciones similares, esto se asocia a la brecha salarial existente, por ejemplo, entre jefe de mantenimiento y gerente de Recursos Humanos.

4.1.5. Conclusiones

El sector hotelero en Toluca, México, sigue adoptando las ideas, estereotipos y roles tradicionales para asignar puestos vinculados a las mujeres y propios para los hombres con base en sus características físicas, anatómicas y biológicas; no obstante, hay apertura para que las personas, sin importar si es mujer u hombre, puedan desempeñarse en puestos que no estén vinculados a lo socioculturalmente establecido; por ejemplo, que el hombre trabaje en el departamento de ama de llaves, y que las mujeres laboren como guardias de seguridad o en el área de mantenimiento. Sin embargo, se presentan otros factores que influyen en que no sea tan recurrente que suceda esto, entre ellos: el salario y las actividades fuera del trabajo, debido a que se vuelve un ciclo en el cual el hombre tiene que ser proveedor y si labora como camarista, el salario no le permite sostener una familia, y en el caso de las mujeres, aspirar a puestos de mayor jerarquía implica tener una doble jornada de trabajo y menos tiempo para “atender el hogar”.

Por otro lado, el sector hotelero no está exento de mostrar segregación vertical y horizontal, donde la feminización y masculinización de algunas actividades se vincula estrechamente

con un trabajo definido tradicionalmente por lo “propio” para las mujeres y “propio” para los hombres; situaciones que guardan una relación con las oportunidades de acceder a puestos de trabajo –de mayor jerarquía-, tener mejores salarios, y la concentración del personal en cierto tipo de puestos; lo anterior refiriéndose al “techo de cristal” y “suelo pegajoso”, como límites en el desenvolvimiento de las mujeres.

En relación con el acceso a los puestos de mayor jerarquía como la gerencia general y jefaturas, todavía son ocupados en mayor medida por los hombres. En cuanto a la brecha salarial, se observó que este tipo de situaciones se presenta en puestos de similar jerarquía, donde los varones ganan más que las mujeres. Entonces, cuando se habla que las manifestaciones de las relaciones de género, entre ellas la desigualdad e inequidad, éstas se vinculan con las relaciones de poder entre mujeres y varones en el trabajo productivo, lo que refleja que no se puede hablar de un desarrollo –al interior de la empresa hotelera- porque todavía este tipo de temas se perpetúan en la vida del personal que labora ahí, esto se observa en el salario que perciben y las actividades que desempeñan; es decir, la división de tareas según el género se asocia a los roles tradicionales que no solo llevan a cabo en el ámbito doméstico sino también se visualiza en lo laboral e incluso en este espacio se refuerzan esos papeles.

En ese sentido, se observa en primera instancia que, en las empresas de hospedaje de Toluca, México que se analizaron en esta investigación refuerzan la posición tradicional de la mujer en la sociedad vinculada al ámbito privado; no obstante, se visualiza la incorporación de los hombres en actividades destinadas tradicionalmente a las mujeres, al menos en los diez puestos con mayor ocupación del personal masculino.

En suma, continuar con este tipo de investigaciones en el sector turístico denota la importancia de ampliar y profundizar en este tipo de temas asociados a la dimensión social, particularmente, sobre género.

4.1.6. Bibliografía

Anzorena, C. (2008). Estado y división sexual del trabajo: las relaciones de género en las nuevas condiciones de mercado laboral. *Utopía y Praxis Latinoamericana*. 13 (41).

- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? A 2015 reprise. *Tourism Management*. 50, 204-212.
- Brito, M. (2016). División sexual del trabajo: espacio público, espacio privado, espacio doméstico. En Moreno, H. y Alcántara, E. (coord.). Conceptos clave en los estudios de género. Vol. 1. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Brunet, I. y Santamaría, C.A. (2015). La economía feminista y la división sexual del trabajo. *Culturales*. 4 (1), 61-86.
- Cacique, I. (2008). Participación en el trabajo doméstico de hombres y mujeres en México. *Papeles de población*. (14), 173-200.
- Camarena, M. E. y Saavedra, M. L. (2018). El techo de cristal en México. *La Ventana*. No. 47.
- Cuéntame (s/f). Mapas para imprimir. Nacional sin nombres, blanco y negro. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/mapas/nacional.aspx?tema=M>.
- Díaz, I.A., Verján, R. y Castrejón, B. E. (2014). Estereotipos de género y turismo: análisis cualitativo del “suelo pegajoso” en hoteles de 4 y 5 estrellas en Tijuana (México). *TURyDES*. 7 (17).
- Díaz-Carrión, I. A. (2013), Mujeres y mercado de trabajo del turismo alternativo en Veracruz. *Economía, Sociedad y Territorio*. 13 (42), 351-380.
- Fernández, M.; Martínez, L. (2010). Participación de las mujeres en las empresas turísticas privadas y comunitarias de bahías de Huatulco, México. ¿Hacia un cambio en el rol de género? *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 26, 129-151.
- Fuller, N. (2010). Lunahuaná, un destino turístico. Transformaciones en la composición social, economía familiar y relaciones de género. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 8 (2), 293-304.
- Gobierno del Estado de México (2011). Plan de Desarrollo 2011-2017. Pilar 2 Estado Progresista. México.

- Gómez, D., Huesca, L. y Horbath, J.E. (2017). Estudio de la segregación ocupacional por razón de género en el sector turístico de México. *El Periplo Sustentable*. No. 33, 159-191.
- Guzmán, F. (2002). Segregación ocupacional por género, cambios y persistencias. *Revista Demos*, 15, 27-28.
- H. Ayuntamiento de Toluca (2016). Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018.
- Lagarde, M. (1996). El género, fragmento literal: “La perspectiva de género”. En Género y feminismo. *Desarrollo humano y democracia*. Ed. horas y Horas: España. 13-38.
- Lagarde, M. (2015). Los cautiverios de las mujeres. Madresposas, monjas, putas, presas y locas. México: Siglo XXI Editores, 2da edición.
- Lamas, M. (1996). La perspectiva de género. En “Hablemos de sexualidad, lecturas”. CONAPO, Mexfam. 3ª edición.
- Lamas, M. (2017). Género. En H. Moreno y E. Alcántara (coord.). *Conceptos clave en los estudios de género*. Vol. 1, (pp. 155-169). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género.
- Mejía, R., Serrano-Barquín, R.C, López-Carré, E. y Serrano-Barquín, H.P. (2017). Participación de las mujeres en empresas de hospedaje del municipio de Toluca, México. Análisis de su empoderamiento. *Investigaciones Turísticas*. (14), 21-44. <https://dx.doi.org/10.14461/INTURI2017.14.02>.
- Montequín, R. (2018). Turismo rural y género: ¿mitos o realidades? En Serrano R. C., Rodríguez, G. y Palmas, Y. D. (coord.) *Turismo y género*. Una mirada desde Iberoamérica. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- OIT (2003). La hora de la igualdad en el trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OMT (2011). Global Report on Women in Tourism 2010. Madrid: Organización Mundial del Turismo. Disponible en: http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/folleto_globalr_report.pdf.

- OMT (2018). La Directora de la ONU Mujeres encomia el turismo como motor de la igualdad entre los sexos. Organización Mundial del Turismo, Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2011-06-13/la-directora-de-onu-mujeres-encomia-el-turismo-como-motor-de-la-igualdad-en>
- Presidencia de la República (2015). Tercer Informe de Gobierno 2014-2015. Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos: México.
- Recio, A. (2004). ¿Qué fue de la clase obrera? *Mientras Tanto*. No. 93, 25-43
- Sectur-Colmex (2011). Análisis Económico del Mercado Laboral en el Sector Turístico: Hacia una Política Pública para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. México: Secretaría de Turismo y Colegio de México.
- Serret, E. (2008). Qué es y para qué es la perspectiva de género. *Libro de texto para la asignatura: perspectiva de género, en educación superior*. Instituto de la Mujer Oaxaqueña: México.
- Siles, J. y Solano, C. (2007). Estructuras sociales, división sexual del trabajo y enfoques metodológicos. La estructura familiar y la función socio-sanitaria de la mujer. *Invest Educ Enferm*. 25 (1), 66-73.
- Sparrer, M. (2003). Género y turismo rural. El ejemplo de la costa coruñesa. *Cuadernos de Turismo*. 11, 181-197.
- Tuñón, S. (2016). División de tareas domésticas y de cuidado en parejas de clases sociales heterogéneas. *Unidad Sociológica*. No. 7, año 2.
- Torres, O. y Pau, B. (2011). “Techo de cristal” y “suelo pegajoso”. La situación de la mujer en los sistemas alemán y español de ciencia y tecnología. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad – CTS*. 6 (18).
- UNWOMEN (2015). Step it up for gender equality infographic. United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women: The Beijing Platform for action turns 20. The United Nations Women. Disponible en: <http://beijing20.unwomen.org/en/infographic/beijing-at->

20?utm_source=Say+NO+%E2%80%93+UNiTE+to+End+Violence+against+Wom

en&utm_campaign=f47dbc18beMonthly+Updates+Beijing+at+20&utm_medium=email&utm_term=0_713f7be9fc-f47dbc18be-70868329%20.

Vizcaíno-Suárez, L.P, Serrano-Barquín, R., Cruz-Jiménez, G. y Pastor-Alfonso, M.J. (2017). Turismo, alfarería y trabajo femenino en el Pueblo Mágico de Metepec, México. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 15 (2), 391-407.

4.2. Relaciones de género

Con base en las prácticas que se realizaron como parte de la observación participante, y considerando la metáfora de mallas o redes (Foucault, 2014) y que el poder viene de todas partes (Foucault, 2011), se identificaron tres tipos de poderes: un poder jerárquico, relacionado con el puesto que ocupan en el organigrama de la empresa (concepción del poder desde la noción piramidal), nivel de estudios y experiencia; un poder de género, a partir de las concepciones socioculturales, biológicas y psíquicas; y un poder interno, vinculado con el poder que se ejerce en uno y para sí mismo.

En relación con el primer poder, a continuación, se ejemplifica en los siguientes casos.

Yo nunca me he considerado con poder alguno, me siento con autoridad porque esa es mi función; la autoridad del saber respetar políticas y procedimientos (Contralor, junio 2018).

El poder es el grado de jerarquía que tiene alguien, supongamos, aquí un jefe, un gerente en una fábrica o un jefe o el dueño, él tiene el poder de decidir, ¿no?, entonces para mí eso es el poder (Personal de mantenimiento, julio 2018).

Como se aprecia en los párrafos anteriores, cuando se les pregunta acerca de quién ejerce el poder, se asocia a una jerarquía (de acuerdo con el organigrama de una empresa) y, además, se vincula con poseer o tener poder, y no con ejercerlo.

En un hotel, las empleadas y los empleados tenían cierto “miedo” a la gerente de Recursos Humanos porque era muy estricta, de hecho, en una ocasión en los pasillos del hotel frente a la oficina de ella, me encontré con una mujer del área de limpieza, la iba a saludar de beso en la mejilla, pero ella se retiró y nerviosa comentó que no estaba permitido hacer eso, y menos estando presente la gerente de Recursos Humanos. Esto también se asocia a un poder jerárquico (trabajo de campo, 2018).

Aunado a lo anterior, en otra empresa donde se llevaron a cabo las prácticas, la señora encargada de la limpieza externó que se sentía incómoda que uno le ayudara a limpiar el aseo o trapear los pasillos, porque ese tipo de trabajos no era para las personas que

estudiaban. En este contexto, el nivel de estudios (se puede considerar una jerarquía) puede ser un elemento que dé pauta a que se ejerza poder en un espacio.

En este mismo orden de ideas, en el área de ama de llaves con una camarista fue diferente porque se percibía una actitud segura y sin generar incomodidad cuando se me pedía tender camas o ayudar a una compañera en piso, además, supervisaba el trabajo que se hacía (que las camas estuvieran bien tendidas). Entonces, el poder que ejercía la camarista era con base en su experiencia y conocimiento en las actividades del área.

Dentro del poder jerárquico, también la edad juega un papel para ejercer poder, “entonces la primera reacción fue «tú eres el gerente, no es que te ves muy joven, necesito hablar con alguien más»” (Gerente General, julio 2018)

Por otra parte, una situación vinculada con el poder de género se presentó en el área de banquetes, debido a que hubo un conflicto entre dos colaboradoras; una ejecutiva de banquetes (mujer embarazada) y una ejecutiva de ventas; en esta situación la ejecutiva de banquetes se enojó mucho, y sus compañeras de trabajo le indicaban que no se exaltará por el bien del bebé, por lo que la ejecutiva de ventas tuvo que contenerse para no ocasionar un problema mayor, y al final mencionó “solo porque está embarazada” (trabajo de campo, 2018).

En este sentido, al considerar que el poder no se posee, se ejerce, y puede haber reacomodos, quien lo ejerce en un momento determinado -en este caso fue la mujer embarazada-, puede ver debilitado ese poder e incluso perderlo en otro momento; por ejemplo, cuando un cliente le llamó por teléfono y se enojó con ella porque no había atendido un recado que era urgente.

En algunas ocasiones, este tipo de poder se ejerce a partir de prácticas aprendidas en otros espacios.

Cuando nos vamos a comer, o sea, de repente si cuando sales de cocina vas con un hombre te dice «oye te ayudo a cargar tu plato» y dices «ah, pues está bien», te ayudan y llegan, pero ya cuando todos terminan de comer es así como de «ah, pues ya me voy, es mi hora» y se van, y entonces las mujeres que se quedan es como de «chin, tengo que recoger los platos de todos, ¿no?»

Y sobre el poder interno, al preguntarles a las personas, para ellos quién ejerce el poder, se presentaron casos que mencionaron que uno mismo, en los siguientes fragmentos de entrevistas se ejemplifica:

Yo considero que tiene el poder quien crea en sí misma, si tú crees en ti mismo, tú tienes el poder, no hay nadie más (Gerente de Recursos Humanos, julio 2018).

Quién lo ejerce, nosotros con lo que podemos, yo creo que todas y todos tenemos poder porque yo tengo el poder de, el poder de mi cuerpo, por ejemplo (Recepcionista, julio 2018).

Otra voluntad del poder es el feminismo, en este sentido, se trabaja desde la experiencia de sororidad; compañerismo, amistad y/o parentesco entre mujeres, que se convierte en nuevas pautas de relación entre ellas, conocidas y desconocidas (Riba, 2016), asimismo se suscribe en todo escenario donde tengan convivencia o interrelaciones (Pérez-Sánchez, Rábago-De Ávila, 2018).

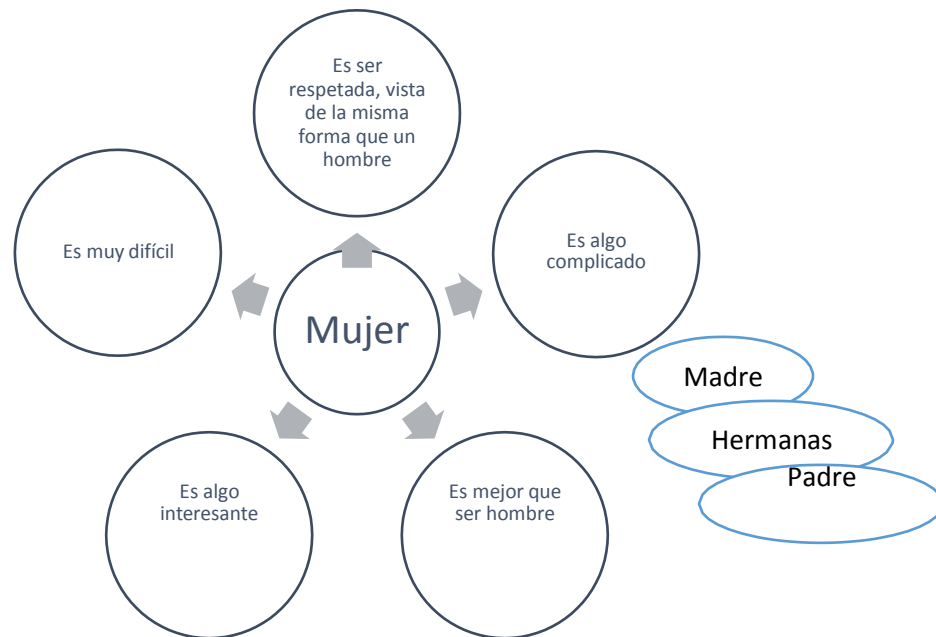
Dentro de los resultados, resalta el departamento de ama de llaves, donde la mayoría del personal que lo integra son mujeres, y la *performance* que se vive en esta área se relaciona con las características socioculturalmente establecidas para el género femenino, además se distingue el poder jerárquico y el de género. Por otro lado, el comportamiento, los roles, y propiamente las interacciones permiten visualizar cómo es la relación entre mujeres, donde en muchos casos, aunque puede llegar a ser conflictiva y difícil, también se puede presenciar sororidad.

4.3. Diferencias y semejanzas

Al referirse al ser humano como un ser biopsicosocial, el análisis de la información parte de la autodefinición de las personas que laboran en los hoteles de Toluca, además, las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias da luz sobre las diversas formas de construcción identitaria de mujeres y varones, al igual que los diferentes vínculos que se establecen entre ellos (Indina, 2016).

En este contexto, las colaboradoras mencionaron que ser mujer para ellas es algo complicado, en algunos casos se tardaban en contestar porque consideraban que era una pregunta difícil y que no la habían pensado antes. En la figura 4.3.1 se aprecian algunas características sobre qué es ser mujer. También, se agrega de quién han aprendido a serlo. Por ejemplo: de la madre, de las hermanas y en algunas situaciones del padre.

Figura 4.3.1. ¿Qué es ser mujer?



Fuente: elaboración propia con base en entrevistas (2018)

Las respuestas de los varones fueron diferentes en el aspecto que ellos contestaban rápido, no lo pensaban tanto, y coincidían en que ser hombre es algo bueno, en la Figura 4.3.2 se

colocan algunas de las respuestas; lo han aprendido de su madre o del padre, principalmente de este último.

Figura 4.3.2. ¿Qué es ser hombre?



Fuente: elaboración propia con base en entrevistas (2018)

Se puede reflexionar a partir de las respuestas anteriores, que las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se establecen a partir de una diferencia sexual (Lamas, 1996) tienen una carga histórica que se refleja en la construcción de género y su autodefinición es aprendida socialmente (West y Zimmerman, 1987); es decir, por una parte, está lo que implica en la sociedad ser mujer:

Una mujer, yo creo que más que una situación meramente física de sexo, es complicado en sociedad ¿sabes?, porque es como te decía., todos estamos expuestos a que nos vulneren, pero una mujer más, porque se ha venido como arrastrando esa situación siempre (Auxiliar de Recursos Humanos, julio 2018).

Por otra parte, se encuentra lo que representa en la sociedad ser hombre:

Ser hombre pues para mí es algo fantástico, no sufres tanto como una mujer, por temas biológicos, por temas de puedo hacer más cosas en cuestión de- me gustan las

herramientas-, y si fuera yo mujer a lo mejor me limitaría porque a lo mejor la educación (Contralor, junio 2018).

Aunado a lo anterior, en el caso de las mujeres, durante las entrevistas compartieron cómo asocian el ser mujer con lo biológico:

Para mí ser mujer es algo muy difícil, pero algo muy bonito porque como mujer puedes hacer muchas cosas y lo más principal es algo que no pueden hacer los hombres, es ser madre (Ama de llaves, julio 2018).

Finalmente, desde el elemento psíquico del ser biopsicosocial, las personas se identifican como mujer u hombre sin preguntarse el porqué deben ser un género u otro, tal como se muestra en el siguiente fragmento de entrevista:

Mira, es bien interesante la pregunta, nunca me la había preguntado (risas), pues es que en lo personal te podría decir que es mi estilo de vida, no lo podría definir como algo que quisiera porque es algo que soy o lo que he vivido toda mi vida (Gerente General, julio 2018).

Entonces, cuando se vinculan los aspectos sociales, biológicos y psíquicos sobre lo que implica ser hombre o mujer, las primeras respuestas reflejan las características que parten de una construcción identitaria de género; ser mujer es complicado, difícil, interesante, bonito, y ser hombre es algo bueno, fantástico y también no es fácil. Igualmente, las personas asocian los rasgos de cada género con las actividades que pueden realizar y, por consiguiente, con un puesto a desempeñar.

Por ejemplo, con base en el Inventario de Masculinidad-Femineidad –IMAFE- (Lara, 1993), se obtuvo que las personas que ocupaban puestos de liderazgo, como Gerente de Recursos Humanos, Gerente General, Gerente de operaciones, Contralor y Ama de llaves, a la descripción “hábil para dirigir”, “tomo decisiones con facilidad”, las mujeres contestaban 4 (la mitad de las veces soy así) o 5 (a menudo soy así) y, en “analítico (a)” respondían entre 2 (muy pocas veces soy así) y 5 (a menudo soy así), mientras que la respuesta de los varones para las tres características era entre 6 (muchas veces soy así) y 7 (siempre o casi siempre soy así). En cambio, en las palabras “dulce”, “tierno (a)”, “compasivo (a)”, los varones

referían a esta forma de ser entre el número 2 (muy pocas veces soy así) y el 3 (algunas veces soy así), en el caso de las mujeres, ellas contestaban entre 5 (a menudo soy así) y 7 (siempre o casi siempre soy así).

En este sentido, las respuestas de las personas sobre cómo es su forma de ser, se asocia con los estereotipos de género; por ejemplo, los varones tienen habilidad de liderazgo, son racionales, rudos (cero sentimientos)

Una cualidad que he visto de un hombre es que es más fuerte en todos los sentidos, no solo de fuerza física, sino en todos los aspectos: sentimental, personal, profesional y en todos esos aspectos yo siento que un hombre es más fuerte (Supervisora de banquetes, julio 2018).

Las mujeres son sensibles, más corazón e intuición y débiles de carácter, tal como se observa en los siguientes fragmentos de entrevistas:

Quizá los hombres desempeñan el trabajo más pesado, pesado físicamente, ¿no?, no es que suene yo machista, pero hay habilidades que los hombres tienen más; por ejemplo, todo lo mecánico, lo de máquinas y todo eso, hay mujeres que lo desarrollan muy bien, y hay hombres que no pueden desarrollar como unos sentidos de intuición que desarrollan las mujeres (Gerente de operaciones, julio 2018).

Por ejemplo: con las niñas no, son de «sí, sí voy a mejorar» o «ah, sabes qué, ahora vi tales lapiceros de colores pues ahora lo voy a hacer bonito», o sea como que ponen un poquito más de sentimiento” (jefa de recepción, julio 2018).

Aunado a lo anterior, tomando en cuenta los estereotipos de género, las personas identifican las actividades y roles que tienen las mujeres y hombres en la sociedad, situación que influye a que se asignen ciertos puestos a cada uno.

En mantenimiento son puros hombres, una chica de ama de llaves no puede hacer una función tanto de un hombre por qué, porque hay veces que son cosas ya muy específicas como: manejar herramientas, maquinaria, meterse a hacer una reparación eléctrica o

algo por el estilo [...] digo no es meramente que no pueden las mujeres sino más bien por falta de conocimiento para la función (Controlador, junio 2018).

De igual forma, la asignación de lo “propio” para la mujer y lo “propio” para el hombre se observa en las oportunidades que pueden tener en los espacios donde lleven a cabo una *performance*.

Hombres he visto que hay cocineros, que hay de seguridad, de mantenimiento, pero también he visto en recepción hombres, entonces, sería como las mismas actividades, solo que una mujer no podría ir a dar mantenimiento a una habitación porque tal vez si pudiera, pero no tendría los mismos conocimientos, entonces yo digo que un hombre en recepción que es donde yo estoy, pudiera tal vez recibir un paquete grande, ayudarnos a abrir alguna habitación que se haya trabado la puerta, cosas así, que requieran más actividad física que nosotras tardaríamos un poquito más (Recepcionista, julio 2018).

En una entrevista, un empleado del área de mantenimiento compartió sobre las actividades que tienen los hombres y mujeres, con ello hace referencia a las oportunidades y libertad de cada uno en el ámbito privado y público.

Me siento bien porque dices pues salgo más ¿no?, sales de la casa, vienes al trabajo y ya llegas un poco relajado, ya anduviste en la calle un rato; en cambio una mujer, la verdad siempre está en la casa (risas), preparando las cosas, la comida (Personal de mantenimiento, julio 2018).

En este contexto, el sector hotelero es el ámbito donde las personas desempeñan un rol y, las características que se mencionan en los fragmentos anteriores se vinculan con algunos puestos que son ocupados por hombres o por mujeres. Estos resultados también se observaron en el cuestionario sobre la distribución del personal.

Recamaristas, y ama de llaves son mujeres, en recepción, te digo, muy rara vez hemos tenido hombres, pero en su mayoría son mujeres, lo que es cocina, ahí sí hay como un poquito más de apertura, es como mitad hombres, mitad mujeres, y puestos como mantenimiento, seguridad y jardinería o sea como trabajo más pesado, pues he visto que hay más hombres (jefa de recepción, julio 2018).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, el comportamiento, los roles y el lenguaje de los empleados del hotel se ven atravesados no solo por lo asignado socioculturalmente sino también por la empresa, que es el ámbito donde las mujeres y los hombres están llevando a cabo una *performance*; a partir de su conciencia de pertenencia a una categoría sexual, se desempeñan funciones propias a ésta (Lara, 1993).

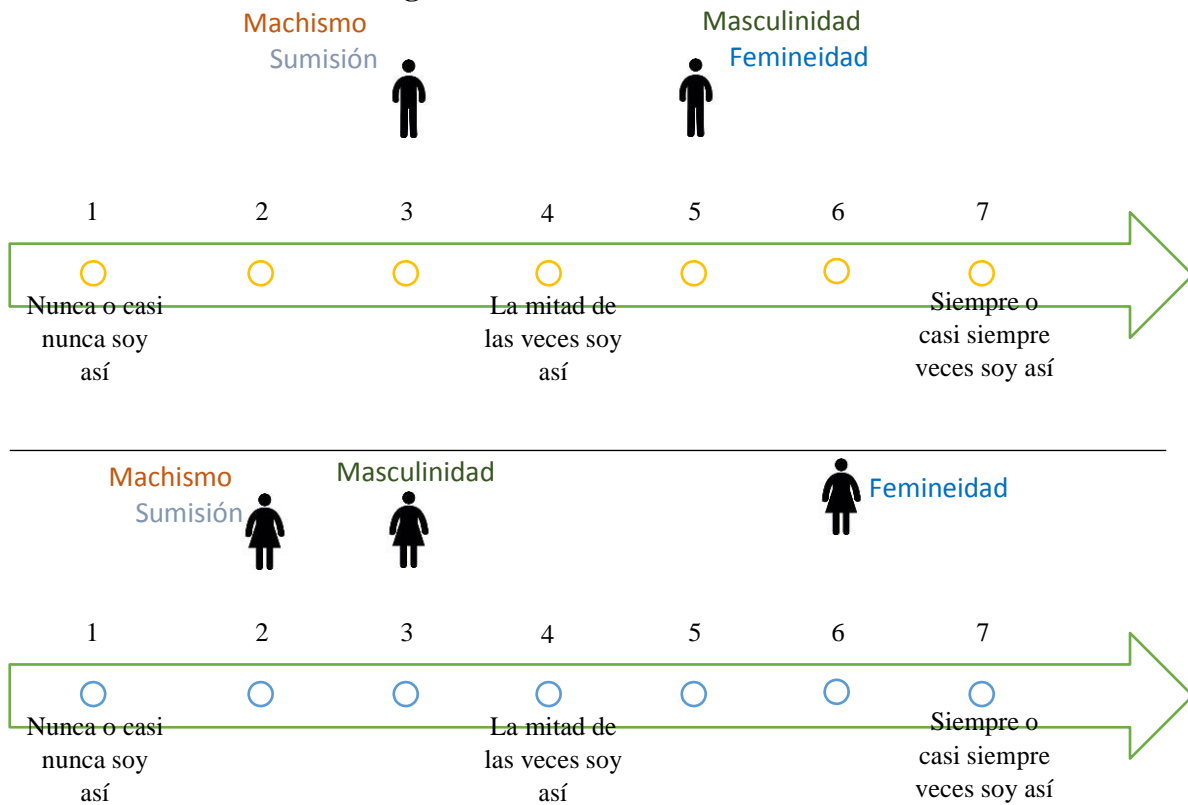
Con base en las respuestas del IMAFE, en la Figura 4.3.3, se muestra cómo se describen, en promedio, de acuerdo con los rasgos vinculados con masculinidad, femineidad, machismo y sumisión, tanto los varones como las mujeres que contestaron el inventario. Cabe destacar que, no se buscó representatividad estadística, sino información diversa sobre la descripción del contexto de las empleadas y los empleados en torno a las diferencias y semejanzas.

En cuanto a los rasgos de masculinidad, los varones se identifican que “a menudo son así”: seguros de sí mismos, se comportan confiados de los demás, analíticos, hábiles para dirigir, toman decisiones con facilidad, además, están dispuestos a arriesgarse, son autosuficientes, independientes, competitivos, atléticos, racionales, así como maduros, valientes, reflexivos y de personalidad fuerte. Las mujeres, en cambio, “algunas veces son así”.

En relación con el apartado de femineidad, las mujeres en promedio contestaron que “muchas veces son así”: afectuosas, compasivas, sensibles a las necesidades de los demás, comprensivas, caritativas, deseosas de consolar al que se siente lastimado, así como cariñosas, amigables, tiernas, dulces, le gustan los niños, son mujeres de voz suave, generosas, espirituales y cooperadoras. Los varones, en promedio, en esta escala seleccionaron “a menudo son así”.

Como se observa en la Figura, de acuerdo con estos dos apartados, es en la respuesta de las mujeres donde se visualiza una diferencia entre los rasgos de masculinidad y femineidad. Por otra parte, en la escala de machismo y sumisión, el colectivo femenino eligió que “muy pocas veces es así”: sumisa, conformista, egoísta, incomprensiva, mala, tímida, autoritaria, fría, insegura de sí misma, entre otros; mientras que sus homólogos contestaron, en promedio, que “algunas veces son así”.

Figura 4.3.3. Resultados IMAFE



Fuente: elaboración propia con base en resultados (2018)

En suma, en la distribución del personal y la *performance* que llevan a cabo los varones y las mujeres en el hotel, las mujeres desempeñan principalmente actividades en el área de ama de llaves, recepción y cocina; mientras que los hombres en mantenimiento y seguridad; aunado a eso, las atribuciones socioculturales que tienen sobre hombre-fuerza y mujer-debilidad se relacionan con su conciencia de pertenencia a una categoría sexual (Lara, 1993), la cual parte de una producción histórica y cultural basada en el proceso de simbolización y de internacionalización psíquica (Lamas, 2017), qué se asigna al cuerpo masculino y qué al femenino, además, dicha producción es recibida, aprendida, la ponen en práctica, refuerzan y transmiten.

4.4. ¿Prisioneros de una construcción sociocultural? Expectativas y oportunidades de empleadas y empleados en el sector hotelero, Toluca, México. Artículo enviado a Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México



Indexación

CONACYT
DOAJ
SCIELO
LATINDEX
DIALNET

CLASE
REDIB
EBSCO
CENGAGE LEARNING

Comprobante de envío

[REG] Acuse de recibo de envío ▾ Recibidos x



Ana María Tepichin <estudiosdegenero@colmex.mx>

vie., 30 ago. 16:18 ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

El siguiente mensaje se está enviando a nombre de Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México.

Estimado/a Licenciada Rebeca Mejía Vázquez:

Le agradecemos el envío de su artículo "¿Prisioneros de una construcción sociocultural? Expectativas y oportunidades de empleadas y empleados en el sector hotelero, Toluca, México" y su interés de publicarlo en nuestra Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México. A la brevedad, será valorado en primera lectura y turnado a dictamen en caso de aceptación. Le mantendremos informado/a del proceso.

URL del manuscrito:

<https://estudiosdegenero.colmex.mx/index.php/eg/author/submission/507>

Nombre de usuario/a: rebemv

Reciba un cordial saludo,

Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México

Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género de El Colegio de México

<http://estudiosdegenero.colmex.mx/>

Ocultar

4.4.1. Resumen

En este estudio se analizan las expectativas y oportunidades de los empleados y empleadas en el sector hotelero de Toluca, México generadas a partir de los aspectos socioculturales asignados al cuerpo femenino y masculino. Desde la perspectiva de género y con base en investigación mixta (a partir de entrevistas semiestructuras y un cuestionario sobre la distribución del personal), se obtiene que, en las trece empresas de hospedaje de esta indagación, las oportunidades y expectativas tienen un vínculo estrecho con la construcción sociocultural del cuerpo, el cual sigue siendo prisionero de los roles tradicionales; poniendo en desventaja al colectivo femenino, situación que se visualiza en la distribución del personal, en donde se reproducen las metáforas del techo de cristal y suelo pegajoso, así como en el salario.

Palabras clave: Turismo, perspectiva de género, techo de cristal, suelo pegajoso.

4.4.2. Abstract

This study analyzes the expectations and opportunities of employees in the hotel sector of Toluca, Mexico, generated from the socio-cultural aspects assigned to the female and male body. From a gender perspective and based on mixed research (semi-structured interviews and a questionnaire on the distribution of personnel), in the hosting companies of this inquiry, the opportunities and expectations have a close link with the sociocultural construction of the body, which remains prisoner of traditional roles. Putting the female group at a disadvantage, a situation that is visualized in the distribution of personnel where the metaphors of the glass ceiling and sticky floor are reproduced, as well as in the salary.

Key words: Tourism, gender perspective, ceiling roof, sticky floor.

4.4.3. Introducción

La actividad turística en el mundo, y en especial en México, representa un papel fundamental en la economía y en las pautas sociales de las comunidades en donde se lleva a cabo, más del

8% de los empleos son generados en este sector (Datatur, 2019), es la segunda industria en proveer trabajo en el país, después del *retail* (Parcerisa, 2017) y, dependiendo del lugar, más del 50% son mujeres (Mejía *et al*, 2017; UNWTO, 2018).

No obstante, la investigación con perspectiva de género es aún insuficiente en el ámbito turístico; el análisis de género se empezó a trabajar a finales del siglo XX (Swain, 1995) y se han ido incorporando paulatinamente diferentes líneas y temáticas de investigación; por ejemplo, se visualizan en las fases expuestas por Aitchison (2009), las cuales se relacionaban con las etapas desde la rematerialización de estudios de género hasta los estudios feministas; también se observan en las temáticas propuestas por Vizcaíno-Suárez *et al.* (2016), autoras que se centran en estudios de turismo, género y mujeres; finalmente, otro ejemplo, es el trabajo de Segovia y Figueroa (2018), quienes mencionan diez temáticas sobre el tema, concluyendo que es oportuno impulsar la investigación de género en el sector turístico dada la importancia de la mujer en el entorno socio laboral.

En este orden de ideas, las relaciones de género son un elemento significativo del proceso del análisis de género en el turismo y del desarrollo turístico, debido a que tanto varones como mujeres se involucran de forma distinta en los procesos y actividades del sector al desempeñar un papel dentro de su propia cultura; por lo que los efectos sociales y culturales son percibidos y vividos de forma diferente (Kinnaird *et al.*, 1994 citado en Mendoza y Chapulín, 2015).

Entonces, con base en las relaciones de género, ¿cómo es atravesado el cuerpo por la cultura y el poder y cómo se refleja en el ámbito laboral del sector hotelero en Toluca, México?, además, ¿cuáles son las expectativas y oportunidades de las mujeres y los varones que trabajan en dichas empresas? ¿se basan en la construcción sociocultural de lo que debe ser cada uno?

En este contexto, el objetivo de la investigación es analizar las expectativas y oportunidades de los empleados y empleadas en el sector hotelero de Toluca, México, generadas a partir de los aspectos socioculturales asignados al cuerpo femenino y masculino. Cabe destacar que el contenido del artículo forma parte de los resultados de una investigación que se desarrolla en el programa de Maestría en Estudios Turísticos de la Facultad de Turismo de la Universidad Autónoma del Estado de México.

El trabajo se compone de los siguientes apartados: en el primero se exponen los fundamentos teóricos que dan pie a la discusión, los cuales giran en torno a las relaciones de género a partir de tres dimensiones de la perspectiva de género (cuerpo, poder y cultura); posteriormente, se

mencionan datos acerca del ámbito laboral en el sector turístico; seguido, de información vinculada con la hotelería en Toluca; en el tercero se integra información sobre la metodología del trabajo de investigación; enseguida, se presentan los resultados del trabajo; el último apartado está destinado a las conclusiones.

4.4.4. Marco teórico

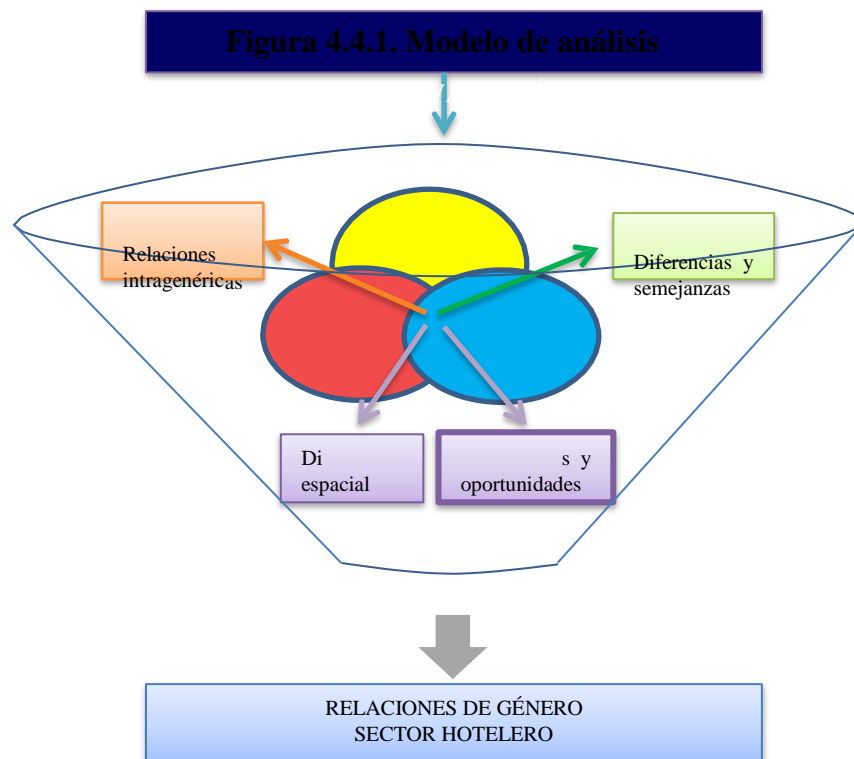
Una de las perspectivas teóricas que se vincula con el estudio de género en las investigaciones sociales es la perspectiva de género, la cual “permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias” (Lagarde, 1996: p. 2), igualmente, da luz sobre las diversas formas de construcción identitaria de mujeres y varones, así como los diferentes vínculos que se establecen entre ellos (Indina, 2016). Asimismo, analiza las posibilidades vitales de las mujeres y los hombres; el sentido a sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros.

Por tanto, la comprensión del género facilita entender que “las mujeres y los hombres no son reflejo de la anatomía, sino el resultado de una producción histórica y cultural” (Lamas, 2017: p. 168).

En este contexto, es importante no limitar la perspectiva de género al tema de mujeres, debido a que también se pueden observar los resultados inmersos en la significación psicosocial del ser hombre o mujer, para conocer si existen diferencias y cómo están construidas; es decir, no es solo trabajar las investigaciones con hombres y mujeres y exponer los resultados en porcentajes para cada sexo (Rodríguez, 2000), sino es analizar las relaciones de género a partir de la no existencia del hombre universal, sino la de hombres y mujeres culturalmente diferentes (Harding, 1988).

Las relaciones de género se conceptualizan como relaciones de poder (Indina, 2016) jerarquizadas entre mujeres y varones (Vizcaino-Suárez et al. 2017), donde intervienen tres aspectos: la cultura, el cuerpo y el poder (dimensiones centrales a partir de la perspectiva de género (Tepichin, Tinat y Gutiérrez, 2010), y no solo atraviesan el trabajo, los ingresos y toma de decisiones, sino también los tiempos, trayectorias y lugares, principalmente de las mujeres (Juárez *et al.*, 2018).

En la Figura 4.4.1, se observan los vínculos y entrecruzamientos de dichas dimensiones. Como se aprecia, de dicho entrecruzamiento surgen cuatro categorías. Para efectos de esta investigación, se tomó en cuenta la categoría “expectativas y oportunidades”.



Fuente: elaboración propia con base en Tepichin, Tinat y Gutiérrez (2010), Lamas (2017), Amigot y Pujal (2009)

Al referirse a la dimensión cuerpo, no se trata solamente de cuerpos biológicos, sino de cuerpos en movimiento, contruidos por las relaciones dialécticas entre biología y sociedad —cultura, cuyo producto es el género (Lagarde, 2012).

De forma concreta, al cuerpo se le atribuyen características según sus rasgos biológicos y de personalidad; es decir, a partir de la sexuación del cuerpo, se clasifica a los seres humanos como “hombres” o “mujeres”, a quienes les corresponden tareas y conductas “masculinas” o “femeninas” (Lamas, 2018), como son los estereotipos de género, los cuales se reflejan, por ejemplo, en el ámbito laboral cuando se asigna, de acuerdo con el género, un cierto tipo de actividad.

En este tenor, el desarrollo del individuo se basa en su conciencia de pertenencia a una categoría de género y, cuando se identifica con ella, empieza a aprender y desempeñar las funciones propias de ésta (Lara, 1993), las cuales se asocian a las acciones, conductas y actividades *performativas* que ejecuta cada ser humano, que han sido aprendidas socialmente de las expectativas culturales que implican cómo debe ser el comportamiento de las personas en el contexto de una interacción (West y Zimmerman, 1987), por lo cual se convierte en una forma primaria de relaciones significativas de poder (Scott, 1996).

En este sentido, el poder es incomprensible, si antes no se entiende al sujeto y su contexto, esto considerando que cuando el sujeto mantiene relaciones con otras personas y propiamente con la sociedad, se presentarán y desarrollarán relaciones de poder, que permiten comprender los contextos sociales (Foucault, 1991), y aunque el poder no es el único elemento que explica las relaciones humanas y las prácticas sociales, si es un factor esencial para tomarse en cuenta, ya que es un elemento que está en todas partes (Piedra, 2004), viene de todas partes (Foucault, 2011), incluyendo de la interacción entre personas.

De esta manera, puede ser un productor y regulador de las prácticas cotidianas y de la vida social (Amigot y Pujal, 2009), asimismo puede estar presente en la asignación de las características de lo masculino (fuerza, protección, seguridad) y lo femenino (maternidad, hogar, cuidados a terceros).

En este orden de ideas, de la cultura se retoman las prácticas cotidianas (asociadas a las representaciones culturales), las cuales están inscritas, precisamente, en las jerarquías de poder (Lamas, 2017). Con base en dicha autora, cada cultura concede significados distintos sobre la diferencia de género. Además, para llegar a eso “propio” de lo masculino o femenino, es importante señalar el papel que tiene el sistema patriarcal que se vive y el cual influye en los diferentes espacios donde se desempeñe un rol, tal es caso del ámbito laboral y la división de trabajo con base en el género, donde los hombres ocupan puestos vinculados con los rasgos masculinos (técnica, fuerza, protección) y las mujeres realizan actividades asociadas a lo femenino —cuidados, hogar (Fernández y Martínez, 2010; Cacique, 2008).

A partir de las diferentes experiencias, preferencias, necesidades, oportunidades y limitaciones a las que se enfrentan varones y mujeres debido a sus roles y expectativas de género socialmente asignadas, pueden llegar a ser prisioneros de sus roles de género (Correia,

1999) y se vuelve crítico desafiar esas expectativas tradicionales (Nicolson, 1997). En suma, las prácticas cotidianas (cultura) y las relaciones de poder entre mujeres y varones atraviesan y construyen el cuerpo; entendido como una entidad paralelamente física y simbólica (Lamas, 2018) que recibe, aprende, pone en práctica, refuerza y transmite. En esa recepción, aprendizaje, reforzamiento y transmisión de los atributos y características asignados a cada cuerpo, se encuentran las limitaciones socioculturales que vive, por ejemplo, el colectivo femenino.

Estos obstáculos se han clasificado en dos: por una parte, el techo de cristal que se refiere a las barreras para ocupar puestos de mayor jerarquía, en su mayoría obstáculos socioculturales (Akpınar-Sposito, 2013; Glass y Cook, 2016; Camarena y Saavedra, 2018; Moreno y Cañada, 2018). Y, por otra parte, están las barreras asociadas a la metáfora del suelo pegajoso; es decir, con las ideas que mantienen, principalmente a las mujeres, en áreas operativas (Díaz, Verján y Castrejón, 2014). En ese tipo de situaciones, el escuchar las voces de los varones permite avanzar en la deconstrucción de las propias determinaciones de género para ellos (Indina, 2016) y ellas.

4.4.5. Ámbito laboral en el sector turístico

En el caso del turismo, el desarrollo de la actividad no solo es importante como generador de empleo e ingresos como se expresó en párrafos anteriores, sino también tiene un papel significativo porque ha generado cambios en la composición social y en las relaciones entre los géneros (Fuller, 2010) y con ello, en las oportunidades y expectativas para ambos.

En este contexto, se parte de las oportunidades que tienen los varones y mujeres en el ámbito laboral en el sector turístico. Como premisa, América Latina y el Caribe es la región del mundo con mayor porcentaje de empleo femenino en turismo (UNWTO, 2018); en México, la participación de mujeres en el sector terciario es de 53.7% y de hombres 35.5%³ (INEGI, 2018).

Aunque, el turismo, como actividad económica, integra a las mujeres en el ámbito laboral y genera importantes niveles de empleo para ellas, las tareas que realizan están asociadas a

³ La suma de los porcentajes no es 100, debido a que excluye sector de actividad no especificado.

ciertas actividades y roles culturalmente vinculados con lo femenino (Moreno y Cañada, 2018); por ejemplo, se extienden las actividades del hogar al espacio laboral, al ocupar puestos asociados con limpiar, preparar alimentos, vender y organizar eventos.

En México predomina un sistema económico en el que la mayor parte del género femenino accede al ámbito laboral ya sea cubriendo puestos precarios y pocos calificados o insertándose en las denominadas “profesiones femeninas” (Mendoza y Chapulín, 2015), y los hombres ocupan puestos con base en las características asociadas a lo masculino; es decir, desempeñándose en actividades de liderazgo o realizando tareas que requieran fuerza o técnica.

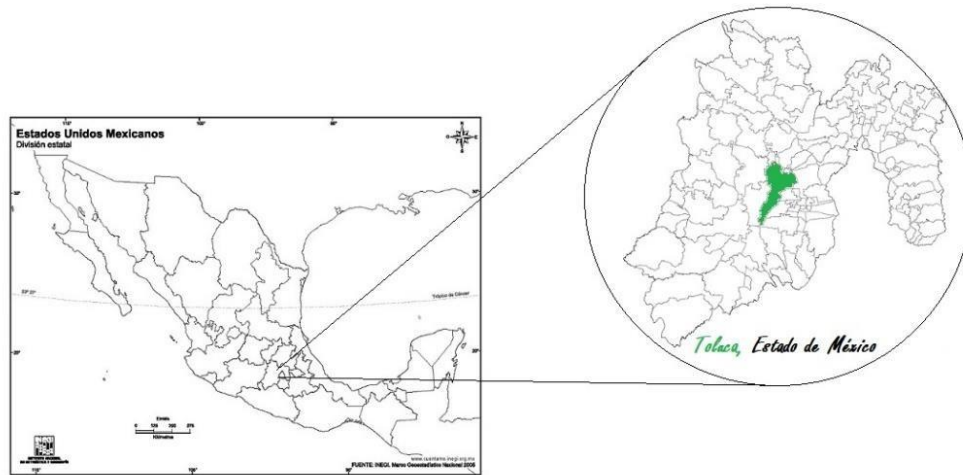
En este tenor, las mujeres en la región de América Latina y el Caribe representan 62% en los puestos de servicios y administrativos del sector turístico, mientras que en niveles profesionales y directivos es de 36%, asimismo, ganan entre 10% y 15% menos que sus homólogos masculinos (UNWTO, 2018), situaciones que se asocian a las actividades destinadas al género femenino y que se reflejan en la diferencia de ingresos.

4.4.6. Hotelería en Toluca, México

La investigación que da soporte a este trabajo tiene lugar en las empresas de hospedaje de Toluca. Este lugar es uno de los 125 municipios que integran al Estado de México, siendo ésta la capital del estado, en el Mapa 4.4.1 se aprecia su localización.

Por otra parte, su población es de 873 mil 536 habitantes, de los cuales 52% son mujeres y 48% hombres (H. Ayuntamiento de Toluca, 2016).

Mapa 4.4.1. Toluca, México



Fuente: elaboración propia con base en INEGI (2005) y Cuéntame (s/f)

El número de establecimientos de hospedaje en Toluca representa 7.6% del total estatal, y 15.8% de las habitaciones. Toluca es principalmente un centro industrial, por lo que el tipo de turismo que se lleva a cabo es de reuniones y negocios. En México, este tipo de turismo genera una derrama económica de 1.5% del PIB nacional (Sectur, 2018).

4.4.7. Apartado metodológico

La investigación es de carácter mixto, ya que se basa en el proceso de recolección, análisis y vinculación de datos tanto cualitativos como cuantitativos (Tashkkori y Teddlie, 2003; Hernández, Fernández y Baptista, 2014) en fases paralelas o secuenciales (Creswell, 2014); no obstante, este trabajo se centra más en lo cualitativo.

Ambos enfoques proporcionan diferentes tipos de información (datos abiertos en el caso de lo cualitativo, y cerrados en lo cuantitativo), por lo que su combinación proporciona una mejor comprensión de un problema o pregunta de investigación (Creswell, 2014).

Para este estudio, el trabajo de campo se realizó en los hoteles de Toluca, México; se consideró el Directorio de Hospedaje de la Sectur Edo. De Méx. (2018), del total de establecimientos de hospedaje registrados, en esta investigación participaron 13 hoteles.

En el trabajo de campo se aplicó un cuestionario dirigido al Gerente General o Gerente de

Recursos Humanos, para identificar la distribución del personal y rango de salario. En el

cuestionario se integraron áreas tanto administrativas como operativas, aunque el nombre y número de puestos dependió de la categoría de los establecimientos, se entregó un instrumento que reunía con base en Martín (2009) las áreas generales de un hotel, así como los puestos generales (Martínez, 2004; Sánchez *et al*, 2007), además, se dio oportunidad de agregar puestos específicos de cada área. Por ejemplo: auxiliar contable, auxiliar de egresos.

Posteriormente, se trabajó a partir del método etnográfico; se utilizaron algunas de sus técnicas como entrevistas, conversaciones informales y observación participante y no participante. Se llevaron a cabo 26 entrevistas semiestructuras al personal tanto de áreas administrativas como operativas y la observación participante a partir de prácticas profesionales en dos hoteles en el período del 13 de agosto al 19 de octubre de 2018.

4.4.8. Resultados

Considerando la primera etapa del trabajo de campo y con base en los resultados del cuestionario sobre la distribución del personal y rango de salario aplicado en las 13 empresas, la diferencia entre la plantilla del personal femenino con respecto al masculino fue mínima (1.4%); en cambio, con base en INEGI (2018), la diferencia en el sector terciario (de servicios) es de 18.2%. No obstante, al igual que en la región de América Latina y el Caribe (UNWTO, 2018), la participación femenina sigue siendo mayor que la de sus homólogos.

Es cierto que, en número, la participación de la mujer es mayor y es una situación visible, tal como lo mencionó un gerente general (2018) durante las entrevistas:

en el medio donde te desenvuelves y al menos en el que me ha tocado desenvolverme a mí que es el turismo, yo creo que el tema de la inclusión entre hombres y mujeres ya es más un cliché que otra cosa, ya es algo que no existe, al contrario, muchos hablan que no se incluye a la mujer, cuando termines tus resultados te vas a dar cuenta que al menos en el sector hotelero la mayor parte de personas que conforman la plantilla de un hotel son mujeres.

Eso es en cuestión del total de la plantilla de trabajadores en los hoteles; no obstante, cuando se analiza sobre los puestos que ocupan, la situación se torna un tanto diferente.

También no sé si afortunadamente o desafortunadamente, la mayoría de los que están como director ejecutivo (CEO) o en puestos muy importantes en hotelería, son hombres y, por ejemplo, puestos operativos, la mayoría somos solamente mujeres, entonces, creo que sí hay veces donde dicen «ok, te doy la jefatura, ok te doy una gerencia, pero va a ser operativo», o sea, no te dejan ser la gerente general (jefa de recepción, julio 2018)

En este contexto, las atribuciones y estereotipos de género que los empleados y empleadas compartieron durante las entrevistas, se vinculan con la autodefinición de las personas que laboran en los hoteles de Toluca, a partir de las semejanzas y diferencias atribuidas socioculturalmente sobre las diversas formas de construcción identitaria acerca de lo femenino y masculino (véase Tabla 4.4.1).

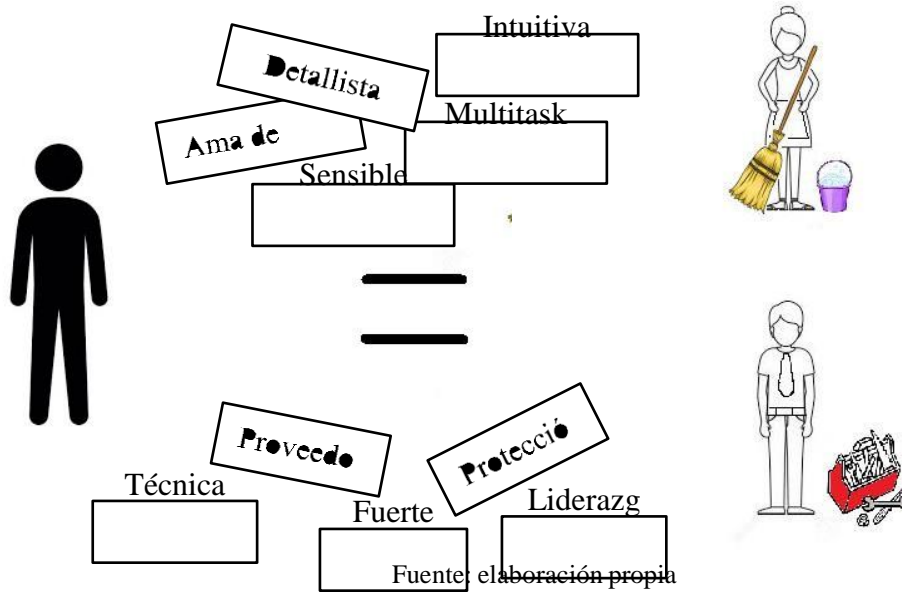
Tabla 4.4.1. Estereotipos de género

Masculino	Femenino
Cero sentimientos - rudo	Más corazón – sensible
Capacidad de hacer solo una cosa a la vez	Capacidad de hacer varias cosas
Simple – práctico	Observadora (ver detalles)
Fuerte	Vulnerable – débil
Racionalidad	Intuición
Libertad de salir y desempeñar otros roles	Falta de conocimientos para hacer “actividades del género masculino”

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas (2018)

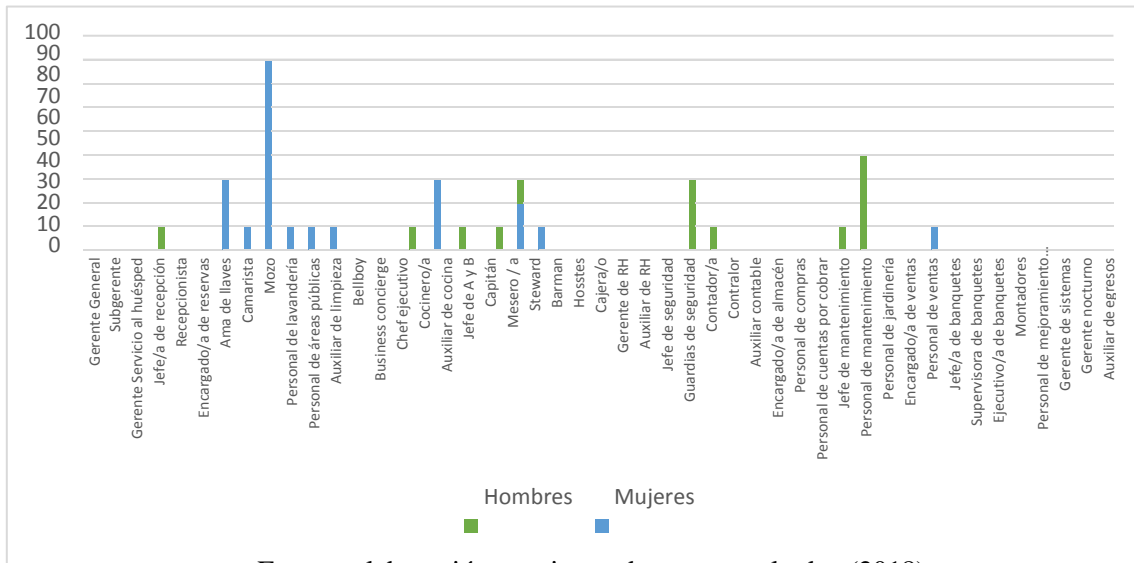
Siguiendo con esta línea, se observa como esas diferencias entre géneros permean en los roles que cada ser humano va a llevar a cabo en los espacios donde tenga participación, como es en el ámbito laboral turístico (véase Figura 4.4.2).

Figura 4.4.2. Sexuación del cuerpo



En la Gráfica 4.4.1, se presenta la distribución del personal. Como se aprecia, y de acuerdo con Fernández y Martínez (2010) y Cacique (2008), la división del trabajo que existe, se asocia con aspectos de género; es decir, los hombres ocupan puestos “propios” para ellos y en el caso de las mujeres, trabajos “propios” para ellas con base en roles, características, así como en las actividades asignadas en otros espacios: ser ama de casa y mamá (mujeres) y, ser proveedor y protector (varones).

Gráfica 4.4.1. Distribución del personal en hoteles Toluca, México (2018)



Fuente: elaboración propia con base en resultados (2018).

Además, se visualiza el caso de los puestos con mayor ocupación por lo varones y mujeres (Tabla 2). Se tiene que los diez primeros puestos para varones concentran 71% del personal masculino; por ejemplo, se desempeñan en el área de mantenimiento y seguridad. Asimismo, se encuentran tres plazas que pertenecen a una jefatura (gerente general, jefe de mantenimiento y chef ejecutivo).

Mientras que los primeros diez puestos para el colectivo femenino representan 77%; se desempeñan como camaristas, recepcionistas, cocineras, además, se identificó que solo hay un puesto de jefa de un área (ama de llaves).

Tabla 4.4.2. Puestos con mayor ocupación en hoteles, Toluca, México

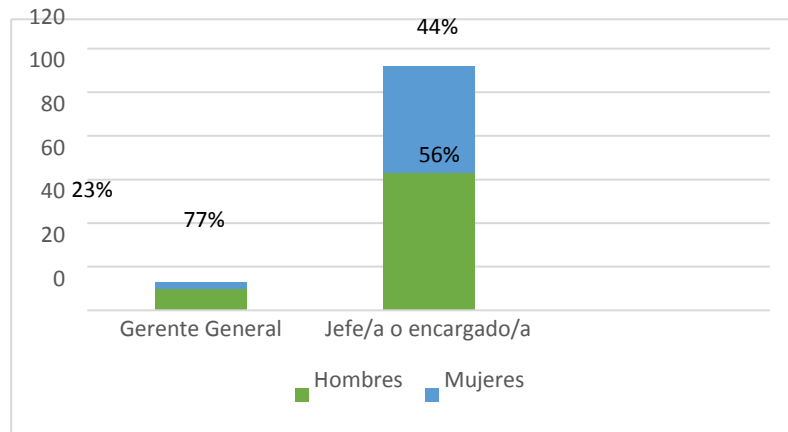
No.	Puestos ocupados por mujeres	Puestos ocupados por varones
1	Camarista	Personal de mantenimiento
2	Recepcionista	Guardia de seguridad
3	Cocinera	Cocinero
4	Auxiliar de cocina	Mesero
5	Ama de llaves	Recepcionista
6	Mozo	Steward
7	Personal de lavandería	Gerente General
8	Mesera	Jefe de mantenimiento
9	Personal de áreas públicas	Auxiliar de cocina
10	Personal de ventas	Chef ejecutivo

Fuente: elaboración propia con base en resultados (2018)

Si bien es cierto, que tanto mujeres como hombres tienen la oportunidad de ocupar este tipo de cargos (jefes/jefas) “*de hecho, jerárquicamente, los que a veces crecen en automático para una gerencia general es Gerente Servicio al Huésped, Contralor, Recursos Humanos, y Gerente de Ventas, son los primeros que pueden solicitar un entrenamiento para gerencia, dependiendo el desempeño*” (Contralor, junio 2018). En la práctica, no se refleja esa oportunidad equitativamente, en el sentido que, en ocasiones las mujeres encuentran barreras para lograrlo.

Y como se puede ver en la gráfica 4.2.2, el caso de los puestos de mayor jerarquía (gerente general, jefe/a de área), siguen siendo ocupados en mayor medida por hombres.

Gráfica 4.4.2. Puestos de mayor jerarquía



Fuente: elaboración propia con base en resultados (2018)

En la Figura 4.4.3 se aprecia el ejemplo de la trayectoria laboral de un Gerente General y una Gerente de operaciones, aunque ambos trabajan en una empresa con un organigrama y estructura diferente, el tiempo que ha invertido la gerente de operaciones para llegar a ser gerente general en la empresa (sin serlo todavía) es mayor al del gerente general.

Figura 4.4.3. Ejemplo de trayectoria laboral



Fuente: elaboración propia con base en trabajo de campo (2018)

En este sentido, se les preguntó sobre cómo han logrado estar en el puesto que ocupan ahora. La gerente de operaciones compartió lo siguiente: *“Han sido varios procesos, obviamente*

han sido más por mi inquietud de aprender más y no quedarme solo con lo que tenía” (julio 2018).

Mientras que el Gerente General comentó:

pues siempre he sido un poco inquieto, no me gusta estar en un solo lugar, me aburro muy fácilmente de las cosas, las primeras veces sí yo alcé la mano cuando estuve como bellboy y quería ser recepcionista (Gerente General, julio 2018).

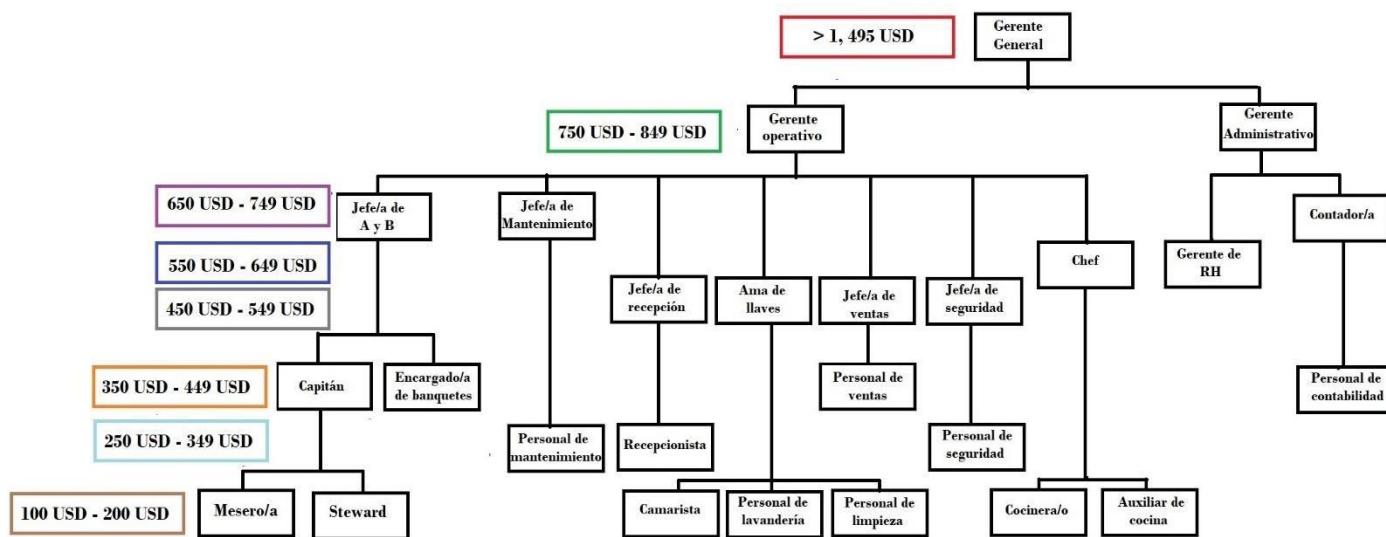
Ambos coinciden con la característica de ser inquietos y tener la iniciativa de seguir aprendiendo; no obstante, como lo comenta el gerente general, a partir de cierto momento en la escala del crecimiento profesional, las promociones juegan un papel esencial.

La situación de los casos anteriores no solo se refleja en el aspecto jerárquico, sino también en los ingresos percibidos. En la Figura 4.4.4, se aprecia el rango de salario⁴ de los diferentes puestos. Cabe destacar que la brecha de salario tiene similitud en los hoteles de las categorías entre 1 y 5 estrellas. Se establecieron ocho niveles de rango de salario, los cuales, en algunos casos difieren con el organigrama de la empresa.

Por ejemplo: de los niveles de rango de salario, resalta el puesto de Gerente de Recursos Humanos, debido a que percibe menos que el jefe de mantenimiento y jefe de alimentos y bebidas, considerando que en el organigrama deben estar en el mismo nivel.

⁴ 1 dólar = 20.07 pesos mexicanos. Tipo de cambio al 16 de noviembre de 2018

Figura 4.4.4. Rango de salario en hoteles, Toluca, México (2018)



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, en uno de los hoteles, se mencionó que hubo varones trabajando en el área de ama de llaves como camaristas, pero debido al salario, no pudieron continuar en ese puesto porque no les alcanzaba para mantener a su familia.

Entonces, surge la pregunta si ¿en la actualidad la división del trabajo sigue dándose solamente por lo socioculturalmente establecido a cada cuerpo a partir del género o intervienen otros aspectos? Aunque en este ejemplo se puede vincular a lo económico. Al final, la justificación de la persona por no continuar en ese puesto está ligada con lo asignado a los varones; es decir, la relación entre la identidad masculina y con “ser proveedor” del hogar.

Uno como hombre, aunque suene anticuado, pero la verdad a veces el hombre también es el que tiene que llevar esa parte económica y de manutención a la familia (Contralor, junio 2018).

Otra situación, es el caso de mujer que trabaja en lavandería, ella comentó que ese era su primer trabajo desde que se divorció, cuando se le preguntó cómo hacía para solventar los gastos de su familia, teniendo en cuenta el caso pasado, donde el salario de los hombres que estaban como camaristas no era suficiente para cubrir los gastos familiares, ella respondió:

“apretando de todos lados, pues «me quiero comprar estos zapatos, no, en esta catorcena no, a la otra» y así poco a poco” (Personal de lavandería, julio 2018).

En este aspecto, el salario de los puestos como el de camaristas, se visualiza como “una ayuda para el sueldo del marido”; no obstante, la oportunidad de trabajar contribuyó en su confianza y de alguna manera en salir de esa prisión, al menos, de la prisión relacionada con «la mujer depende del hombre que trabaja, ella debe estar en casa».

Sí (me ha gustado estar en el ámbito laboral), es mejor porque ya es tuyo (el dinero), ya te lo ganas, ya te lo gastas, haces lo que quieras y no dependes de otra persona... el día que viví mi divorcio, piensa uno que como mujer se le viene todo encima porque dependes de ellos como esposos... se cierra en ese momento el mundo, se te cae todo y sacar a tus tres hijos ¿cómo?, y sí podemos, sí podemos las mujeres... me siento orgullosa, feliz de haberlo hecho (estar trabajando), de «sí puedo», y va para más, ya lo que venga es pan comido (risas) (Personal de lavandería, julio 2018).

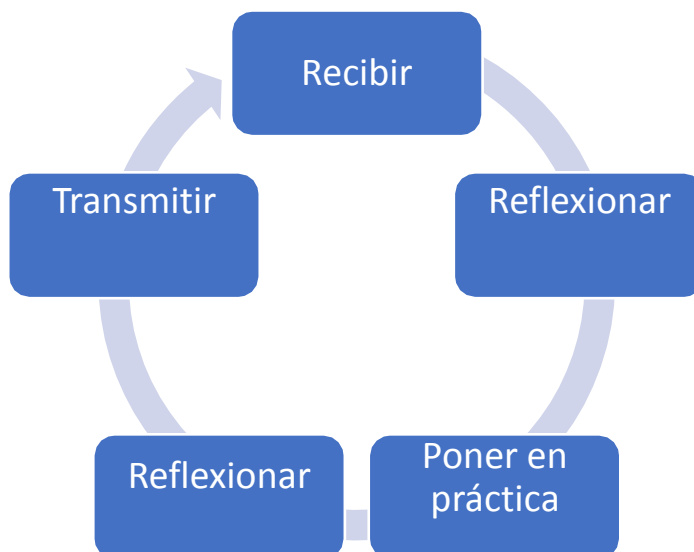
La incorporación de la mujer en el ámbito laboral turístico ha influido no solo en la diversificación de la economía familiar y en la composición social, sino también a nivel personal. En este sentido y tomando en cuenta el ejemplo anterior, a partir de los roles tradicionales (experiencia en el hogar), la persona encontró un lugar donde incorporarse laboralmente. No obstante, como lo menciona al final del fragmento “va para más”, ella agregó que dentro de sus aspiraciones laborales está el *“conocer otras áreas, otros trabajos, aquí de plano pues sí está bien, pero deseo experimentar otras actividades, otros trabajos.”*

Entonces, retomando lo que menciona Correia (1999), en estas experiencias y expectativas de género, las personas pueden llegar a ser prisioneros de sus roles de género; por una parte, existe una extensión de los roles cuando las mujeres se incorporan en el ámbito laboral y desempeñan actividades vinculadas con tareas del hogar y en el caso de los varones, ser proveedores históricos.

Para dejar de ser prisioneros de los roles de género, se requiere desafiar las expectativas tradicionales de que es “propio” para un género y que no; es decir, romper la línea de se recibe, aprende, pone en práctica, refuerza y transmite, para comenzar a recibir, reflexionar,

poner en práctica, reflexionar y cuando sea necesario transmitir o volver al segundo paso (véase Figura 4.4.5).

Figura 4.4.5. Aprender a deconstruir



Fuente: elaboración propia

Porque al poner en práctica y reforzar lo que se aprende, se contribuye a que tanto mujeres como varones presenten barreras socioculturales para desarrollarse en el ámbito laboral o simplemente, para desempeñar otros roles no asignados a cada género.

Un ejemplo es cuando no cumplen con algún rol asignado y experimentan presión social: un varón que se desempeña en el área de mantenimiento comentó que algunos años con su esposa intercambiaron papeles; él cuidaba a sus hijas y su esposa era quien trabajaba, pero sentía que no estaba cumpliendo con su papel en la sociedad de ser proveedor y esto con base en comentarios que recibió de otras personas.

Las dificultades que encuentro por ser hombre es mucha crítica, mucha gente piensa de otra forma, «no pues es que tu mujer es la que lleva (dinero), te manda», pero no, realmente no es eso, sino es el respeto que yo le tengo, tanto a mi esposa como a mis hijas, y pues principalmente el problema que hay es la crítica (Personal de mantenimiento, julio 2018).

Por otra parte, las colaboradoras mencionaron que ser mujer para ellas es algo complicado, en algunos casos se tardaban en contestar porque consideraban que era una pregunta difícil y que no la habían pensado antes.

Una mujer, yo creo que más que una situación meramente física de sexo, es complicado en sociedad ¿sabes?, porque es como te decía, o sea, todos estamos como expuestos a que nos vulneren, pero una mujer más, porque se ha venido como arrastrando esa situación siempre (Auxiliar de Recursos Humanos, julio 2018).

Las respuestas de los varones fueron diferentes en el aspecto que ellos contestaban rápido, no lo pensaban tanto y coincidían en que ser hombre es algo bueno.

Ser hombre para mí es algo fantástico, no sufres tanto como una mujer, por temas biológicos, por temas de puedo hacer más cosas en cuestión de —me gustan las herramientas—, y si fuera yo mujer a lo mejor me limitaría debido a lo mejor, a la educación (Contralor, junio 2018).

Se puede reflexionar a partir de lo anterior que, como cuerpos en movimiento, la autodefinición es aprendida socialmente de las expectativas culturales; es decir, por una parte, está lo que implica en la sociedad ser hombre (proveedor, protector, fuerte) o mujer (ama de casa, sensible, débil) y, por otra, las expectativas y oportunidades que tienen las personas de desempeñarse en otros ámbitos, como en el sector hotelero.

Es decir, en cuanto a las oportunidades que se presentan en el ámbito laboral en la hotelería, estas dependen por una parte del poder que ejercen las personas encargadas de reclutar y contratar, y por otra, de la conciencia de pertenencia a una categoría sexual.

Yo tuve un gerente, un amo de llaves hombre, yo venía manejando el esquema tradicional que era mujer, cuando me cambiaron al hombre sí tuve mis disyuntivas porque yo me dije «no, no, no va a poder», si fue una persona que demostró que podía con el puesto, independientemente del sexo, y tuve muy buen resultado, entonces, realmente la oportunidad para hombres y mujeres es la misma, depende de nosotros, más bien dicho, depende del empleado qué es lo que quiera porque la oportunidad está abierta para todos (Gerente operativo, julio 2018).

En otro hotel, una supervisora compartió una situación que vivieron con un gerente general sobre la contratación para un “puesto femenino”, en el sentido que asociaba la imagen de las personas (principalmente mujeres con cierto tipo de características físicas) con las ventas y, por ende, con mejores resultados.

Con ese gerente tuvimos una situación de que para banquetes y ventas rechazó a demasiadas chicas por su físico, o sea, él quería personas con una buena presentación, en pocas palabras que fuera bonita, buen cuerpo, buena imagen, por qué, porque para él era de «si vas a tal empresa, tu imagen dice mucho de nuestra empresa y es más fácil que se vengan con nosotros (cliente), ¿no?», entonces esa parte sí predomina mucho ahorita, bueno en el sector hotelero a lo mejor, no en general, pero yo lo vi ahorita demasiado en el trabajo (Supervisora de banquetes, julio 2018).

Este tipo de relaciones de poder, se ejercen a partir del puesto jerárquico. Cabe destacar que el poder no solo es productor y regulador de las prácticas cotidianas y la vida social sino también de las expectativas y oportunidades en ámbitos como el laboral. Aunado a lo anterior, las expectativas culturales se vinculan con: cómo debe ser el comportamiento de las personas (West y Zimmerman, 1987), las características para cada cuerpo (masculino o femenino) y los roles que debe desempeñar en la sociedad.

Otro aspecto que también influye en las oportunidades y la distribución del personal, se vincula con lo que mencionó un gerente general al hacer referencia a las expectativas del huésped en relación con el servicio.

En el servicio y en los hoteles para negocios, donde la mayoría de los huéspedes que tenemos son hombres, es mucho más fácil, bueno no fácil sino es mejor, tiene mejor percepción el huésped que lo reciba una mujer a que lo reciba un hombre, yo creo que tiene que ver mucho con la capacidad de servicio que una mujer da, porque pueden ser muy amables, muy serviciales, pero el hecho que una imagen femenina te pueda dar tranquilidad, confianza e incluso si vienes estresado que te hable suave, te genera un poco más de confianza (Gerente general, julio 2018).

Los ejemplos anteriores se asocian con la metáfora del techo de cristal. En las entrevistas se les preguntó que si pudieran elegir algún puesto de la hotelería, cuál elegirían. Los hombres

que principalmente tenían puestos de jefatura, en su mayoría elegían ser gerente general y respondían rápido. Un gerente general, añadió que a nivel personal dentro de la carrera le gustaría tener su propia marca de hotel. Las mujeres en cambio, tardaban en contestar, y elegían puestos sí de jefatura, pero de la línea media (encargada de banquetes o de ventas).

Un ejemplo de estas barreras es el de una jefa de recepción, cuando era recepcionista tuvo la oportunidad de ascender, pero no estaba segura de tomar el puesto *“porque siempre está como el temor de «¡ay, que van a decir los demás!» o cosas así”* (julio 2018).

En este orden de ideas, se puede asociar el techo de cristal con ideas socioculturales en las cuales el trabajo de una gerencia requiere tiempo y no se vincula con aspectos familiares ni con los roles establecidos al género femenino.

No me gustaría, lo que sí tengo claro es ser gerente general de un hotel, creo que es una carga demasiado pesada para ti y dejas mucho de lado a tu familia, sí quiero un crecimiento, pero lo quiero dentro de mi área que sería Recursos Humanos (Gerente de Recursos Humanos, junio 2018).

El ejemplo anterior, no generaliza la situación de las mujeres, hubo casos, principalmente de Gerentes de Recursos Humanos y Gerentes Operativas, que su aspiración laboral era ser Gerente General; no obstante, cuando se les preguntaba sobre su vida personal, si crecer profesionalmente implicaba renunciar a otros roles, su respuesta se asociaba a tener que poner en la balanza las situaciones y, en su momento, elegir.

Sí he renunciado en el aspecto personal a tener hijos... estoy contenta con mi decisión (de seguir preparándome profesionalmente), ya llegará el momento en que se dé la otra parte (tener hijos), entonces ya pondré eso en la balanza cuando sea el momento que es lo que pesa más (Gerente de Recursos Humanos, julio 2018).

Por otra parte, cuando se interroga a un gerente general sobre la distribución de roles en su casa, el ser papá o tener una familia no es en ese momento un impedimento para seguir trabajando; es decir, se percibe que no tiene que elegir entre ser papá, esposo y trabajar.

Yo ahorita me encargo de trabajar, mi esposa, como acabamos de ser papás, ella ahorita se queda en la casa con la bebé; sin embargo, si pensamos dividir los roles para que ella también pueda seguir su carrera (Gerente General, julio 2018).

Con base en los planteamientos anteriores, un cuerpo a partir de las características biológicas y representaciones culturales, se le asignan ciertos papeles en la sociedad, en este caso, hombre-trabajo, mujer-casa.

En este contexto, las personas que ocupan un puesto de dirección pueden influir en estas decisiones, por lo tanto, el poder que ejercen los jefes y las jefas se vuelve esencial para aportar en la deconstrucción de lo socioculturalmente asignado, tal como sucedió con la Gerente Operativa cuando contrató un varón para desempeñar el puesto de ama de llaves o como el siguiente caso:

Cuando me entrevistaron una pregunta del director general (risas) fue «¿estás casada?» y le dije «no», «¿tienes hijos?», «no», y dijo “«ah bueno! (risas) porque sabes que entras a las nueve y no tienes hora de salida» ... entonces aparte que yo creo que cuando las mujeres no tienen en efecto otro compromiso familiar pueden dar más tiempo al trabajo (Gerente operativa, julio 2018).

En este fragmento de entrevista, se observa que la persona que la entrevistó, asocia el hecho del tipo de puesto, responsabilidades y horario con el tema de la disposición a partir de tener un compromiso familiar «tener hijos o estar casada»; esos factores pueden contribuir para que se desempeñe o no en el puesto. Además, al final de esta pregunta, la persona afirma y resume lo sucedido en su entrevista de trabajo con el hecho que, en efecto, las mujeres pueden dar más tiempo al trabajo cuando no hay un compromiso familiar; es decir, se busca dar relación a lo familiar y laboral, y se asumen ciertos rasgos y límites a su experiencia como se aprecia en el siguiente ejemplo:

Sigue existiendo la posición del hombre y la preferencia un tanto más del hombre que la mujer, pues por cuestiones de si eres soltera te la dan, si eres casada la piensan porque te tienes que mover con la familia o te mueves tú primero y dejas la familia, entonces sí es una situación un tanto difícil (Gerente operativo, julio 2018).

Por los papeles tradicionales y los roles que desempeñan las mujeres y los hombres en la hotelería, se identifican las formas en cómo es atravesado el cuerpo: en la presentación del empleado y empleada, los deseos (superación profesional, oportunidades en la empresa, expectativas que tiene y las actividades que desempeñan) y el puesto que desempeña, que se

observó, se vincula con la extensión de los roles que llevan a cabo en otros espacios como es en el hogar.

Es decir, se aprecia que los puestos son una extensión de los “roles básicos” asignados al cuerpo masculino o femenino, además éstos son aprendidos y puestos en práctica en las áreas del hotel; por ejemplo, el puesto con mayor concentración de mujeres es camarista, es un puesto que se asocia al colectivo femenino por las actividades que debe realizar en la empresa (limpiar habitaciones, poner detalles en la habitación, tender camas, lavar baños).

Lo que sucede con el puesto de camarista se vincula con el “suelo pegajoso” porque las ideas de las mujeres: «solo sé hacer eso», «es solo para ayudar con el gasto a mi marido», «me gusta porque lo hago también en casa», así como por parte de quien contrata al asociar que un hombre no lo haría bien porque no está dentro de las actividades para lo masculino y, finalmente, por las condiciones en cuanto a ingreso, que no alcanza para solventar una familia, pero es contradictorio porque como lo expresó una mujer, sí podía mantener a su familia, aunque estaba trabajando en lavandería (salario similar al de camarista).

Aunado a lo anterior, se aprecia que, aunque las acciones *performativas* de la mujer se asocian a actividades en la cocina, sigue ocupando puestos operativos (cocinera, auxiliar de cocina) y no como chef (jefa), esto en el entendido que se requiere liderazgo, tiempo y hay presión en ese puesto. Cabe destacar que este tema no se aborda más, pero sí se identifica como una línea de investigación para futuras investigaciones.

Entonces, con base en esta investigación: las características, actividades, comportamientos y estereotipos tienen un peso mayor en la toma de decisiones acerca de la asignación de roles.

Por otra parte, se observó que el sector hotelero puede ser un espacio que contribuya a que tanto varones como mujeres tengan oportunidades para desempeñarse en diferentes áreas, sin poner el género como limitante. Ante esta situación, en una entrevista un gerente general compartió cómo logra la armonía entre su vida personal y su vida profesional.

Yo creo que cuando estaba soltero llevaba una mejor armonía que la que llevo ahora, porque la hotelería es absorbente, es un negocio que jamás cierra, pero cuando tienes

un sentido diferente, en mi caso mi esposa y mi hija que ya las tengo en casa, entiendes más fácil que los pendientes se los puedes delegar a alguien o simplemente hay

prioridades, entonces, yo cuando estaba soltero entraba al hotel a veces a las siete de la mañana y me iba a las once de la noche, y no salía a comer nada; hoy puedo llegar a la oficina a las nueve de la mañana, me voy a los dos de la tarde a comer con mi esposa, regreso a las cuatro de la tarde y me vuelvo ir a las siete de la noche, y el hotel funciona, creo que es lo mejor (Gerente General, julio 2018).

Son mensajes que se deben transmitir, en primera instancia, a las personas que contratan; por ejemplo, al gerente que preguntó si la persona era casada o tenía hijos porque el puesto de gerente operativo es absorbente en tiempo, ¿qué hubiera pasado si la mujer sí fuera casada o tuviera hijos?, seguramente, no se hubiese entrevistado en esta investigación, al menos no, como gerente operativa. En segunda instancia, a las mujeres, para que no tengan miedo de alzar la mano y si lo desean, escalar en el organigrama de la empresa, sin tener que poner en la balanza su desarrollo profesional y personal-familiar para elegir solamente uno.

En empresas, principalmente las que pertenecen a una cadena, tienen programas que contribuyen a tener un equilibrio entre lo personal y lo laboral.

Aquí tenemos un programa, ese programa nos da el beneficio de salir temprano para estar en casa con nuestra familia, tenemos días solidarios que también nos da la empresa para estar dentro de nuestro ambiente familiar como equilibrado, tenemos días de descanso en fin de semana y esto aplica desde los gerentes generales hasta los colaboradores (Gerente de Recursos Humanos, julio 2018).

Se exhorta a las empresas de hospedaje a que implementen acciones que contribuyan a que varones y mujeres tengan una gama equitativa de oportunidades, que la asignación de roles al cuerpo masculino o femenino, no sea la carta de presentación para la contratación del personal.

4.4.9. Conclusiones

Cuando el ser humano se identifica con una categoría de género, aprende características, conductas y actividades que “le corresponden” desempeñar; posteriormente, las transmite y refleja en los diferentes espacios donde tiene participación; es decir, las mujeres y varones al ser resultado de una producción histórica y cultural, les corresponden tareas “masculinas” o

“femeninas” con base en la sexuación del cuerpo, asimismo se les asignan estereotipos de género, los cuales representarían en otros espacios, como el ámbito laboral.

En este sentido, se evidencia la extensión de los roles que se llevan a cabo en casa al trabajo, tal es el caso del puesto de camarista, en el cual se concentra alrededor de la cuarta parte de mujeres del total de la plantilla femenina. Por otra parte, los hombres ocupan puestos vinculados con los rasgos masculinos (técnica, fuerza, seguridad) como es el de mantenimiento. Aunado a éste, también resalta el puesto de gerente general, situación que con las mujeres se torna diferente, en el sentido que, para ocupar puestos de esta índole, se encuentra con barreras socioculturales asociadas: 1) a no poder ocupar puestos de mayor jerarquía por sus ocupaciones familiares y 2) a ocupar y concentrarse en cierto tipo de puestos, sobre todo operativos porque repiten sus actividades domésticas.

Al ser hombres y mujeres culturalmente diferentes, da pauta a visualizar un abanico de oportunidades para cada uno, pero para ello, se debe comenzar a utilizar los lentes de género, en esta deconstrucción de lo socioculturalmente asignado se sugiere que se reciba la información, se reflexione sobre qué si está dispuesto a cambiar y que no, recordar que somos cuerpos en movimiento y con ello que no somos ajenos al cambio y adaptación; posteriormente, poner en práctica y volver a reflexionar si resultó beneficioso y con base en ello transmitir a los demás la experiencia e información.

En este contexto, el cuerpo es atravesado y sobre todo es construido a partir de la interacción entre cultura y poder, al asignar las características, actividades y roles a cada género, lo que se ve reflejado en las oportunidades y expectativas en el sector laboral. Por ejemplo, la división del trabajo se asocia con la distribución y concentración de las personas en actividades vinculadas con lo asignado al cuerpo femenino y masculino; que pone en desventaja a las mujeres porque esta asignación las coloca en lugares con menor percepción económica (camaristas, auxiliar de cocina), se encuentran con barreras predominantes sobre todo con el tema vinculado a que, si es madre o esposa, no puede desempeñarse como jefa.

Es aquí que las relaciones de género juegan un papel importante porque a partir de las interacciones en los diferentes espacios, es como se podrá contribuir a seguir trabajando y

sensibilizando en torno al tema de género. En este sentido, el sector hotelero en Toluca presentó algunos puntos favorables en oportunidades; por ejemplo, en algunas empresas ya

hubo casos donde las personas han ocupado puestos diferentes a lo “tradicional”, otras empresas llevan a cabo acciones para que las empleadas y los empleados puedan tener un mejor balance de su vida profesional y personal, al tener flexibilidad en tiempos y días de trabajo.

No obstante, todavía se debe seguir trabajando y exhortando a las empresas para que en sus políticas se incorpore la perspectiva de género, y se reduzca el número de casos donde la mujer sea vista como objeto (asociar a la mujer con mejores ventas), así como evitar poner de barrera el hecho de que ser madre o esposa implica no poder cumplir con las actividades en el trabajo o no sé es responsable; es decir, contribuir a dejar de ser prisioneros de los roles tradicionales, para ampliar la gama de oportunidades y expectativas en el trabajo.

4.4.10. Bibliografía

Aitchison, C. (2009). Gender and Tourism Discourses: Advancing the Gender Project in Tourism Studies. En T. Jamal, y M. Robinson, *The SAGE handbook of tourism studies*. Sage Publications

Akpınar-Sposito, C. (2013). Carrier barriers for women executives and the Glass Ceiling Syndrome: the case study comparison between French and Turkish women executives. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 75, 488-497

Amigot, P. y Pujal, M. (2009). Una lectura del género como dispositivo de poder. *Sociología*, 70 (24), 115-152

Cacique, I. (2008). Participación en el trabajo doméstico de hombres y mujeres en México. *Papeles de población*, (14), 173-200. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11205508>

Camarena, M. E. y Saavedra, M. L. (2018). El techo de cristal en México, *La Ventana*, (5) 47, 312-347.

Correia, M. (1999). Las relaciones de género en la Argentina. Un panorama sectorial. Argentina: Banco Mundial

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Cuéntame (s/f). Mapas para imprimir. Sin nombres, blanco y negro. INEGI Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/mapas/nacional.aspx?tema=M>
- Datatur (2019). Información Turística por Entidad Federativa. Secretaría de Turismo. Disponible en: http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_MEX.aspx
- Díaz, I. A.; Verján, R. y Castrejón, B. E. (2014). Estereotipos de género y turismo: análisis cualitativo del “suelo pegajoso” en hoteles de 4 y 5 estrellas en Tijuana (México). *TURyDES*, (7) 17.
- Fernández, M.; Martínez, L. (2010). Participación de las mujeres en las empresas turísticas privadas y comunitarias de bahías de Huatulco, México. ¿Hacia un cambio en el rol de género? *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 26, 129-151.
- Foucault, M. (1991). *El sujeto y el poder*. Bogotá: Carpe Diem Ediciones
- Foucault, M. (2011). *Historia de la sexualidad. Volumen 1 La Voluntad de saber*. México: Siglo XXI Editores
- Fuller, N. (2010). Lunahuaná, un destino turístico. Transformaciones en la composición social, economía familiar y relaciones de género. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 8 (2), 293-304
- Glass, C. y Cook, A. (2016). Leading at the top: Understanding women’s challenges above the glass ceiling. *The Leadership Quarterly*, 27, 51-63
- H. Ayuntamiento de Toluca (2016). Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018
- Harding, S. (1988). “Is there a Feminist Method?” En *Feminism & Methodology* (pp. 1-14). USA: Indiana University Press.

- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Indina, N. (2016). La perspectiva de género en investigaciones sociales. En Verschuur, C y Hainard, F. (2016). *Des brèches dans la ville. Organisations urbaines, environnement et transformation des rapports de genre* (pp. 37-54). Ginebra: Graduate Institute Publications.
- INEGI (2005). Mapa de los Estados Unidos Mexicanos, división estatal. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI (2018). Mujeres y hombres en México 2018. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Disponible en: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/MHM_2018.pdf
- Juárez, A., Tuñón, E., Winton, A. y Zapata, E. (2018). Relaciones socio-espaciales de género y participación de las mujeres en el proyecto Milpa Intercalada con árboles Frutales (MIAF) en Chiapas. *Estudios de Género de El Colegio de México*, 4. <http://dx.doi.org/10.24201/eg.v4i0.208>
- Lagarde, M. (1996). El género, fragmento literal: “La perspectiva de género”. En *Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia*. Ed. horas y Horas: España. 13-38
- Lagarde, M. (2012). Enemistad y sororidad. Hacia una nueva cultura feminista. En *El Feminismo de mi vida. Hitos, claves y topías*. México: Instituto de las Mujeres del Distrito Federal
- Lamas, M. (2017). Género. En H. Moreno y E. Alcántara (Coord.), *Conceptos clave en los estudios de género Vol. 1* (pp. 155-169). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género
- Lamas, M. (2018). Cuerpo y política. En H. Moreno y E. Alcántara (Coord.), *Conceptos clave en los estudios de género Vol. 2* (pp. 47-63). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género

- Lara, M.A. (1993). *Inventario de Masculinidad-Femineidad IMAFE*. México: Editorial El Manual Moderno, S. A. de C.V.
- Martín, I. (2009). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. España: Pirámide
- Martínez, R. (2004). *El uso del Staffing Guide y el impacto en la nómina* (Tesis licenciatura). Universidad de las Américas Puebla, México. Recuperada de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/martinez_cmch_r/capitulo_1.html
- Mendoza, M.M. y Chapulín, J.V. (2015). Turismo, trabajo femenino y empoderamiento de las mujeres en Bahías en Huatulco, Oaxaca-México. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24 (2), 316-355
- Moreno, D. y Cañada, E. (2018). Dimensiones de género en el trabajo turístico. *Informes en Contraste*, (4).
- Nicolson, P. (1997). *Poder, género y organizaciones. ¿Se valora a la mujer en la empresa?* España: Narcea
- Parcerisa, C. (2017). Turismo en México, el sector que más aporta al producto interno bruto. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/forbes-life/turismo-mexico-pib/>
- Piedra, N. (2004). Relaciones de poder: leyendo a Foucault desde la perspectiva de género. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*. 4 (106), 123-141
- Rodríguez, Y. A. (2000). La perspectiva de género: un eje básico para la comprensión de la sexualidad de los y las adolescentes. *La Ventana*, (12), 112-146
- Sánchez, S.M.; López-Guzmán, T.J. y Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, (20), 223-249
- Scott, J. (1996). El género: una categoría útil para el análisis histórico. En Lamas, M. (Comp.). *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*. México: Programa Universitario de Estudios de Género-UNAM

- Sectur (2018). Turismo de reuniones, contribuye al crecimiento económico y es una inversión social. Prensa. Comunicado 79. México: Secretaría de Turismo. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/turismo-de-reuniones-contribuye-al-crecimiento-economico-y-es-una-inversion-social-de-la-madrid?idiom=es>
- Sectur del Estado de México (2018). Directorio de hospedaje de Toluca. Secretaría de Turismo del Estado de México
- Segovia, M. y Figueroa, C. (2018). *Turismo y género. La perspectiva inclusiva en la gestión turística*. Barcelona, España: Editorial UOC
- Swain, M. B. (2005). Las dimensiones de género en la investigación sobre turismo. *Política y Sociedad*. 42 (1), 25-37.
- Tashakkori, A. & Teddlie, C. (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. Thousand Oaks: Sage Publications
- Tepechin, A.M, Tinat, K. y Gutiérrez, L. (Coord.) (2010). *Relaciones de género*. Primera edición. México: El Colegio de México.
- UNWTO (2018). “Sin equidad no hay desarrollo”: Empoderamiento de la mujer en el turismo, tema central de la reunión ministerial de las Américas. Press Release no. 18033, abril 2018. Organización Mundial del Turismo Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-04-16/sin-equidad-no-hay-desarrollo-empoderamiento-de-la-mujer-en-el-turismo-tema>
- Vizcaíno-Suárez, L.P, Serrano-Barquín, R., Cruz-Jiménez, G. & Pastor-Alfonso, M.J. (2017). Turismo, alfarería y trabajo femenino en el Pueblo Mágico de Metepec, México. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 15 (2), 391-407
- West, C. y Zimmerman, D.H. (1987). Doing gender. *Gender and Society*, 1 (2), 125-151

4.5. Disposición espacial

El papel que juegan las voluntades de poder en el espacio de trabajo se visualiza a partir de cómo el poder incide en el cuerpo al generar trazos (recorrido que tienen los empleados en el hotel). Por ejemplo: las camaristas tienen espacios específicos para ir de un lugar a otro dentro del hotel «tras bambalinas», esto quiere decir, que no tienen la misma interacción con el huésped como la tiene el personal de recepción.

En los mapas de relieves de la experiencia (Rodó de Zárate, 2014), se integró la dimensión social (género), dimensión psicológica (experiencia vivida) y la dimensión geográfica (áreas de trabajo). En este sentido, la información obtenida en las entrevistas se representó de forma visual sobre una distribución espacial. Por una parte, la experiencia corresponde al nivel de bienestar (sentirse cómodo, tranquilo, sin miedo, en un lugar de alivio), esto se representa como valles. Por otra parte, el malestar que se tiene en cada lugar de trabajo (en su área, otra área de trabajo, en el comedor para el personal o fuera del hotel); en el caso del malestar, este se asocia a las manifestaciones de las relaciones de género, las cuales tienen que ver con desigualdades, miedo, violencia y opresión y se representa en las colinas, curvas o picos que se acentúan (malestares que se ponen de relieve).

Los puntos se refieren a las situaciones donde un compañero, compañera, jefe, jefa, huésped u otra persona puede llegar a ejercer poder. También, se observan tres aspectos a partir de estos mapas: el primero tiene que ver con un malestar sistemático que se vincula con el miedo por ser mujer del colectivo femenino, hecho que se sitúa dentro de la voluntad de poder – patriarcado- porque sin haberlo experimentado personalmente; por las características, actividades y acciones asignadas al cuerpo femenino se recrea en la mente de las mujeres que hay posibilidades de vivir violencia, acoso, secuestro o violación. A diferencia del malestar contextual que expresó un mesero, donde al sentir empatía por lo que sucede con las mujeres se integra al hecho que también él tiene posibilidades de experimentar violencia, acoso, etc.

El segundo punto hace referencia al malestar que se origina entre mujeres, como un grupo (colectivo femenino) ejerce poder entre sí mismo y lo conserva en el entendido que no solo se observa de manera jerárquica (jefa-camarista) sino, además dentro del mismo nivel

(camarista-camarista). Entonces, por el hecho de ser mujer, se está igualmente en una posición de poder como un varón, aunque no en la misma situación.

El tercer punto tiene que ver con el bienestar, el cual aparece como una experiencia integral, donde las relaciones de género siguen estando presente, pero la diferencia es que el cuerpo (biopsicosocial) no asigna y refleja características y acciones para cada género, situación que se ejemplifica cuando las personas disfrutan de su trabajo, así como cuando el área de trabajo no es un espacio o fuente de desigualdades.

Continuando con esta línea, en la investigación se consideraron los lugares donde se llevan a cabo interacciones y con base en los mapas de relieves de la experiencia se identificó en sus experiencias vividas, los espacios y las situaciones que les generaban algún malestar o bienestar a partir del ejercicio de poder de una persona.

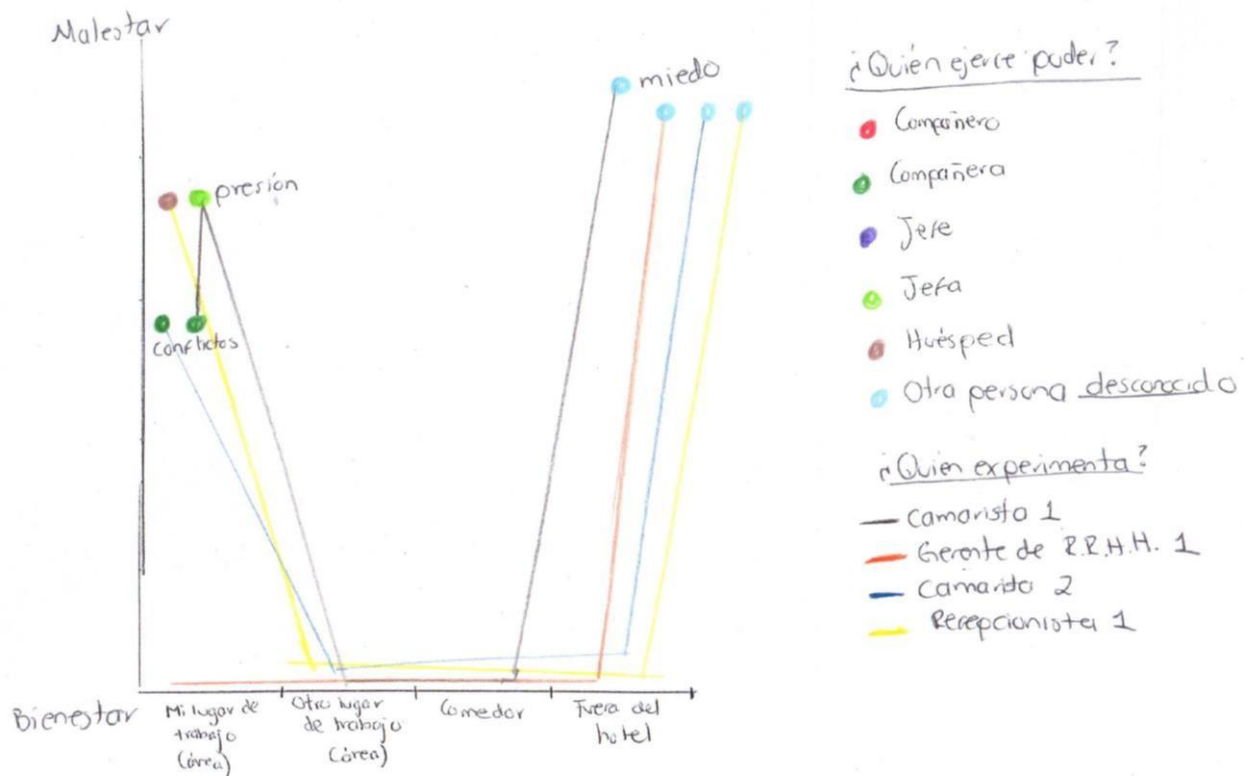
En la figura 4.5.1, se aprecia el mapa de relieves de cuatro mujeres; por ejemplo, una camarista quien compartió que, en su lugar de trabajo, los malestares surgen a partir de la distribución del trabajo porque *“a veces unas compañeras tienen más salidas⁵ que otras o les tocan limpiar menos habitaciones”* (camarista, julio 2018). De hecho, en una ocasión con una compañera tuvo un conflicto:

Baja una compañera y me empezó a decir que otra colega le había comentado que yo decía cosas de ella, yo estaba lavando, entonces, cuando empezó a levantar la voz, me defendí (hablando), sí me alteré (Camarista, julio 2018).

Al final, arreglaron la situación; no obstante, fue un suceso le generó malestar dentro de su área de trabajo. Justamente, se vincula con las relaciones de poder entre mujeres, tema que se detallará en otro apartado de esta investigación.

⁵ Cuando la habitación ya no va a ser ocupada por el mismo huésped.

Figura 4.5.1. Mapa de relieves de la experiencia mujeres



Fuente: elaboración propia con base en entrevistas

Asimismo, durante una plática con ella, mencionó que percibía la actitud de su jefa (ama de llaves) como prepotente, no la dejaba hablar con las demás personas del trabajo porque perdía tiempo en sus actividades, entonces como la camarista era muy sociable, sentía que no era ella porque sentía que querían que fuera muda.

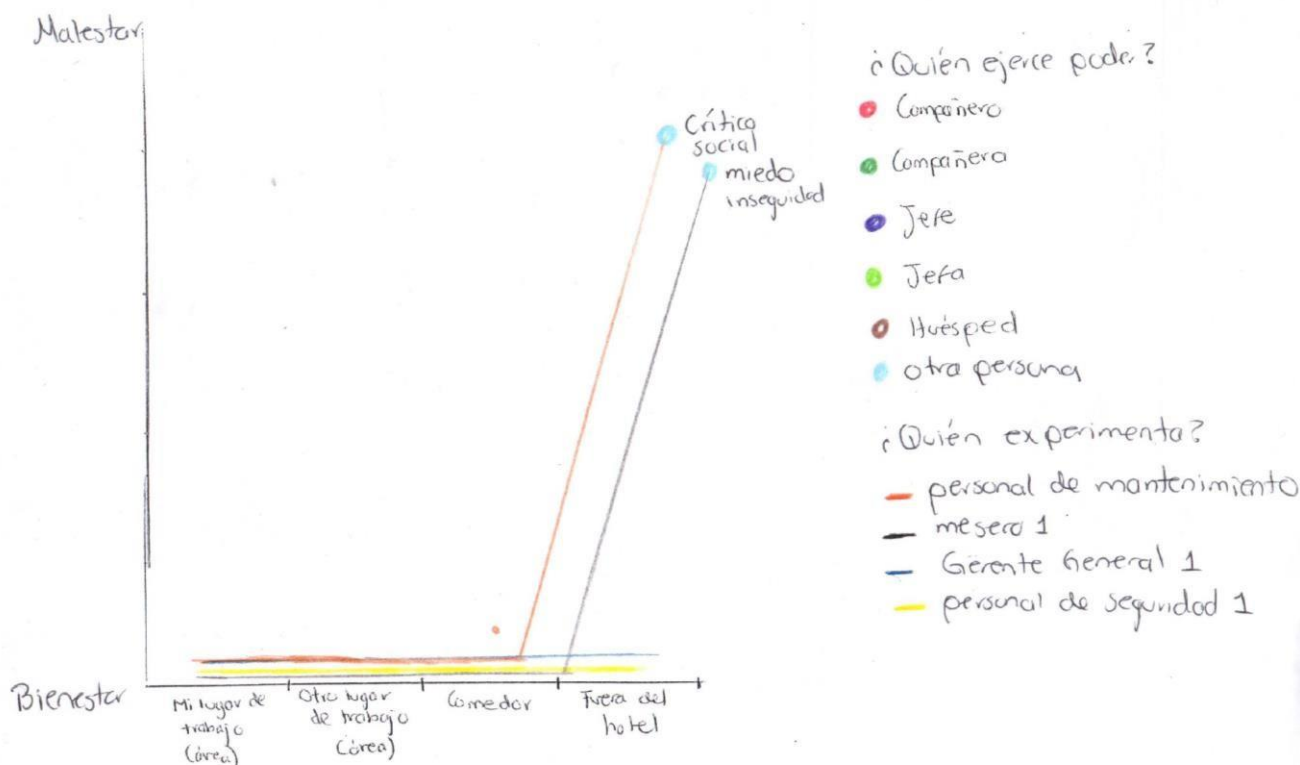
Aunado a lo anterior, sentía miedo y vulnerabilidad por ser mujer, debido a que está expuesta a experimentar algo (violencia, acoso, robo, secuestro) fuera del hotel, debido a las noticias que ha escuchado y visto en los medios de comunicación sobre otras mujeres.

Al contrario de los varones, durante las entrevistas mencionaron que no sentían malestar o miedo por ser hombre dentro o fuera del hotel (véase figura 4.5.2). Excepto dos de ellos, uno que labora en el área de mantenimiento expresó que fuera del hotel sentía malestar cuando

las personas lo criticaban porque en algún momento su esposa trabajó mientras él cuidaba a sus hijas o cuando hacía cosas de “mujeres” (limpiar, estar en casa, hacer tareas domésticas),

entonces la crítica social se enfocaba a que no estaba llevando a cabo su papel de hombre en el hogar.

Figura 4.5.2. Mapa de relieves de la experiencia varones



Fuente: elaboración propia con base en entrevistas

Otro de los varones comentó que sentía miedo de ser agredido o violado, como era el único que había contestado esto, se le interrogó a que se debía ese miedo y él agregó que como tenía varias amigas, quizás por escuchar sobre la situación de inseguridad que vive el colectivo femenino, él sentía ese miedo.

En este contexto, hay situaciones que las camaristas experimentan a partir no solo de las actividades que desempeñan, sino del poder que ejerce el huésped.

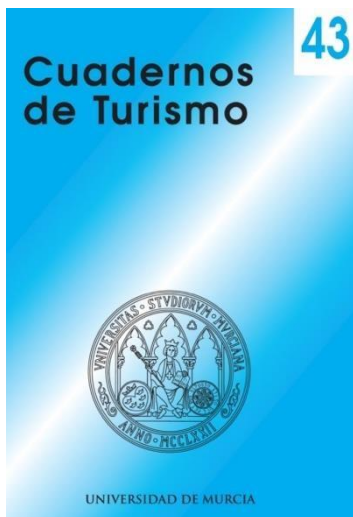
“Algo que se comenta mucho es eso del acoso, o sea que es muy común que existan como esos detalles, inclusive hasta sí lo llegué a ver con huéspedes, que son súper incómodos, o sea, llegaban y las chicas (camaristas) tocaban y era así como de «ah,

sí, pásale», casi, casi desnudos, y les valía estar así, y pues sí es como incómodo, ¿no?, porque ellas están haciendo su trabajo y es un trabajo pues a lo mejor no muy bien visto por otros, pero finalmente es trabajo y es algo digno. Y pues como que no es justo que entre sus labores tengan que estar soportando esas cosas” (jefe de recepción, julio 2018)

Por ejemplo, cuando se preguntó sobre si tenían algún miedo por ser hombre o ser mujer, en el caso de los varones, la mayoría contestaba que no tenían ningún; no obstante, las mujeres coincidían en que por ser mujer era que podían ser violadas, agredidas, secuestradas. Un aspecto que asociaron con situaciones que viven “la mayoría” del colectivo femenino.

A partir de las respuestas de las personas entrevistadas, se obtuvo la siguiente información: en general, tanto a los varones como mujeres les gusta el lugar donde trabajan; en algunas ocasiones, sienten malestar, pero se vincula con la actitud del jefe o jefa para con las personas o por la carga de trabajo. Aunado a lo anterior, son las mujeres quienes expresaron que por ser mujer tienen miedo, principalmente fuera del hotel, de ser violadas, secuestradas o agredidas. Además, en el caso del ejemplo del mapa de relieves de la experiencia de las cuatro mujeres, se observa más picos (colinas) que se asocian a espacios donde ellas experimentan las manifestaciones de las relaciones de género como es la inseguridad, conflictos entre ellas mismas, acoso sexual. Por el contrario, en el mapa de sus homólogos se observan valles en la mayoría de los espacios; es decir, bienestar cuando se trata de las relaciones de género.


4.6. ¿Mujeres en disputa? Relaciones intragenéricas en el sector hotelero de Toluca, México. Artículo enviado a la revista: Cuadernos de Turismo



INDIZADA
CABI
C.I.R.E.T.
DIALNET
DICE
DIGITUM
DOAJ
EBSCO
Economics Bibliography
ERIH PLUS
ESCI – Web of Science
E-REVISTAS
ÍNDICE H de las revistas españolas de Ciencias Sociales
IN-RECS
ISOC
LATINDEX
MIAR
RECOLECTA
REDIB
REDALYC
RESH
SCOPUS
SHERPA/RoMEO
SICTUR
SJF
ULRICHS
UNIVERSAL IMPACT FACTOR
URBADO

Comprobante del envío de un artículo

[turismo] Envío recibido ▶ Recibidos x 🖨 🔗

 **Cayetano Espejo Marín via Revistas Científicas de la Universidad de Murcia** <editum@um.e...> vie., 31 may. 00:05 ☆ ↶ ⋮
📧 para mí ▾

Estimado/a Rebeca Mejía:

Gracias por el envío a Cuadernos de Turismo del trabajo titulado "¿Mujeres en disputa? Relaciones intragenéricas en el sector hotelero de Toluca, México". Podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista.

URL del envío: <https://revistas.um.es/turismo/authorDashboard/submission/381821>
Nombre de usuario/a: rebemv19

Si tiene cualquier duda, por favor no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Reciba un cordial saludo,
Cayetano Espejo Marín

[Cuadernos de Turismo](#)

4.6.1. Resumen

El objetivo de la investigación es analizar las relaciones de género, principalmente intragenericas, en trece hoteles de Toluca, México a partir de la perspectiva de género y el vínculo entre las dimensiones cultura, cuerpo y poder. Es una investigación de carácter mixto. Se destaca el departamento de ama de llaves, donde la *performance* que se vive se vincula con las características socioculturalmente establecidas para lo femenino. Además, se observa cómo es la relación entre mujeres, la cual puede ser conflictiva y difícil; sin embargo, en ocasiones puede llegarse a relaciones de sororidad.

Palabras clave: turismo, género, sororidad, hotelería

Women in dispute? Intrageneric relationships in hosting companies of Toluca, Mexico

4.6.2. Abstract

The aim of this research is to analyse the gender relations, mainly intrageneric, in thirteen hotels in Toluca, Mexico from the perspective of gender and the link between the dimensions of culture, body, and power. Mixed methods were employed. Housekeeper area stands out, where the performance that they live is related to the sociocultural characteristics for the female gender. In addition, the results of this research indicate how the relationship between women is, which can become conflictive and difficult; however, sometimes sisterhood can be reached.

Keywords: tourism, gender, sisterhood, hosting companies

4.6.3. Introducción

Las relaciones de género (referidas a relaciones de poder) tanto inter como intragenéricas desempeñan un rol importante, debido a que no solo están presentes en la evolución y transformación de las normas y valores de la sociedad, sino además están inmersas en la vida cotidiana de las personas.

En este sentido, el tema de relaciones de género se ha estudiado en diferentes contextos. Por ejemplo: en la universidad (Rojas, Méndez y Montero, 2013), sector salud (Martínez, 2014), familia (Ribeiro, 2004, Navarro, 2017), migración (Rendón, 1997), dinámicas del cambio cultural en contextos indígenas (Rodríguez, 2011) y en el turismo (Fuller, 2010; Mendoza y González, 2013; Díaz-Carrión, 2014; Díaz, Lozano y Montiel, 2018).

El análisis que se ha realizado en estos contextos se ha hecho desde las relaciones intergenéricas (mujeres-hombres). Y el objeto de estudio se vincula con la situación y las diversas condiciones en las cuales viven, principalmente, las mujeres; es decir, qué roles se les han asignado y la opresión contra ellas (Sánchez, 1995; Blanco, 2006; Ramalio, 2011, Martínez, 2014). En lo que respecta a las investigaciones sobre las relaciones intragenéricas, su estudio ha sido menor, en especial, sobre las relaciones entre el género femenino.

En el caso del turismo, el desarrollo de la actividad y la incorporación de la mujer en el empleo turístico ha generado cambios en la composición social, ha acelerado el proceso de diversificación de la economía familiar y en la composición social de la población (Fuller, 2010, Vizcaíno *et al.*, 2017), igualmente ha influido en las relaciones entre los géneros.

En este contexto, el turismo genera millones de empleos para las mujeres en todo el mundo (Sarosi, 2017), lo que se refleja en que el personal de este sector en todo el mundo está formado en su mayoría por ellas (UNWTO, 2019). De acuerdo con el Informe mundial sobre las mujeres en el turismo 2010⁶, las mujeres en el sector de Hoteles y Restaurantes representó en América Latina 58.5% y 53.4% en el Caribe (OMT y ONU Mujeres, 2013). En este sentido, dicha región del mundo es la de mayor porcentaje de empleo femenino (UNWTO, 2018).

⁶ La segunda edición del Informe se publicará en otoño de 2019 (UNWTO, 2019)

Por otra parte, en México, en la actividad económica de servicios, la participación de mujeres es de 53.7% y de hombres 35.5% (INEGI, 2018), la suma de los porcentajes no es 100, debido a que excluye sector de actividad no especificado. En el Estado de México, la participación femenina representó 54.5% y la masculina 45.5% (Gobierno del Estado de México, 2018), se consideró la rama de actividad económica “otros servicios” porque el informe no especifica actividades de turismo.

De esta forma, las relaciones de género desempeñan un rol importante en el ámbito laboral porque además de visualizarse, también se observa el papel del turismo como filtro de la cultura -las construcciones socioculturales sobre género-, del poder, y cómo estas dimensiones atraviesan el cuerpo. Además, al ser las mujeres quienes conforman en mayor medida la plantilla del sector turístico, hace que se convierta en un espacio para estudiar la *performance*, entendida como el acto, la representación de los cuerpos y del género (Butler, 1998). Por ejemplo: en los hoteles, los cuales son una empresa turística donde la división de género es evidente (Sarosi, 2017; Mejía *et al.*, 2017; Escudero *et al.*, 2017).

En este tenor, se parte de la relación histórica entre mujeres, con base en su enemistad, donde lo común es anulado y solo queda aquello que separa, que mantiene a las mujeres en solitaria disputa (Lagarde, 2012), ¿incapaces y sin posibilidad de alianza y pacto o con opción de incorporar la sororidad en los espacios donde desempeñan un rol?

La vida de las mujeres está marcada por ideas patriarcales: la competencia, la exclusión, la discriminación y todas las formas de opresión (Lagarde, 2012). Sin embargo, este tipo de situaciones no solo se refleja entre diferentes géneros (masculino-femenino), sino también en la interacción entre ellas (mujer-mujer). Y no solo se vive en México, sino que se refleja en naciones con contextos similares donde el sistema patriarcal es dominante.

Es por ello, que para esta investigación se toma como opción de alianza la sororidad, la cual está basada en una relación de amistad, de hermandad, donde como mujeres se aprende y enseña; es decir, en las amigas mujeres se encuentra una persona a quien se acompaña y con quien se construye (Pérez, 2009), además, en este tipo de interacciones se modifican las

relaciones entre ellas, para lograr relaciones sociales favorables para cada una de las que integra el colectivo femenino.

En este sentido, sororidad es un tema reciente, la palabra entró en el diccionario en línea de la RAE en 2018, de igual forma, representa un concepto cada vez más relevante (BBC Mundo, 2018). Ejemplo de ello, es lo que sucede en redes sociales con los hashtags #yotecreo, #metoo (Quintana, 2018), #sororitips, donde se busca dar voz, ayudar a las otras e identificarse con ellas. Destaca la propuesta de Marcela Lagarde (2006) que incorpora este concepto en español.

Otro caso es el que sucede con las camaristas, camareras de piso, las que limpian los hoteles o las *Kellys*, quienes han hecho que su voz se escuche sobre su condición y situación de trabajo, han creado asociaciones en diferentes lugares de España (Cañada, 2015; Durán, 2016) para dejar de ser invisibles (Las Kellys, 2018).

Con base en lo anterior, la investigación que da soporte a este trabajo tiene lugar en las empresas de hospedaje de Toluca, México con el objetivo de analizar las relaciones de género, principalmente intragenéricas, a partir del vínculo entre las dimensiones de la perspectiva de género: cultura, poder y cuerpo.

El trabajo se construyó desde los siguientes apartados: en el primero se exponen los fundamentos teóricos que dan pie a la discusión; posteriormente se presenta información sobre las empresas de hospedaje en Toluca; el tercer apartado es sobre la metodología; seguido de los resultados y; el último está dedicado a las conclusiones.

4.6.4. Relaciones de género y turismo

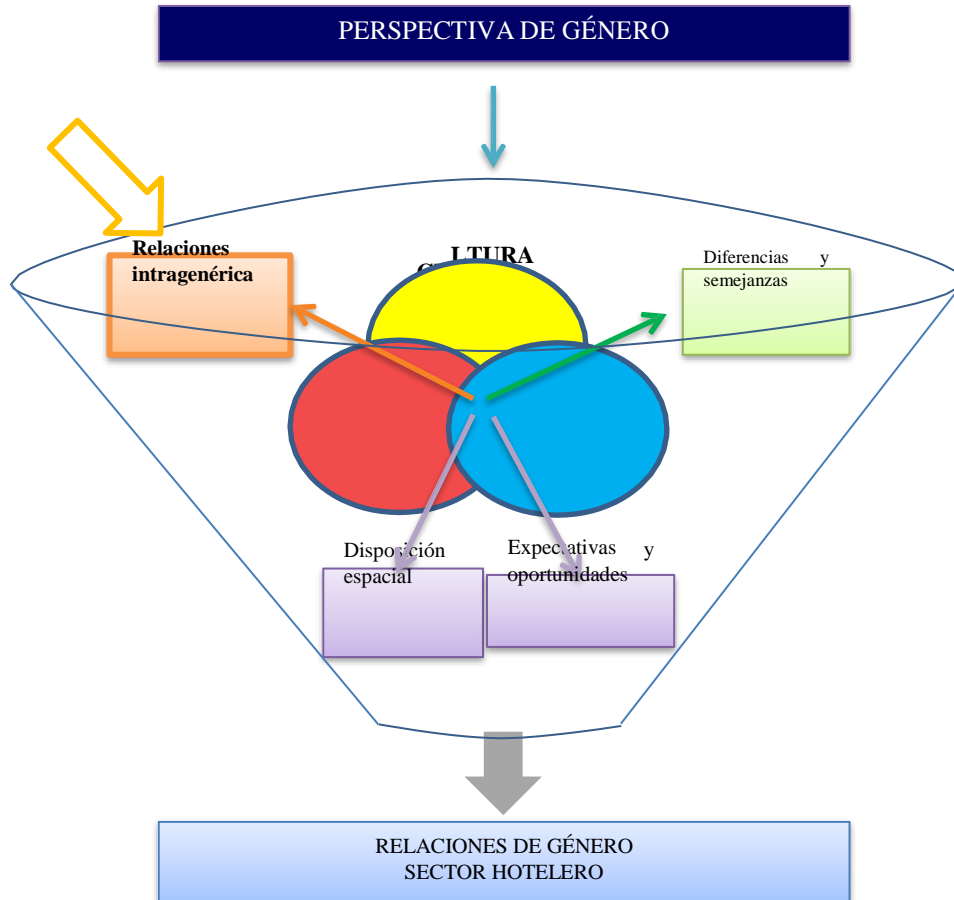
Las relaciones de género desempeñan un rol importante, debido a que están presentes en la evolución y transformación de las normas y valores de la sociedad, de alguna manera en todas las esferas de la convivencia. Es a partir de la perspectiva de género, que se pueden analizar las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros (intergenéricas) y al interior de uno de ellos (intra-genéricas).

En este contexto, las relaciones de género se conceptualizan como relaciones de poder jerarquizadas entre mujeres y varones (Vizcaino-Suárez *et al.* 2017), en dichas interacciones

intervienen tres aspectos: la cultura, el cuerpo y el poder (Tepichin, Tinat y Gutiérrez, 2010). En la Figura 4.6.1, se aprecia el modelo de análisis. Esta investigación se centra en la

categoría de relaciones intragenéricas, la cual surge del entrecruzamiento de las tres dimensiones anteriores.

Figura 4.6.1. Modelo de análisis



Fuente: elaboración propia con base en Tepichin, Tinat y Gutiérrez (2010), Lamas (2017), Amigot y Pujal (2009)

El poder es incomprendible si antes no se entiende al sujeto y su contexto, esto considerando que cuando el sujeto mantiene relaciones con otras personas y propiamente con la sociedad, se presentarán y desarrollarán relaciones de poder, que permiten comprender los contextos sociales (Foucault, 1991). Igualmente, puede ser un productor y regulador de las prácticas cotidianas y de la vida social (Amigot y Pujal, 2009), asimismo, puede estar presente en la asignación de las características de lo masculino y lo femenino, así como de las funciones y responsabilidades de cada uno. Estas asignaciones se derivan del patriarcado, como voluntad de poder.

El patriarcado se asocia a la cultura occidental donde se sobrevaloran los aspectos masculinos, y el ideal masculino se erige como una manera superior de comportamiento vinculado con estilos particulares de control y poder social (Lara, 1993).

La vida de las mujeres está definida por esta voluntad, está marcada por la competencia, la exclusión, la discriminación y todas las formas de opresión; al vivir, ellas las reproducen, son sus portadoras. En su necesidad de poder, intentan identificarse con el hombre (Lagarde, 2012). En este sentido, en una encuesta realizada por Valen (2010) sobre la relación de las mujeres, la mayoría respondió que la influencia de la madre es el indicador clave sobre si una mujer llega a ser agresiva, manipuladora o exclusiva con sus compañeros.

Continuando con esta línea, en un artículo de la misma autora (2007), ella señala que su miedo sobre la competencia y agresión encubiertas de las mujeres se validan con frecuencia en: el chisme, las comparaciones, así como las críticas fulminantes de la carrera, aunado a eso, a menudo las mujeres no tienen una idea de dónde se encuentran -socialmente como madres, colegas- porque al mismo tiempo son aliadas y enemigas.

Por otra parte, se identifica otra voluntad de poder que es el feminismo, ésta se concibe como el movimiento social que cuestiona valores, creencias y normas en la sociedad que destinan a las mujeres roles subordinados respecto a los varones (Montero, 2006; Jaiven, 2016). Un elemento que incorpora es la experiencia de sororidad (*sisterhood* en inglés y *sororité* en francés); es decir, de compañerismo, amistad y/o parentesco entre mujeres, que se convierte en nuevas pautas de relación entre conocidas y desconocidas (Riba, 2016), también, se suscribe en todo escenario donde las mujeres tengan convivencia o interrelaciones (Pérez-Sánchez y Rábago-De Ávila, 2018).

Hablar de una diferencia histórica anclada en un cuerpo vivido (Beauvoir, 2017) es suma específica de la historia de las mujeres, donde los cuerpos trabajan, crean, transmiten y recrean la cultura, los modos de vida y las relaciones de poder; no se trata de cuerpos biológicos sino de cuerpos contruidos por las relaciones entre biología (sexo), sociedad, cultura (Lagarde, 2012) y poder.

El cuerpo entendido como el espacio o un territorio propio que el sujeto -hombre o mujer- puede controlar y dominar, siendo una construcción de género y un soporte de las

clasificaciones de lo femenino y de lo masculino (Tepichin, Tinat y Gutiérrez, 2010). Es decir, el cuerpo es la entidad que refleja la representación (*performance*) sociocultural con base en el género (hombre-masculino / mujer-femenino).

Estos procesos de construcción sociocultural acompañan a los individuos desde su nacimiento y están establecidos de acuerdo a patrones de masculinidad y feminidad. Se pueden identificar, en algunos casos, a partir de la vestimenta, poses, comportamiento (Núñez, 1999), modalidades de crianza y juegos propuestos en la infancia (Indina, 2016), así como la interacción con otras personas del mismo o diferente género.

Es así que cada cultura concede significados distintos sobre la diferencia de género, donde la construcción de la sexuación de los cuerpos⁷ estructura los usos y costumbres particulares, y contrasta los mandatos culturales (Lamas, 2017); es decir, en cada cultura se otorga cierto significado a los cuerpos de las mujeres y de los hombres.

Los rasgos masculinos están enfocados a lo práctico, de orientación a la acción, a la protección, a ser proveedor, así como al machismo -agresión-; mientras que los rasgos femeninos se asocian a la preocupación por otros, de relación, maternidad, al síndrome de mujer sufriendo o sumisión -debilidad- (Lara, 1993), y con actividades del hogar (Fernández y Martínez, 2010; Cacique, 2008).

No obstante, se propone la no existencia del hombre universal, sino la de hombres y mujeres culturalmente diferentes (Harding, 1988), pero la diferencia no ocurre sólo entre los géneros, sino también entre el mismo género, en este caso, entre mujeres.

En este sentido, de acuerdo con Lagarde (2012) la diferencia para las mujeres es doble. Por una parte, se es diferente en relación con los hombres como paradigma patriarcal y estereotipo de lo humano y, por otro lado, se encuentra la diferencia de cada una con relación a las otras; es decir, de lo que las mantiene en disputa.

La disputa entendida como algo histórico, lo común es anulado y sólo queda entre las mujeres aquello que las separa -clases, grupos de edad, relación con los hombres, con los otros y con

⁷ A partir no solo de lo biológico sino también de lo psíquico y social se construye lo “propio” para los

varones y lo “propio” para las mujeres.

el poder, color, belleza, rango, prestigio-, es decir, lo que está en la base de su enemistad histórica (Lagarde, 2012).

Es por ello que el espacio donde llevan a cabo una *performance* y donde se presentan las interacciones sociales entre ellas puede ser un lugar donde no solo se presente este tipo de situaciones sino, también, se visualice el tema de sororidad que “vincula, mueve y sostiene a las mujeres” (Riba, 2016:230). También, da pauta para que en la sororidad se encuentre la posibilidad de desarticular, además de la enemistad histórica mujer-mujer, la opresión patriarcal entre los géneros hombre-mujer (Lagarde, 2012).

4.6.5. Empresas de hospedaje, Toluca, México

Toluca es uno de los 125 municipios que integran al Estado de México (en la Figura 4.6.2 se aprecia su localización).

Figura 4.6.2. Croquis de localización geográfica de Toluca, México



Fuente: elaboración propia con base en Cuéntame (s/f)

Con base en el Directorio de Hospedaje del Estado de México (Sectur Edo. Méx., 2018), en el estado hay registrados 736 establecimientos de alojamiento, con un total de 39,792 habitaciones; se considera la oferta de 1 a 5 estrellas y los de sin categoría.

Por otra parte, en Toluca hay 56 hoteles (Sectur Edo. Méx., 2018), donde se detalla la categoría, número de habitaciones y servicios. Hay 26 alojamientos de una a cinco estrellas, dos posadas, y 28 moteles. Con un total de 6,291 habitaciones.

Toluca es principalmente un centro industrial, por lo que el tipo de turismo que se lleva a cabo es de reuniones y negocios. En México, este tipo de turismo genera una derrama económica de 1.5% del PIB nacional (Sectur, 2018).

4.6.6. Metodología

Este artículo se deriva de una investigación para la obtención de grado de maestría, en la que se optó por un análisis de carácter mixto, con mayor peso en lo cualitativo. En primera instancia se aplicó un cuestionario sobre la distribución del personal, posteriormente se utilizaron técnicas del método etnográfico, considerado como un método de campo que se realiza en los entornos de las personas a estudiar y con quien se tiene contacto cara a cara (Angrosino, 2012), por lo que se aplicaron: 26 entrevistas semiestructuradas (18 a mujeres y 8 a hombres), además, se recurrió a la observación participante (prácticas profesionales en dos hoteles, del 13 de agosto al 19 de octubre de 2018) y no participante, así como de conversaciones informales, para este artículo se retoma principalmente esta segunda fase. La información obtenida se organizó y analizó a través de su codificación e interpretación (Gibbs, 2007).

El nivel de codificación se centró en la categoría “relaciones intragenéricas”; para ello, se transcribieron las entrevistas, posteriormente, se identificó cómo es la relación entre personas del mismo género y qué área de trabajo predominaba a partir de las respuestas obtenidas. Entonces, los códigos para su interpretación se agruparon en: 1) entre quiénes (hombres-hombres, mujeres-mujeres), 2) tipo de relaciones (amistad, enemistad) y, 3) área de trabajo.

Con base en lo anterior, los resultados se centraron en la relación entre mujeres, tomando en cuenta la amistad y enemistad, principalmente, de quienes trabajan en el área de ama de llaves.

El trabajo de campo se realizó de junio a noviembre de 2018 en 13 los hoteles de una a cinco estrellas de Toluca, México. En la investigación participaron: dos hoteles de 5 estrellas, nueve de 4 estrellas y uno de 3 estrellas y 1 estrella respectivamente.

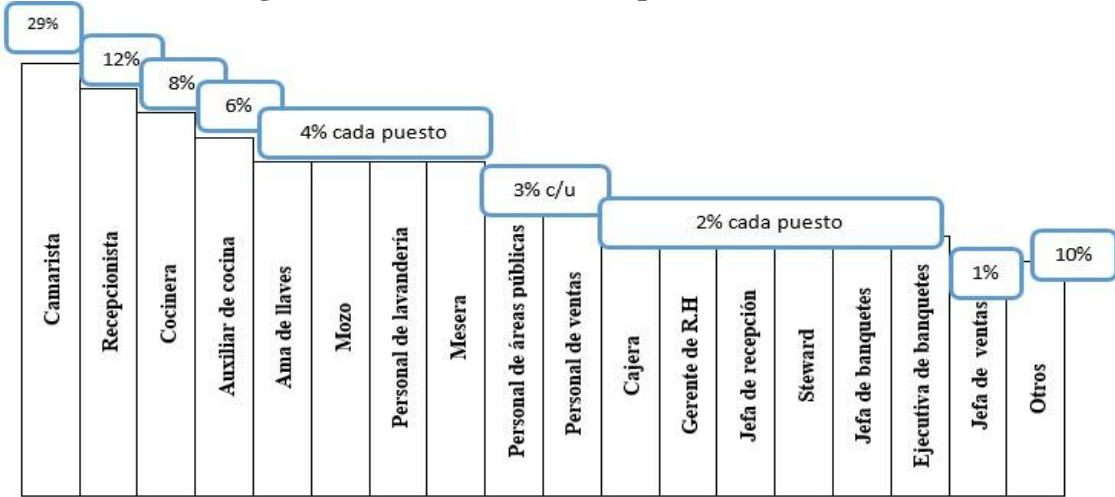
En los resultados, no se usa el nombre de las personas por motivos de privacidad, en su lugar, se pone el puesto que desempeñan en la empresa de hospedaje y el mes y año de la entrevista.

4.6.7. Resultados

Considerando la primera etapa del trabajo de campo, y con base en los resultados del cuestionario sobre la distribución del personal aplicado en las 13 empresas, se obtuvo que 50.7% del personal que labora son mujeres y 49.3% son hombres; situación similar a lo que sucede en la región de América Latina y el Caribe (UNWTO, 2018), en el sector servicios en México (INEGI, 2018), y en el Estado de México (Gobierno del Estado de México, 2018), donde la participación femenina es mayor.

En este tenor, la distribución del personal femenino en las diferentes áreas que integran a las empresas de hospedaje de Toluca, México se visualiza de la siguiente manera (véase Figura 4.6.3).

Figura 4.6.3. Distribución del personal femenino



Fuente: Elaboración propia con base en resultados (2018)

El área de trabajo “otros” está compuesto por espacios donde la representación de la mujer es de 1% en cada uno. Por ejemplo: gerente general, contadora, gerente servicio a huésped, personal de cuentas por cobrar, entre otros.

Como se observa en imagen 2, los puestos con mayor participación de mujeres son camarista, recepcionista, cocina y ayudante de cocina; en este sentido, las actividades que desempeñan están vinculadas con actividades del hogar (Fernández y Martínez, 2010; Cacique, 2008), principalmente con la limpieza, preparación de alimentos, atención y cuidado de las personas. Como sucede, por ejemplo, en el sector turístico de México (Bañuelos, Huesca y Horbath, 2017; Mejía *et al.*, 2017), turismo alternativo (Díaz-Carrión, 2013) y en el turismo rural de la Costa Coruñesa (Sparrer, 2003).

Aunado a lo anterior, durante las entrevistas, se les preguntaba sobre cómo era la relación entre ellos y ellas; cuando ejemplificaban sobre la interacción entre mujeres mencionaban el área de camaristas, en la mayoría de los casos describían la convivencia como conflictiva.

Una Gerente de Recursos Humanos, quien había trabajado seis años en el sector automotriz (la plantilla del personal de esa empresa estaba compuesta por varones), mencionó que, para ella es un desafío trabajar ahora con mujeres, debido a las situaciones que en ocasiones se presentan entre ellas, principalmente, con las camaristas (trabajo de campo, julio 2018).

Así, “*cuando no hay un equilibrio y hay puras mujeres, yo creo que sí se hacen daño y los daños a veces son absurdos, pero dejan marcada a la gente*” (Gerente operativo, julio 2018).

El área de ama de llaves, al ser un equipo de trabajo donde el personal que lo representa es en su mayoría mujeres, se llegan a dar más casos asociados con conflictos.

Las camaristas son súper difíciles, «que ya agarró el trapo de mi carrito, que ya tomó un agua y me dijo que la iba a reponer y se le olvidó, por equis razón ya no me la trajo», «es que yo escuché que mi compañera dijo esto», cuando en realidad ni siquiera sucede eso (Gerente de Recursos Humanos, julio 2018)

Por una parte, es como si se viviera en disputa, se suprimiera lo común (se puede vincular a los rasgos femeninos, entre ellos, la preocupación por otros) y, quedara solo entre ellas aquello que las separa.

Pues yo creo que es más complicado llevarnos entre mujeres porque normalmente es como «no, es mi idea, yo quiero que mi idea se haga así y así», «pero también tienes que escuchar la mía» (Ayudante general, julio 2018).

Aunado a lo anterior, cuando se ayudó a una camarista en sus actividades laborales, ella compartió que el trabajo estaba bien, pero empezó a bajar la voz, cerró la puerta de la habitación que estábamos limpiando, y después comentó que lo único que no le gustaba era que sus compañeras le dejaban más habitaciones y, eso lo asociaba a que ella era nueva, tenía menos de tres meses en el puesto, “*a las novatas nos pasa eso*” (trabajo de campo, octubre 2018).

Por otro lado, se observa lo que está en la base de su enemistad histórica cuando una de ellas ocupa puestos de mayor jerarquía, situación que compartió una mujer que ahora se desempeña como ama de llaves, y mencionó que no había sido fácil porque sus compañeras camaristas no estaban de acuerdo.

Mira, creo que todo humano somos humillados cuando vemos crecer a una persona tratamos de que no lo haga, que se vaya al suelo y en cuestión de eso, es hablar mal de la persona o decir «por qué le dieron ese puesto a ella, no se lo merecía» o así, cosas negativas (Ama de llaves, julio 2018).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se observa la doble diferencia y disputa, por una parte, en relación con los hombres y por otra con las mujeres; además, incide en la *performance* de lo cultural y en las relaciones de poder. En este sentido, un varón comentó que es complicado cuando una mujer “ejerce poder” refiriéndose a ocupar un puesto de jefatura, porque él había percibido que en algunas ocasiones (su jefa) llegaba a tratarlo mal; es decir, le gritaba o lo presionaba para hacer sus actividades, y esa situación es más notoria cuando está presente otra mujer. Como si necesitara demostrar que en ese momento la diferencia hombre-mujer no está presente y ella no es vulnerable, sino al contrario, puede ejercer poder y una forma de hacerlo es a través de la relación con los hombres, con el poder, rango, prestigio (Lagarde, 2012).

El cuerpo de la mujer está marcado por la competencia, la exclusión, la discriminación y todas las formas de opresión, lo que puede llegar a generar este tipo de comportamientos

entre jefa-colaborador. Además, se refleja en la separación entre mujeres; por ejemplo, cuando la situación es más notoria al estar presente una mujer. Finalmente, en este caso, la jefa tuvo la posibilidad de ejercer ese tipo de poder hacia el colaborador a partir del rango que tiene en la empresa.

Una situación similar sucedió en otra empresa de hospedaje cuando la encargada de recepción comentó que su jefa anterior (gerente de operaciones), al principio, era muy cerrada y estricta:

Después empezó a ceder en ciertas cosas, pero yo siento que era como de esas personas que tienen como una obsesión por el poder, que realmente a pesar de que estamos: ama de llaves, el jefe de mantenimiento, yo como jefa de recepción, o jefa de cocina, si tú le decías algo era como de «ah sí, lo voy a considerar», pero realmente nunca nos dejaba hacer nada, o sea era de «todo yo, yo, yo» (Jefa de recepción, julio 2018)

Lo anterior es una forma de comprender el poder, en el entendido que cuando el sujeto mantiene relaciones con otras personas se presentarán y desarrollarán relaciones de poder, que permiten comprender los contextos sociales (Foucault, 1991), en este caso vinculados con la voluntad de poder: el patriarcado. Es decir, aunque la encargada de recepción podía ejercer poder jerárquico (con base en su puesto), a veces por situaciones asociadas al género, en este caso, con las diferentes formas en que la mujer ha sido oprimida, la gerente de operaciones desempeñó el papel de jefa estricta para no ser vulnerable ante el personal a su cargo y de alguna forma demostrar que ella podía hacer las cosas sin ayuda de los demás.

El contexto social que se aprecia en el ejemplo anterior tiene que ver con los cuerpos construidos por la interacción entre biología, sociedad, cultura (Lagarde, 2012) y poder. Y en estos cuerpos, se observa la diferencia anclada a un cuerpo vivido (Beauvoir, 2017), en este caso de la mujer, que trabaja, crea, transmite y recrea la cultura, los modos de vida y las relaciones de poder en los espacios donde desempeña un rol, como lo es en el ámbito laboral. Por ejemplo, hablar del tipo de vestimenta relacionada con evitar ser provocativa o sexualmente atractiva y también para parecer masculina con la finalidad de justificar su ejercicio de poder.

Con referencia a lo anterior, un gerente general comentó que las relaciones entre mujeres y entre hombres se puede vivir diferente, quizá porque en la infancia, ellos se involucraban en

juegos de competencia, juegos de equipo con otros niños (fútbol, canicas). Mientras que las niñas estaban en casa. Estos eventos se asocian a los procesos de construcción sociocultural que acompañan a los individuos desde su nacimiento y se pueden identificar tanto en su comportamiento (Núñez, 1999) y juegos (Indina, 2016) como en las relaciones con otras personas.

Adicionalmente, esta diferencia no solamente es percibida por las propias mujeres sino también por sus homólogos masculinos, dando mayor peso a lo que sucede entre ellas y no a situaciones que involucran relaciones intergenéricas.

Si pones un equipo de solo mujeres no funciona como tampoco funciona un equipo de puros hombres, los conflictos van a ser diferentes, pero necesitamos unos de otros, entonces creo que el tema es más un poco de las mujeres sobre las mujeres que de los hombres sobre las mujeres (Gerente General, julio 2018).

A pesar de los problemas que se describieron, los cuales tienen que ver con los procesos de construcción sociocultural que acompañan a los hombres y mujeres, también se pudieron observar otro tipo de comportamientos vinculados con las relaciones de sororidad:

Trabajo con puras mujeres, entonces, la verdad es que creo que sí, cuando se trata de trabajar y de esas cosas, sí es necesario el apoyo de la una a la otra, entonces no tienen problema que estemos juntas (jefa de recepción, julio 2018)

Igualmente, en la no existencia del hombre universal (Harding, 1988), existen mujeres culturalmente diferentes que “*aunque tengamos diferencias entre nosotras, sabemos que tenemos nuestro apoyo*” (Recepcionista, julio 2018).

El sector hotelero, aunque es un espacio donde la división de género es evidente (Sarosi, 2017, Mejía *et al.*, 2017), también puede ser una empresa turística que contribuya en este tipo de temas; es decir, con la relación de enemistad histórica entre mujeres y, por otro, la alianza y pacto entre ellas.

Pues yo digo que como todos a veces las mujeres somos de «ay, ya nada más porque la vio, me cae mal», pero en este caso a lo mejor se llega a presentar aquí, pero pues es trabajo (Mejoramiento continuo, julio 2018), o sea, hay veces que sí nos enojamos

y nos decimos de todo y, al fin y al cabo, al día siguiente estamos como si nada, todo normal, eso ya pasó y ahora a fluir todo normal (Supervisora de banquetes, julio 2018).

Esta experiencia de sororidad, que se vuelve en nuevas pautas de relación entre conocidas y desconocidas (Riba, 2016), entre mujeres que laboran en empresas de hospedaje, y aunque haya áreas donde el número de mujeres sea mayor, eso no implica que sea difícil e imposible trabajar. Tal es caso de la experiencia que compartió una camarista cuando se le preguntó cómo es la relación entre ellas en el área.

Ah, pues nos tomamos nuestro café, no te voy a decir que no, nos tomamos un café, platicamos qué tenemos, porque a veces tú llegas con una carota, y ellas (compañeras de trabajo) te preguntan «qué tienes, qué te pasa, te notamos callada», «¿sabes qué?, pues me pasó esto, me pasó el otro, pues ya las metí» y ellas te dicen «cómo es posible, pues ahora cuídate». [...] Entonces, tú tratas también de apoyarlas, de darles un apoyo porque pues tampoco puedes estar esquivando, ¿no?» (Camarista, julio 2018)

Son capaces de formar alianzas “*porque independientemente de lo laboral llevan una muy buena relación de amistad (camaristas), por ejemplo, se pueden estar agarrando del chongo (estarse peleando), por así decirlo, y al poco ratito «oye, ¿vas a comer?»*” (Gerente de Recursos Humanos, julio 2018). Es lo que narra una jefa de recepción, cuando explica sobre cómo se vive la relación entre mujeres, principalmente entre camaristas.

Yo lo he visto con mis compañeras que llegan a las ocho, pero a veces a las ocho todavía no hay habitaciones vacías, entonces van por sus carritos, se toman el café, «que yo traje pan», como que tienen ese espacio, después a la hora de la comida igual, cuando salen igual, en el camino se van juntas, toman su camión juntas (jefa de recepción, julio 2018)

En el entendido que las relaciones intragenéricas parten de un proceso de construcción y performatividad sociocultural de los cuerpos (hombre-masculino / mujer-femenino), el turismo también tiene su papel en esta *performance*, al ser filtro de la cultura, el poder y el cuerpo. En primera instancia, el espacio donde se llevan a cabo las representaciones es la empresa turística (hotel), en segunda, es a partir de aspectos como la distribución del personal y la toma de decisiones que se influye en el cómo de las relaciones. Por ejemplo,

cuando se cuestionó a las personas sobre a qué se debe que las relaciones entre mujeres sean algunas veces conflictivas, su respuesta la han asociado a dos aspectos: “*yo creo que sería cultural y del líder ¿no?, tenemos mucho que ver como líderes cómo enfocamos a la gente, entonces en ese aspecto sí es como la cultura que ya se trae desde casa, la ideología y posteriormente el líder*” (Gerente de Recursos Humanos, julio 2018).

Adicionalmente, las personas con cargos de mayor jerarquía influyen y aportan en dichas relaciones.

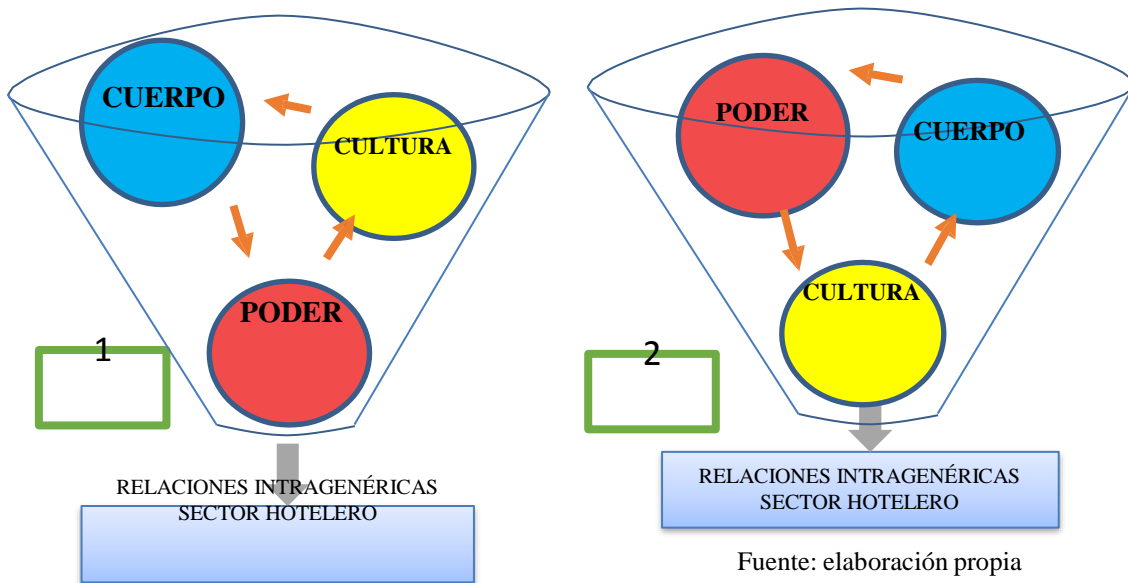
Es complicado que se lleven, pero no es imposible, yo creo que el reto para los jefes departamentales está en el que conozcas a tu gente aun cuando tenemos un departamento que son la mayoría mujeres que en este caso es ama de llaves, ya sabes cómo es la personalidad de cada una de ellas [...] yo creo que sí pueden convivir, que sí pueden verse como compañeras de trabajo (Gerente de Recursos Humanos, junio 2018).

Hecha la observación anterior, una gerente de Recursos Humanos de un hotel comentó que sí hay conflictos, principalmente en el área de camaristas, pero procuran integrarlas, hacen juntas de integración, desayunos de integración, todo eso con la finalidad de que haya un mejor clima de trabajo; es decir, no se busca separarlas o contratar varones para que haya un equilibrio y “menos hormonas femeninas”, sino que se busca la manera de no anular las características comunes. Situación que pasa principalmente en hoteles de 4 y 5 estrellas.

A partir del modelo de análisis, así como de los resultados de las entrevistas, observación participante y no participante y de las conversaciones informales, las relaciones intragenéricas pueden verse desde dos puntos (véase Figura 4.6.4).

El primero se asocia cuando el poder, a través de una voluntad, como es el patriarcado, atraviesa la cultura y lo refleja en el cuerpo; es decir, se puede observar en cómo el cuerpo vivido de la mujer recrea los modos de vida y las relaciones con sus pares a partir de las construcciones socioculturales establecidas por el patriarcado, como es el hecho que entre mujeres la relación es conflictiva y se transmite como algo “normal”.

Figura 4.6.4. Relaciones intragenéricas a partir del cuerpo, cultura y poder



En otras palabras, este punto de vista se vincula con que el cuerpo “trabaja, crea, transmite y recrea” la cultura, los modos de vida, las representaciones socioculturales. Por ejemplo: al preguntarles a las mujeres de quién han aprendido a ser mujer, su respuesta estuvo asociada, principalmente, a su madre, así como a otras mujeres que estuvieron o están en su vida y, en menor medida a su padre.

Entonces, al considerar que las mujeres reproducen y son portadoras de aspectos vinculados con el patriarcado, se asocia que este tipo de relaciones entre mujeres se transmite como algo normal considerando que el cuerpo de la mujer está marcado por situaciones como la competencia. Tal es el caso de las camaristas que no estaban de acuerdo con que una de sus compañeras hubiese tomado el puesto de ama de llaves. Una forma de ver cómo ejercieron poder fue cuando el ama de llaves expresó su incomodidad con la actitud de sus colegas porque su trabajo depende de los resultados y actividades que hagan sus compañeras.

El segundo punto se refiere a cuando la cultura atraviesa el cuerpo y éste ejerce poder; es decir, se propone que el cuerpo “aprenda, reflexione, deconstruya y transmita” la cultura, los modos de vida, las representaciones socioculturales con la intención de transformar la visión histórica del patriarcado.

Este tipo de situaciones se observó cuando la gerente de Recursos Humanos decidió implementar actividades de integración con ellas; es decir, cómo a pesar de las construcciones socioculturales, ella ejerce poder en el sentido de cambiar “lo histórico” para dejar de anular lo común.

Aunado a lo anterior, un hecho asociado con esta imagen es el tema de sororidad. El cuerpo femenino es atravesado por la cultura (construcciones socioculturales, modos de vida, relaciones de poder) y una forma de ejercer su poder es cuando hay apoyo entre ellas, cuando se reconocen las propias limitaciones y las posibilidades de construir con las otras, sus iguales.

Un caso sobre este tema se suscita en España con las *Kellys*, “las que limpian los hoteles”, quienes han hecho asociaciones para informarse, estar al pendiente de su situación y condición laboral, así como para trabajar en conjunto (Alba Sud, 2018). Este tipo de acciones aporta al feminismo voluntad de poder.

Finalmente, en ambos puntos, el turismo, en este caso a partir de una empresa turística (hotel), tiene el papel de filtro. Ahí los hombres y mujeres llevan a cabo una *performance* que como se pudo observar: 1) las mujeres desempeñan papeles tradicionales, al concentrarse principalmente en puestos vinculados con lo “propio” para lo femenino y, en menor medida, en puestos de mayor jerarquía; 2) la relación entre ellas se asocia con la “enemistad histórica”; 3) aunque se parte de construcciones socioculturales que son recreadas por un cuerpo, se busca inconscientemente o no, una alianza, ese apoyo que se da por hecho que se tiene y se tendrá; y 4) esto representa una oportunidad para las empresas de hacer política desde la perspectiva de género.

4.6.8. Conclusiones

En el tema de las relaciones intragenéricas, las mujeres no solo se encuentran en disputa y es “difícil” trabajar con un equipo integrado por ellas, sino también se presentan situaciones ligadas con sororidad; es decir, hermandad entre ellas, donde lo común no es anulado sino al contrario, es vivido, creado, transmitido y recreado.

Esto dependerá por una parte de la distribución del personal en cada área de trabajo, en el sentido que se puede visualizar cuando el equipo de trabajo está conformado por mujeres, como es el área de ama de llaves. Además, al ser las mujeres quienes conforman en mayor medida la plantilla del sector turístico, en este caso en los trece hoteles, hace que se convierta en un espacio para estudiar la *performance* que se lleva a cabo.

La intención de este estudio ha sido analizar cómo son las relaciones intragenéricas, en este sentido, se observó cómo el cuerpo, en este caso de las mujeres, a partir de la cultura y el poder, no solo vive sino también transmite las construcciones de género, los modos de vida, y cómo en espacios (hoteles) donde desempeñan un rol como trabajadora, no dejan de llevar a cabo actividades vinculadas a su género.

Aunque en esta convivencia y concentración de mujeres en un puesto refleja actitudes de “disputa”, también se vuelve un área de oportunidad para romper con los mandatos de una voluntad de poder como lo es el patriarcado, esto permite observar y demostrar que un equipo de mujeres tiene resultados favorables no solo operacionales (ej. tener listas las habitaciones) sino también en resultados que pueden influir en las políticas de las empresas para trabajar desde la perspectiva de género, refiriéndose principalmente, a una equidad, que aunque no es un tema que se aborda en el texto, si es una línea de investigación que se exhorta a seguir.

También, es importante mencionar que en esta posibilidad de que la mujer se encuentre con otras mujeres, de mirarlas convertidas en ella, es un camino que influye para que se reconozcan las semejanzas con otras y se disminuya la brecha de lo no común; es decir, de reconocer las propias limitaciones y posibilidades de seguir construyendo con otras mujeres, ¿será una etapa que nos lleve a una nueva forma de relaciones?

En suma, si se parte de las construcciones socioculturales o de la voluntad de poder, ¿qué contenido de género se quiere tener y construir? En este contexto, en la sororidad que surge en la hotelería se encuentra la posibilidad de contribuir al desarticular, además de la enemistad histórica mujer-mujer, la opresión patriarcal entre los géneros masculino – femenino.

4.6.9. Bibliografía

- Alba Sud (2018). *Feminización del trabajo turístico y precariedad laboral* [vídeo]. Disponible en: <http://www.albasud.org/noticia/es/1017/feminizaci-n-del-trabajo-turistico-y-precariedad-laboral>.
- Amigot, P. y Pujal, M. (2009): «Una lectura del género como dispositivo de poder», *Sociologías*, año 24, no 70, pp. 115-152.
- Angrosino, M. (2012). *Etnografía y observación participante en Investigación Cualitativa*. España, Morata.
- Bañuelos, D., Huesca, L. y Horbath, J.E. (2017): «Estudio de la segregación ocupacional por razón de género en el sector turístico de México», *El Periplo Sustentable*, no 33, pp. 159-191.
- BBC Mundo (2018): *Sororidad, la palabra que plantea una especial forma de apoyo entre las mujeres*. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43339307>.
- Beauvoir, S. (2017): *El segundo sexo*. España, Cátedra.
- Blanco, M. (2006): «¿Y las relaciones de género?», *Cuadernos Inter.c.a.mbio sobre Centroamérica y el Caribe*, no 4, pp. 161-169.
- Butler, J. (1998): «Actos performativos y constitución del género: un ensayo sobre fenomenología y teoría feminista», *Debate Feminista*, vol. 18, pp. 296-314.
- Cacique, I. (2008): «Participación en el trabajo doméstico de hombres y mujeres en México», *Papeles de población*, no 14, pp. 173-200.
- Cañada, E. (2015): *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. España, Icaria Editorial.
- Cuéntame (s/f): *Mapas para imprimir. Sin nombres, blanco y negro*. INEGI. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/mapas/nacional.aspx?tema=M>.
- Díaz, I. A., Lozano, M. C. y Montiel, J. C. (2018): «Liderazgo transformacional y género en hoteles de 4 y 5 estrellas de Tijuana (México)», *Cuadernos de Turismo*, no 42, pp.

137-160.

- Díaz-Carrión, I.A. (2013): «Mujeres y mercado de trabajo del turismo alternativo en Veracruz», *Economía, Sociedad y Territorio*, vol. 13, no 42, pp. 351-380.
- Díaz-Carrión, I.A. (2014): «Ecoturismo y vida cotidiana de las mujeres en Sontecomapan (Veracruz, México)», *Cuadernos de Turismo*, no 34, pp. 60-88.
- Durán, J. (2016): *Las Kellys salen de la habitación para denunciar su explotación laboral*. Disponible en: <https://www.diagonalperiodico.net/global/29076-kellys-denuncian-explotacion-laboral-limpieza-habitaciones-hoteles.html>.
- Escudero, K.Y., Serrano, R.C., Segrado, R., Serrano, C. y López, E. (2017): «Empoderamiento de la mujer en establecimientos de hospedaje en Metepec Estado de México». *Gran Tour*, no 15, pp. 3-25
- Fernández, M. y Martínez, L. (2010): «Participación de las mujeres en las empresas turísticas privadas y comunitarias de bahías de Huatulco, México. ¿Hacia un cambio en el rol de género?», *Cuadernos de Turismo*, no 26, pp. 129-151.
- Foucault, M. (1991): *El sujeto y el poder*. Bogotá, Carpe Diem Ediciones.
- Fuller, N. (2010): «Lunahuaná, un destino turístico. Transformaciones en la composición social, economía familiar y relaciones de género», *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 8, no. 2, pp. 293-304.
- Gibbs, G. (2007): «Codificación temática y categorización», en *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. España, Ediciones Morata, S.L, pp. 63-82.
- Gobierno del Estado de México (2018): *Plan de Desarrollo 2017-2023*. Disponible en: <http://edomex.gob.mx/sites/edomex.gob.mx/files/files/PDEM20172023.pdf>.
- Harding, S. (1988): «Is there a Feminist Method?», en *Feminism & Methodology*, USA, Indiana University Press, pp. 1-14.
- Indina, N. (2016). «La perspectiva de género en investigaciones sociales», en Verschuur, C y Hainard, F. *Des brèches dans la ville. Organisations urbaines, environnemet et transformation des rapports de genre*. Ginebra, Graduate Institute Publications, pp. 37-54.

- INEGI (2018): *Mujeres y hombres en México 2018*. Disponible en: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/MHM_2018.pdf.
- Jaiven, A. L. (2016): «Feminismos», en Moreno, H. & Alcántara, E. (Coords.), *Conceptos clave de los estudios de género, volumen 1*, México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género, Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 139-153.
- Lagarde, M. (2006): *Pacto entre mujeres sororidad*. Disponible en: <http://www.asociacionag.org.ar/pdfaportes/25/09.pdf>.
- Lagarde, M. (2012): «Enemistad y sororidad. Hacia una nueva cultura feminista», en *El Feminismo de mi vida. Hitos, claves y topías*, México, Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, pp. 461-491.
- Lamas, M. (2017): «Género», en H. Moreno y E. Alcántara (Coords.), *Conceptos clave en los estudios de género, vol. 1*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género, pp. 155-169.
- Lara, M.A. (1993): *Inventario de Masculinidad-Femineidad IMAFE*. México, Editorial El Manual Moderno, S. A. de C.V.
- Las Kellys (2018): *Hotel Explotación: Las kellys, la historia de cómo dejamos de ser invisibles y nos organizamos*. Disponible en: <https://laskellys.wordpress.com/2018/12/01/hotel-explotacionlas-kellys-la-historia-de-como-dejamos-de-ser-invisibles-y-nos-organizamos/>.
- Martínez, D. (2014): «El poder en las relaciones de género desde la perspectiva de las mujeres», en *Enfermería Actual en Costa Rica*, no 27. Universidad de Costa Rica. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/16267>.
- Mejía, R., Serrano-Barquín, R.C, López-Carré, E. y Serrano-Barquín, H.P. (2017): «Participación de las mujeres en empresas de hospedaje del municipio de Toluca, México. Análisis de su empoderamiento», *Investigaciones Turísticas*, no 14, pp. 21-44.
- Mendoza, M.M. y González, N.G. (2013): «Mujeres empresarias en el sector turístico

Huatulco, Oaxaca: la mirada masculina», *Gestión Turística*, no 19, pp. 107-131.

- Montero, J. (2006): «Feminismo: un movimiento crítico», *Psychosocial Intervention*, vol. 15, no 2, pp. 167-180.
- Navarro, A. (2017): «Transformación de las relaciones de género y los “deberes” sexuales en la unión conyugal. Un caso en Michoacán», *Sociedades y desigualdades*, no 4, pp. 22-41.
- Núñez, G. (1999): *Sexo entre varones, poder y resistencia al campo sexual*. México, El Colegio de Sonora – PUEG/UNAM.
- OMT Y ONU Mujeres (2013): *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo 2010*. Disponible en: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/informe_mundial_sobre_las_mujeres_en_el_turismo_full_text_es.pdf.
- Pérez, M. (2009): «Sororidad. Hermandad entre mujeres», *Sororidad*, no 6.
- Pérez-Sánchez, L. y Rábago-de Ávila, M. (2018): «Sororidad en los procesos de envejecimiento femenino». *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, vol. 14, no 19, pp. 13-26.
- Quintana, L. (2018): *La sororidad como pacto político entre mujeres que luchan. El mostrador*. Disponible en: <https://m.elmostrador.cl/braga/2018/10/17/la-sororidad-como-pacto-politico-entre-mujeres-que-luchan/>.
- Ramalio, U. (2011): «Supuestos y realidades de las relaciones de género en la cotidianidad. Reflexiones desde la mirada de Pierre Bourdieu», *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, vol. 21, 60, pp. 134-146.
- Rendón, E. (1997): «Mecanismos sociales y relaciones de género en la decisión de emigrar», *Papeles de Población*, no 13, pp. 37-46.
- Riba, L. (2016): «Memoriales de mujeres: la sororidad como experiencia de empoderamiento para resistir a la violencia patriarcal», *Franciscanum Revista de las ciencias del espíritu*, vol. 58, no 165, pp. 225-262.

- Ribeiro, M. (2004): «Relaciones de género: equilibrio entre las responsabilidades familiares y profesionales». *Papeles de Población*, vol. 10, no 39, pp. 219-237.
- Rodríguez, E. (2011): «Las mujeres que vuelan: género y cambio cultural en Cuetzalán», *Perfiles Latinoamericanos*, no 38, pp. 115-143.
- Rojas, M., Méndez, R. y Montero, L. (2013): «Satisfacción laboral y relaciones de género en la Universidad», *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, no 40, pp. 204-205.
- Sánchez, A. (1995): «Reseña de: “Cultura y relaciones de género” de Norma J. Fuller Osoreo», *Política y Cultura*, no 4, pp. 227-233.
- Sarosi, D. (2017): *Tourism's dirty secret: The exploitation of hotel housekeepers*. Oxfam Canadá. Disponible en: <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620355/rr-tourisms-dirty-secret-171017-en.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Sectur (2018): *Turismo de reuniones, contribuye al crecimiento económico y es una inversión social*. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/turismo-de-reuniones-contribuye-al-crecimiento-economico-y-es-una-inversion-social-de-la-madrid?idiom=es>.
- Sectur EDO. MÉX. (2018): Directorio de hospedaje de Toluca. México, Secretaría de Turismo del Estado de México.
- Sparrer, M. (2003): «Género y turismo rural. El ejemplo de la Costa Coruñesa», *Cuadernos de Turismo*, no 11, pp. 181-197.
- Tepechin, A.M, Tinat, K. y Gutiérrez, L. (Coords.) (2010): *Relaciones de género*. Primera edición. México, El Colegio de México.
- UNWTO (2018): “Sin equidad no hay desarrollo”: *Empoderamiento de la mujer en el turismo, tema central de la reunión ministerial de las Américas*. Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-04-16/sin-equidad-no-hay-desarrollo-empoderamiento-de-la-mujer-en-el-turismo-tema>.

- UNWTO (2019): *Turismo: las mujeres toman la iniciativa*. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/press-release/2019-03-06/turismo-las-mujeres-toman-la-iniciativa>.
- Valen, K. (2007): *My Sorority Pledge? I Swore Off Sisterhood*. Disponible en: <https://www.nytimes.com/2007/12/02/fashion/02love.html>.
- Valen, K. (2010). *The twisted sisterhood. Unraveling the dark legacy of female friendships*. New York, Ballantine Books.
- Vizcaíno-Suárez, L.P, Serrano-Barquín, R., Cruz-Jiménez, G. y Pastor-Alfonso, M.J. (2017): «Turismo, alfarería y trabajo femenino en el Pueblo Mágico de Metepec, México». *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, vol. 15, no 2, pp. 391-407.

CONCLUSIONES GENERALES

Los estudios de género en el turismo contribuyen en la comprensión de la riqueza de la diversidad de las interacciones y relaciones sociales de poder en contextos socioculturales, ya que visibilizan las condiciones particulares de mujeres y varones en las diferentes áreas donde desempeñan un rol, tal es el caso, del ámbito laboral, específicamente, en la hotelería.

Si bien, el tema de género en el turismo todavía es un campo que requiere madurez en aspectos no solo teóricos sino también empíricos, se ha tenido un avance en la publicación de artículos y con ello en la generación de conocimiento sobre el tema, además, se pone al sector turístico como un espacio que puede contribuir en el desarrollo de las personas, vinculado con la reducción de desigualdades entre las personas.

En primera instancia, las conclusiones se dividen en dos aspectos: el primero se asocia con los aspectos teórico metodológicos utilizados en la investigación y el segundo se vincula con los resultados a partir de los objetivos planteados.

En relación con los aspectos teóricos metodológicos, se considera que la perspectiva de género como eje teórico, así como sus tres dimensiones (cuerpo, cultura y poder) permitieron escuchar y plasmar las voces de varones y mujeres que trabajan en el sector hotelero de Toluca, en el entendido que ambos son seres de género. Este tipo de estudios demanda la inclusión de un enfoque mixto, en este caso se priorizó lo cualitativo a partir del uso de técnicas del método etnográfico. Asimismo, durante el trabajo de campo se observó que las personas han escuchado sobre el tema de género, pero la información sigue estando en el discurso; por ejemplo, cuando un gerente mencionó que ya “lo del género” era más un *cliché* que un problema, pero todavía asociaba que las mujeres deberían ser recepcionistas porque a los huéspedes les agrada ser recibidos por una mujer.

Una ventaja de este tipo de acercamientos (a partir de la perspectiva de género) es que se incorporan aspectos que no solo tienen que ver con la asignación de atributos, características o roles a cada cuerpo con base en el género, sino que a partir del proceso para que dicha información se ha llevado a una *performance* (se recibe, aprende, pone en práctica, refuerza y transmite), se puede identificar que se pueden modificar las etapas para empezar a deconstruir lo socioculturalmente asignado; es decir, se recibe la información, se reflexiona

con lentes de género, se pone en práctica y con base en ello, se transmite la experiencia e información a los demás.

Referente al segundo punto, los hallazgos encontrados durante el proceso de investigación, permitieron cumplir con los objetivos planteados en el protocolo, acerca de analizar las relaciones de género en el sector hotelero de Toluca a partir del resultado del entrecruzamiento de tres dimensiones de la perspectiva de género: cuerpo, cultura y poder.

Por una parte, se encuentra que los varones y mujeres son considerados seres culturalmente diferentes, aún se observa una desventaja para el colectivo femenino, en el sentido que a partir de la asignación de características, atribuciones y actividades a un cuerpo (masculino o femenino), se encuentran oportunidades y limitaciones en el sector; por ejemplo, se visualizó la situación de las mujeres y varones desde la distribución del personal, así como el salario que perciben, pues las mujeres reciben menos.

En cuanto a la distribución del personal, los puestos que ocupan se asocian a actividades que desarrollan en otros ámbitos como el hogar, que es una extensión de los roles que llevan a cabo; por ejemplo, existe una mayor concentración del personal femenino en el área de camaristas, en este puesto realizan actividades similares a las del hogar (limpiar habitaciones, tender camas en algunos casos, poner detalles elaborados con las toallas), así como en auxiliar de cocina (preparación de alimentos) y en recepción (atención al huésped), mientras que los varones se desempeñan en el área de mantenimiento, puesto que requiere de fuerza, conocimientos de herramientas y técnica; el personal masculino también es contratado en seguridad, vinculado a la protección.

En contraste, se observó que, en algunas empresas, se ha roto con esa línea tradicional; al contratar hombres como camaristas o en ama de llaves, pero al final, los elementos vinculados con el género siguen predominando, en el entendido que cuando los varones ocupaban este puesto, no duraban, debido a que tenían que mantener a su familia y el ingreso no les alcanzaba por lo cual decidían cambiar de trabajo; es decir, ser camarista era algo temporal, en lo que encontraban un trabajo “estable”, en tanto que a la mujer si le resulta un ingreso, que en ocasiones no sólo complementa al de su esposo, también puede ser el sostén de su familia.

En relación con el salario, se identificaron ocho niveles de rango de salario, en estos niveles se observó en algunos casos que, en los puestos de igual jerarquía, se presentaba una brecha salarial de aproximadamente 100 USD (e.g. jefe de mantenimiento y gerente de Recursos Humanos).

En este contexto, la contribución que tiene cada persona en la empresa de hospedaje, se resume en la forma en: qué y cómo transmiten lo que reciben y aprenden en otros espacios de *performance*, lo cual corresponde a las asignaciones generadas en la sociedad a partir de lo “propio” para el cuerpo masculino o femenino.

Es así que, las relaciones de género desempeñan un papel importante debido a que a partir de la interacción que tienen las personas es como desempeñaran lo que han recibido y aprendido de lo sociocultural, lo llevan a cabo; por ejemplo, las prácticas cotidianas y roles con base en el género; después lo refuerzan en otros espacios, al extender las actividades en los diferentes lugares donde interactúen y, finalmente lo transmiten a otras generaciones.

La situación anterior, refleja que las empleadas y empleados experimentan ser prisioneros de los roles tradicionales; se demostró que el colectivo femenino continua en desventaja, situación que se visualizó en la distribución del personal, principalmente, para las oportunidades de ocupar puestos de jefatura.

Por otra parte, se encuentra el hecho que todavía se presentan situaciones acerca de las manifestaciones de las relaciones de género como es: el acoso sexual, bajos salarios, se asocia al cuerpo femenino como una oportunidad para mejorar ventas de servicios en la hotelería (e.g. en el área de ventas y banquetes). Es decir, sigue predominando la sexuación del cuerpo con base en la asignación de características, roles y acciones para lo masculino o femenino, lo que coloca al sujeto en el contexto de una sociedad con género y que, dentro del sistema patriarcal, las mujeres se ven afectadas por un techo de cristal y un suelo pegajoso.

Aunado a lo anterior, y con base en el mapa de relieves de experiencia, las empleadas y los empleados experimentan bienestar al trabajar en la hotelería, aspecto que se vincula con el ambiente de trabajo. No obstante, existen espacios donde se sienten inseguras y vulnerables las mujeres, principalmente, fuera del hotel. En el caso de los varones, los malestares que expresaron dos de ellos fue cuando los critican por “cambiar roles” que no son para el género

masculino o cuando también como seres de género, sienten miedo a la inseguridad y violencia.

Por otra parte, se observó que además de las relaciones intergeneracionales (varón-mujer), en las relaciones intrageneracionales, principalmente entre mujeres, se presenta una situación que se considera beneficiosa, es el caso de la sororidad, un tema de hermandad, donde a partir de lo común, el colectivo femenino genera y gestiona acciones para reducir brechas de género y sobre todo mejorar las condiciones y situaciones laborales; ejemplo de ello, son las asociaciones de camaristas en España, conocidas como *las Kellys*, las que limpian los hoteles. En este tipo de relaciones, se contribuye a no seguir con la línea tradicional y de alguna manera favorece a la libertad de sus propios roles; es decir, se propone que el cuerpo reciba información, reflexione, deconstruya y transmita lo aprendido.

A partir de este contexto, se entiende y explica el papel del poder en las relaciones de género, en este sentido, se observaron tres tipos de poder: un poder jerárquico, relacionado con el puesto que ocupan en el organigrama de la empresa (concepción del poder desde la noción piramidal), nivel de estudios y experiencia; un poder de género, a partir de las concepciones socioculturales, biológicas y psíquicas para lo femenino o masculino; y un poder interno, vinculado con el poder que se ejerce en uno y para sí mismo.

Cabe destacar que conocer las condiciones y situaciones laborales de los empleados del sector turístico permite constatar que la hotelería puede contribuir con los Objetivos del Desarrollo Sostenible planteados por la Organización de Naciones Unidas, específicamente el número cinco, ocho y diez referentes a la equidad de género, trabajo y desigualdades; hecho que beneficia a las mujeres y varones que laboran en las empresas de hospedaje, no solamente de Toluca, como un ejemplo de espacio donde llevan a cabo *performance*, sino también en otros contextos con características similares: con sistema patriarcal donde la atribución de roles sea con base en el género, así como en lugares donde se presente desventaja para el colectivo femenino en oportunidades y expectativas en el ámbito laboral.

Finalmente, se exhorta a las empresas del sector turístico a contribuir con las investigaciones; es decir, fortalecer la unión entre empresas y en este caso universidades o centros de investigación, con la finalidad de seguir apoyando con la generación de nuevo conocimiento

y, por ende, para poder trabajar en estrategias que beneficien no solo al sector, sino también a las personas que laboran en las diferentes empresas que lo integran.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- Aitchison, C. (2009). Gender and Tourism Discourses: Advancing the Gender Project in Tourism Studies. En T. Jamal, y M. Robinson, *The SAGE handbook of tourism studies*. Sage Publications
- Akpinar-Sposito, C. (2013). Carrier barriers for women executives and the Glass Ceiling Syndrome: the case study comparison between French and Turkish women executives. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 75, 488-497.
- Alba Sud (2018). *Feminización del trabajo turístico y precariedad laboral* [vídeo]. Disponible en: <http://www.albasud.org/noticia/es/1017/feminizaci-n-del-trabajo-tur-stico-y-precariedad-laboral>.
- Amigot, P. y Pujal, M. (2009). Una lectura del género como dispositivo de poder. *Sociologís*, 70 (24), 115-152
- Angrosino, M. (2012). *Etnografía y observación participante en Investigación Cualitativa*. España, Morata.
- Anzorena, C. (2008). Estado y división sexual del trabajo: las relaciones de género en las nuevas condiciones de mercado laboral. *Utopia y Praxis Latinoamericana*. 13 (41).
- Ballantyne, R., Packer, J. y Axelsen, M. (2009): "Trends in tourism research" *Annals of Tourism Research*, 36 (1), 149-152.
- Bañuelos, D., Huesca, L. y Horbath, J.E. (2017): «Estudio de la segregación ocupacional por razón de género en el sector turístico de México», *El Periplo Sustentable*, (33), 159-191.
- Basurto, J. y Ricaurte-Quijano, C. (2016). Mujeres en turismo. Equidad de género en la docencia e investigación en el área de Guayaquil, Ecuador. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 25 (3), 255-276.

- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? A 2015 reprise. *Tourism Management*. 50, 204-212.
- BBC Mundo (09 de marzo de 2018). Sororidad, la palabra que plantea una especial forma de apoyo entre las mujeres. BBC Noticias. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-43339307>.
- Beauvoir, S. (2017). El segundo sexo. España: Cátedra
- Berdychevsky, L. & Gibson, H. J. (2015). Phenomenology of young women's sexual risk-taking in tourism. *Tourism Management*. 46, 299-310.
- Blanco, M. (2006). ¿Y las relaciones de género? *Cuadernos Inter.c.a.mbio sobre Centroamérica y el Caribe*, (4), 161-169.
- Brito, M. (2016). División sexual del trabajo: espacio público, espacio privado, espacio doméstico. En Moreno, H. y Alcántara, E. (coord.). Conceptos clave en los estudios de género. Vol. 1. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Brunet, I. y Santamaría, C.A. (2015). La economía feminista y la división sexual del trabajo. *Culturales*. 4 (1), 61-86.
- Buquet, A.; Cooper, J.; Mingo, A. y Moreno, H. (2013). Intrusas en la Universidad. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Butler, J. (1998). Actos performativos y constitución del género: un ensayo sobre fenomenología y teoría feminista. *Debate Feminista*, 18, 296-314.
- Cacique, I. (2008). Participación en el trabajo doméstico de hombres y mujeres en México. *Papeles de población*. (14), 173-200.
- Camarena, M. E. y Saavedra, M. L. (2018). El techo de cristal en México. *La Ventana*. No. 47.
- Cañada, E. (2015). Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral. España: Icaria Editorial.

- Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N. y Torres, A. (2014): “An Analysis of Gendered Employment in The Portuguese Tourism Sector” *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13 (4), 405-429.
- Carvalho, I., Costa, C., Lykke, N., Torres, A. y Wahl, A. (2018): “Women at the top of tourism organizations: views from the glass roof” *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17 (4), 397-422.
- Chambers, D., Munar, A. M., Khoo-Lattimore, C. y Biran, A. (2017): “Interrogating gender and the tourism academy through epistemological lens” *Anatolia*, 25 (4). 501-513.
- Cheong, S. y Miller, M. L. (2000). Power and Tourism. A Foucauldian Observation. *Annals of Tourism Research*. 27 (2), 371-390.
- Cobo, R. (2014). Aproximaciones a la teoría crítica feminista. *Boletín del Programa de Formación*. 1. Perú: Comité de América Latina y el Caribe para la defensa de los Derechos de las Mujeres (CLADEM)
- Correia, M. (1999). Las relaciones de género en la Argentina. Un panorama sectorial. Argentina: Banco Mundial
- Costa, C., Bakas, F., Durão, M, y Breda, Z. (2015): “Gender equality measures in tourism: Organisational awareness and strategies” *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (23), 91-103.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Cuéntame (s/f): *Mapas para imprimir. Sin nombres, blanco y negro*. INEGI. Disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/mapas/nacional.aspx?tema=M>.
- Datur (2017). Actividad Hotelera en México por entidad federativa. En *Compendio Estadístico del Turismo en México 2017*. Secretaría de Turismo. Disponible en: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx>.

- Datatur (2018). *Resultados de la actividad hotelera enero 2017*. Secretaría de Turismo. Disponible en: http://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20Publicaciones/2017-MES_01_Publico.pdf
- Datatur (2019). Empleo Turístico. Disponible en: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ResultadosITET.aspx>.
- De Barbieri, T. (1993). Sobre la Categoría Género. Una introducción teórico-metodológica. *Debates en Sociología*, (18).
- Díaz, I. A., Lozano, M. C. y Montiel, J. C. (2018). Liderazgo transformacional y género en hoteles de 4 y 5 estrellas de Tijuana (México). *Cuadernos de Turismo*, (42), 137-160.
- Díaz, I. A.; Verján, R. y Castrejón, B. E. (2014). Estereotipos de género y turismo: análisis cualitativo del “suelo pegajoso” en hoteles de 4 y 5 estrellas en Tijuana (México). *TURyDES*, (7) 17.
- Díaz-Carrión, I. A. (2013), Mujeres y mercado de trabajo del turismo alternativo en Veracruz. *Economía, Sociedad y Territorio*. 13 (42), 351-380.
- Díaz-Carrión, I. A. (2014). “Ecoturismo y vida cotidiana de las mujeres en Sontecomapan (Veracruz, México)” *Cuadernos de Turismo*, (34), 69-88.
- Duelas-Fernández, D.; Iglesias-Fernández, C. y Llorente-Heras, R. (2015). Abordando la desigualdad de género. Empleo en tecnologías de la información y la comunicación y diferencias salariales por género en España. *Ensayos sobre Política Económica*, 33. 207-219
- Durán, J. (2016): *Las Kellys salen de la habitación para denunciar su explotación laboral*. Disponible en: <https://www.diagonalperiodico.net/global/29076-kellys-denuncian-explotacion-laboral-limpieza-habitaciones-hoteles.html>.

Escudero, K. Y., Serrano, R. C., Segrado, R., Serrano, C., López, E. (2017):
“Empoderamiento de la mujer en establecimientos de hospedaje en Metepec Estado
de México” *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas*, (15), 3-25.

- Ferguson, L. (2010): "Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica" *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, (111), 123-133.
- Ferguson, L. y Moreno, D. (2014): "Gender and sustainable tourism: reflections on theory and practice" *Journal of Sustainable Tourism*, 23 (3), 401-416.
- Fernández, M. y Martínez, L. (2010). Participación de las mujeres en las empresas turísticas privadas y comunitarias de bahías de Huatulco, México. ¿Hacia un cambio en el rol de género? *Cuadernos de Turismo*. (26), 129-151.
- Figuroa-Domecq, C., Pritchard, A., Segovia-Pérez, M., Morgan, N. y Villacé-Moliner, T. (2015): "Tourism gender research: A critical accounting" *Annals of Tourism Research*, 52, 87-103.
- Flores, D. y O Baros, M. (2011): "La mujer en el turismo rural: un análisis comparativo de género en el parque Natural Sierra de Aracena y picos de Aroche (comarca Noroccidental andaluza)" *Ager. Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, (10), 39-69.
- Foucault, M. (1991). *El sujeto y el poder*. Bogotá: Carpe Diem Ediciones
- Foucault, M. (2011). *Historia de la sexualidad. Volumen 1 La Voluntad de saber*. México: Siglo XXI Editores
- Foucault, M. (2014). *Las redes del poder* (pp. 11-17). Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros
- Fuller, N. (2010). Lunahuaná, un destino turístico. Transformaciones en la composición social, economía familiar y relaciones de género. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 8 (2), 293-304.
- García, C. (2015): "Empoderamiento, mujeres indígenas y turismo comunitario en Cotacachi (Ecuador)". *TURyDES Revista Turismo y Desarrollo local*, 8 (19), 1-30.
- Garrido, M. (2015): "Turismo rural y género. El caso del bosque modelo urbión. Espacio I+D" *Innovación más Desarrollo*, 4 (8), 71-107.

- Gibbs, G. (2007). Codificación temática y categorización. En *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. (pp. 63-82). España: Ediciones Morata, S.L.
- Glass, C. & Cook, A. (2016). Leading at the top: Understanding women's challenges above the glass ceiling. *The Leadership Quarterly*, 27, 51-63
- Gobierno del Estado de México (2011). Plan de Desarrollo 2011-2017. Pilar 2 Estado Progresista. México.
- Gobierno del Estado de México (2018): *Plan de Desarrollo 2017-2023*. Disponible en: <http://edomex.gob.mx/sites/edomex.gob.mx/files/files/PDEM20172023.pdf>.
- Gobierno del Estado de México, Secretaría de Finanzas e IGECEM (2018). Producto Interno Bruto Municipal 2018. Disponible en: http://igecem.edomex.gob.mx/sites/igecem.edomex.gob.mx/files/files/ArchivosPDF/Productos-Estadisticos/Indole-Economica/PIB/PIB_Municipal_2018.pdf
- Gómez, D., Huesca, L. y Horbath, J.E. (2017). Estudio de la segregación ocupacional por razón de género en el sector turístico de México. *El Periplo Sustentable*. No. 33, 159-191.
- Guber, R. (2001). *La etnografía, método, campo y reflexividad*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Guimarães, C.R. y Ramos, J. (2014): "Wage differentials by gender in the tourist industry of Brazil" *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 21/22, 5-6.
- Guirao, S. (2015): "Utilidad y tipos de revisión de la literatura" *ENE, Revista de Enfermería*, 9 (2).
- Guzmán, F. (2002). Segregación ocupacional por género, cambios y persistencias. *Revista Demos*, 15, 27-28.
- H. Ayuntamiento de Toluca (2016). Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018.
- Harding, S. (1988): «Is there a Feminist Method?», en *Feminism & Methodology*, USA, Indiana University Press, pp. 1-14.

- Henricl, J. (2007): "Género, turismo y exportación: ¿llamando a la plata en el Perú?" *Anthropologica del Departamento de Ciencias Sociales*, 25 (25), 83-101.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Huete, R., Brotons, M., Sigüenza, M. C. (2016): "La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español" *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25, 73-81.
- Indina, N. (2016). La perspectiva de género en investigaciones sociales. En Verschuur, C y Hainard, F. (2016). *Des brèches dans la ville. Organisations urbaines, environnemet et transformation des rapports de genre* (pp. 37-54). Ginebra: Graduate Institute Publications.
- INEGI (2005). Mapa de los Estados Unidos Mexicanos, división estatal. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INEGI (2018). Mujeres y hombres en México 2018. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Disponible en: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/MHM_2018.pdf
- Íñiguez, T., Plumed, M. y Latorre, M.P. (2014): "Representatividad de la mujer en el sector turístico. Análisis de la desigualdad de género ene entidades públicas y privadas dedicadas al Turismo en España" *AIS*, (34).
- Jaiven, A. L. (2016). Feminismos. En Moreno, H. & Alcántara, E. (coords.) *Conceptos clave de los estudios de género, volumen 1* (139-153). México: Centro de Investigaciones y Estudios de Género, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Jeffrey, H.L., Beswick, E. y Meade, J. (2015): "Learning and unlearning sexism in the workplace: Two important barriers prevent a more inclusive environment" *Human Resource Management International Digest*, 23 (5), 18-20.
- Jiménez-Esquinas, G. (2017): "This is not only about culture: on tourism, gender stereotypes and other affective fluxes" *Journal of Sustainable Tourism*, 25 (3), 311-326.

- Juárez, A., Tuñón, E., Winton, A. y Zapata, E. (2018). Relaciones socio-espaciales de género y participación de las mujeres en el proyecto Milpa Intercalada con árboles Frutales (MIAF) en Chiapas. *Estudios de Género de El Colegio de México*, 4. <http://dx.doi.org/10.24201/eg.v4i0.208>
- Kinnaird, V. y Derek, H. (2000): “Theorizing Gender in Tourism Research” *Tourism Recreation Research*, 25(1), 71-84.
- Kirilenko, A.P. y Stepchenkova, S. (2018): “Tourism research from its inception to present day: subject area, geography, and gender distributions”. *PLoS ONE*, 13 (11).
- Lagarde, M. (1996). El género, fragmento literal: “La perspectiva de género”. En Género y feminismo. *Desarrollo humano y democracia. Ed. horas y Horas: España*. 13-38.
- Lagarde, M. (2006). Pacto entre mujeres sororidad, en CELEM. Disponible en: <http://www.asociacionag.org.ar/pdfaportes/25/09.pdf>
- Lagarde, M. (2012). Enemistad y sororidad. Hacia una nueva cultura feminista. En *El Feminismo de mi vida. Hitos, claves y utopías*. México: Instituto de las Mujeres del Distrito Federal
- Lagarde, M. (2015). *Los cautiverios de las mujeres. Madresposas, monjas, putas, presas y locas*. México: Siglo XXI Editores, 2da edición.
- Lamas, M. (1996). La perspectiva de género. En “Hablemos de sexualidad, lecturas”. CONAPO, Mexfam. 3ª edición.
- Lamas, M. (2017). Género. En H. Moreno y E. Alcántara (Coord.), *Conceptos clave en los estudios de género Vol. 1* (pp. 155-169). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género
- Lamas, M. (2018). Cuerpo y política. En H. Moreno y E. Alcántara (Coord.), *Conceptos clave en los estudios de género Vol. 2* (pp. 47-63). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro de Investigaciones y Estudios de Género

- Lara, M.A. (1993). *Inventario de Masculinidad-Femineidad IMAFE*. México: Editorial El Manual Moderno, S. A. de C.V.
- Las Kellys (1 de diciembre de 2018). Hotel Explotación: Las kellys, la historia de cómo dejamos de ser invisibles y nos organizamos. Disponible en: <https://laskellys.wordpress.com/2018/12/01/hotel-explotacionlas-kellys-la-historia-de-como-dejamos-de-ser-invisibles-y-nos-organizamos/>
- Lin, Y.H. (2006). The incidence of sexual harassment of students while undergoing practicum training experience in the Taiwanese hospitality industry – individuals reactions and relationships to perpetrators. *Tourism Management*. 27 (1), 51-68.
- Little, J.K. (1996). Tourism: A Gender Analysis by Vivian Kinnaird and Dereck Hall [Reviewed work]. *Economic Geography*, 72 (1), 103-104, DOI: 10.2307/144513
- Martín, I. (2009). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. España: Pirámide
- Martínez, D. (2014): «El poder en las relaciones de género desde la perspectiva de las mujeres», en *Enfermería Actual en Costa Rica*, no 27. Universidad de Costa Rica. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/16267>.
- Martínez, R. (2004). *El uso del Staffing Guide y el impacto en la nómina* [Tesis licenciatura]. México: Universidad de las Américas Puebla.
- McKenzie, K. (2007). Belizean women and tourism work: Opportunity or Impediment. *Annals of Tourism Research*. 34 (2), 477-496. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.11.003>
- Mejía, R., Serrano-Barquín, R.C, López-Carré, E. y Serrano-Barquín, H.P. (2017). Participación de las mujeres en empresas de hospedaje del municipio de Toluca, México. Análisis de su empoderamiento. *Investigaciones Turísticas*. (14), 21-44. <https://dx.doi.org/10.14461/INTURI2017.14.02>.

- Meloury, J & Signal, T. (2014). When the plate is full: Agression among chefs. *International Journal of Hospitality Management*. 41, 97-103. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.05.006>
- Mendoza, M.M. y Chapulín, J.V. (2015). Turismo, trabajo femenino y empoderamiento de las mujeres en Bahías en Huatulco, Oaxaca-México. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24 (2), 316-355
- Mendoza, M.M. Y González, N.G. (2013). Mujeres empresarias en el sector turístico Huatulco, Oaxaca: la mirada masculina. *Gestión Turística*, (19), 107-131
- Mendoza, M.M. y González, N.G. (2016): “Mujeres empresarias en el sector turístico Huatulco, Oaxaca: la mirada masculina”. *Cultur*, 10 (1).
- Mkono, M. (2010). Zimbabwean hospitality students´experiences of sexual harassment in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 29 (4), 729-735. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.002>
- Mohanty, P. y Chandran, A. (2018): “Poverty Alleviation and Women Empowerment through Tourism Development – an Explorative Study of Model Ventures” *Atna Journal of Tourism Studies*, 13 (1), 59-74.
- Montequín, R. (2018). Turismo rural y género: ¿mitos o realidades? En Serrano R. C., Rodríguez, G. y Palmas, Y. D. (coord.) *Turismo y género. Una mirada desde Iberoamérica*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Montero, J. (2006). Feminismo: un movimiento crítico. *Psychosocial Intervention*. 15 (2), 167-180.
- Moore, H. (2009). Antropología y feminismo. Cátedra. Quinta edición. Madrid
- Moreno, D. (2014): “El camino del turismo con igualdad. El caso de Cartagena de Indias, Colombia” *Memorias. Revista Digital de Historia y Arqueología desde el Caribe*, (23), 26-51.

- Moreno, D. y Cañada, E. (2018). Dimensiones de género en el trabajo turístico. *Informes en Contraste*, (4).
- Mura, P. (2018): “The future of gender studies in tourism” *Tourism Management Perspectives*, 25, 141-143.
- Murguialday, Moreno y Carraro (2015). *¿Equidad de género en el turismo? Muchas sombras y algunas luces. Aproximación a tres experiencias de turismo no convencional*. Colección Praxis, (3). España: Foro de Turismo Responsable.
- Navarro, A. (2017). Transformación de las relaciones de género y los “deberes” sexuales en la unión conyugal. Un caso en Michoacán. *Sociedades y desigualdades*, (4), 22-41
- Navarro, A. (2017). Transformación de las relaciones de género y los “deberes” sexuales en la unión conyugal. Un caso en Michoacán. *Sociedades y desigualdades*, (4), 22-41
- Nicolson, P. (1997). *Poder, género y organizaciones. ¿Se valora a la mujer en la empresa?* España: Narcea
- Ntanjana, A., Maleka, M., Tshipala, N. y Du Plessis, L. (2018): “Employment condition differences based on gender: A case of adventure tourism employees in Gauteng, South Africa”. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7 (4).
- Nunkoo, R., Hall, C. y Ladsawut, J. (2017): “Gender and choice of methodology in Tourism social Science Research [research notes]” *Annals of Tourism Research*, 63, 203-222.
- Núñez, G. (1999). *Sexo entre varones, poder y resistencia al campo sexual*. México: El Colegio de Sonora – PUEG/UNAM
- Oehmichen, C. (2015). *Identidad, género y relaciones interétnicas. Mazahuas en la ciudad de México*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de investigaciones antropológicas. Disponible en: <http://ru.iiia.unam.mx:8080/bitstream/10684/43/1/303.pdf>
- OIT (2003). *La hora de la igualdad en el trabajo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

- OMT (2011). Global Report on Women in Tourism 2010. Madrid: Organización Mundial del Turismo. Disponible en: http://www2.unwto.org/sites/all/files/pdf/folleto_globalr_report.pdf.
- OMT (2018). La directora de la ONU Mujeres encomia el turismo como motor de la igualdad entre los sexos. Organización Mundial del Turismo, Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2011-06-13/la-directora-de-onu-mujeres-encomia-el-turismo-como-motor-de-la-igualdad-en>
- OMT y ONU Mujeres (2013): *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo 2010*. Disponible en: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/informe_mundial_sobre_las_mujeres_en_el_turismo_full_text_es.pdf.
- ONU Mujeres (s/f). Acerca de ONU Mujeres. Disponible en: <http://www.unwomen.org/es/about-us/about-un-women>
- Osorio, M., Castillo, M. y Moreno, I. (2008): “Investigación y conocimiento turístico en México. Un acercamiento a contribución de las Instituciones de Educación Superior y Centros de Investigación, en *Desarrollo Turístico y Sustentabilidad Social*. Centro Universitario de la Costa (editor).
- Parcerisa, C. (2017). Turismo en México, el sector que más aporta al producto interno bruto. *Forbes México*. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/forbes-life/turismo-mexico-pib/>
- Pérez, A. (2005). Violencia contra el hombre. Madrid: Libertad Digital.
- Pérez, M. (2009). Sororidad. Hermandad entre mujeres. *Sororidad*, no. 6
- Pérez-Sánchez, L. y Rábago-De Ávila, M. (2018). Sororidad en los procesos de envejecimiento femenino. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14(1), 13-26.
- Pettersson, K. y Heldt, S. (2014): “Women tourism entrepreneurs: doing gender on farms in Sweden” *Gender in Management: An International Journal*, 29 (8), 487-504.

- Piedra, N. (2004). Relaciones de poder: leyendo a Foucault desde la perspectiva de género. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*. 4 (106), 123-141
- PNUD (2019). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Disponible en: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Presidencia de la República (2015). Tercer Informe de Gobierno 2014-2015. Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos: México.
- Pritchard, A. (2018): "Predicting the next decade of tourism gender research" *Tourism Management Perspectives*, 25, 144-146.
- Quintana, L. (2018): *La sororidad como pacto político entre mujeres que luchan. El mostrador*. Disponible en: <https://m.elmostrador.cl/braga/2018/10/17/la-sororidad-como-pacto-politico-entre-mujeres-que-luchan/>.
- Ramalio, U. (2011). Supuestos y realidades de las relaciones de género en la cotidianidad. Reflexiones desde la mirada de Pierre Bourdieu. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*. 21 (60), 134-146
- Ramos, M. Amparo (2005). Mujeres y liderazgo. Una forma de dirigir. España: Universidad de Valencia.
- Recio, A. (2004). ¿Qué fue de la clase obrera? *Mientras Tanto*. No. 93, 25-43
- Rendón, E. (1997). Mecanismos sociales y relaciones de género en la decisión de emigrar. *Papeles de Población*, no. 13, 37-46
- Riba, L. (2016). Memoriales de mujeres: la sororidad como experiencia de empoderamiento para resistir a la violencia patriarcal. *Franciscanum Revista de las ciencias del espíritu*, 58 (165).
- Ribeiro, M. (2004). Relaciones de género: equilibrio entre las responsabilidades familiares y profesionales. *Papeles de Población*, 10 (399), 219-237

Rico, M. y Gómez, M. J. (2005): “La participación empresarial de la mujer en las iniciativas de turismo rural en Castilla y León” *Estudios Turísticos*, (166), 97-113

- Rodó-de-Zárate, M. (2014). Interseccionalidad y malestares por opresión a través de los Mapas de Relieves de la Experiencia. En Silva Nascimento Silva, MG y Silva, J *Interseccionalidades, Género e Sexualidades na Analise Espacial*. Todapalavra Editora. Ponta Grossa,
- Rodrigues, J.R., Macedo, L.P. y Santiago, R. (2017): “La presencia de la mujer en el sector turístico de Galicia” *Revista de Gestão e Secretariado*, 8 (1), 26-47.
- Rodríguez, E. (2011). Las mujeres que vuelan: género y cambio cultural en Cuetzalan. *Perfiles Latinoamericanos*, no. 38, 115-143
- Rodríguez, G. y Acevedo, A. (2015): “Cambios en la vida cotidiana de las mujeres a través de la incorporación al trabajo turístico en la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca” *El periplo Sustentable*, (29), 5-33.
- Rodríguez, G. y Acevedo, A. (2015): “Cambios en la vida cotidiana de las mujeres a través de la incorporación al trabajo turístico en la Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca” *El periplo Sustentable*, (29), 5-33.
- Rodríguez, Y. A. (2000). La perspectiva de género: un eje básico para la comprensión de la sexualidad de los y las adolescentes. *La Ventana*, (12), 112-146
- Rojas, M., Méndez, R. y Montero, L. (2013). Satisfacción laboral y relaciones de género en la Universidad. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (40), 204-2015
- Rujano, M. y Lunar, R. A. (2010): “Turismo y género: desempeño laboral de la mujer en los organismos turísticos públicos del estado Nueva Esparta” *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8 (1), 195-210.
- Sánchez, A. (1995). Reseña de: “Cultural y relaciones de género” de Norma J. Fuller Osoreo
- Sánchez, S.M.; López-Guzmán, T.J. y Millán, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, (20), 223-249
- Sarosi, D. (2017): *Tourism's dirty secret: The exploitation of hotel housekeepers*. Oxfam Canadá. Disponible en:

<https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/620355/rr-tourisms-dirty-secret-171017-en.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Scheyvens, R. (2000): "Promoting Women's Empowerment Through Involvement in Ecotourism: Experiences from the Third World" *Journal of Sustainable Tourism*, 8 (3), 232-249.

Scott, J. (1996). El género: una categoría útil para el análisis histórico. En Lamas, M. (Comp.). *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*. México: Programa Universitario de Estudios de Género-UNAM

Sectur (2018): *Turismo de reuniones, contribuye al crecimiento económico y es una inversión social*. Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/turismo-de-reuniones-contribuye-al-crecimiento-economico-y-es-una-inversion-social-de-la-madrid?idiom=es>.

Sectur Edo. Méx. (2018). Directorio de hospedaje de Toluca. Secretaría de Turismo del Estado de México

Sectur-Colmex (2011). Análisis Económico del Mercado Laboral en el Sector Turístico: Hacia una Política Pública para la Igualdad entre Mujeres y Hombres. México: Secretaría de Turismo y Colegio de México.

Segovia, M. y Figueroa, C. (2018). *Turismo y género. La perspectiva inclusiva en la gestión turística*. Barcelona, España: Editorial UOC

Serrano-Barquín, R.C., Mendoza, R., Palmas-Castrejón, D., Zarza-Delgado, P y Osorio, M. (2017). Participación laboral de la mujer en establecimientos de Hospedaje. Caso Posadas familiares en Tonalico, México.

Serret, E. (2008). Qué es y para qué es la perspectiva de género. *Libro de texto para la asignatura: perspectiva de género, en educación superior*. Instituto de la Mujer Oaxaqueña: México.

Sigüenza, M. C.; Brotons, M. & Huete, R. (2013). The evolution of gender inequality in tourism employment in Spain. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*. 6, 182-200

- Siles, J. y Solano, C. (2007). Estructuras sociales, división sexual del trabajo y enfoques metodológicos. La estructura familiar y la función socio-sanitaria de la mujer. *Invest Educ Enferm.* 25 (1), 66-73.
- Siti, O.A., Zainuddin, Z., Ahmad, M. Z., Nur, M. S. y Suzila, M. S. (2015): “The effects of sexual harassment in workplace: Experience of employees in Hospitality Industry in Terengganu, Malaysia” *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6 (4).
- Sparrer, M. (2003), Género y turismo rural. El ejemplo de la Costa Coruñesa. Cuadernos de Turismo, 11, 181-197
- Steiner, K. (2011). Las entrevistas en Investigación Cualitativa. Madrid: Ediciones Morata
- Suárez, G. M., Bello, E., Hernández, R. E. y Rhodes, A. (2016). Ecoturismo y el trabajo invisibilizado de las mujeres en la Selva Lacandona, Chiapas, México. *El Periplo Sustentable*, (31).
- Swain, M. (1995): “Gender in Tourism” *Annals of Tourism Research*, 22 (2), 247-266.
- Swain, M. B. (2005). Las dimensiones de género en la investigación sobre turismo. *Política y Sociedad.* 42 (1), 25-37.
- Tashakkori, A. & Teddlie, C. (2003). Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. Thousand Oaks: Sage Publications
- Tepechin, A.M, Tinat, K. y Gutiérrez, L. (Coord.) (2010). Relaciones de género. Primera edición. México: El Colegio de México.
- Torres, O. y Pau, B. (2011). “Techo de cristal” y “suelo pegajoso”. La situación de la mujer en los sistemas alemán y español de ciencia y tecnología. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad – CTS.* 6 (18).
- Tuñón, S. (2016). División de tareas domésticas y de cuidado en parejas de clases sociales heterogéneas. *Unidad Sociológica.* No. 7, año 2.
- UNWOMEN (2015). Step it up for gender equality infographic. United Nations Entity for

Gender Equality and the Empowerment of Women: The Beijing Platform for action

turns 20. The United Nations Women. Disponible en: http://beijing20.unwomen.org/en/infographic/beijing-at-20?utm_source=Say+NO+%E2%80%93+UNiTE+to+End+Violence+against+Wom en&utm_campaign=f47dbc18beMonthly+Updates+Beijing+at+20&utm_medium=email&utm_term=0_713f7be9fc-f47dbc18be-70868329%20.

UNWTO (2018). “Sin equidad no hay desarrollo”: Empoderamiento de la mujer en el turismo, tema central de la reunión ministerial de las Américas. Press Release no. 18033, abril 2018. Organización Mundial del Turismo Disponible en: <http://media.unwto.org/es/press-release/2018-04-16/sin-equidad-no-hay-desarrollo-empoderamiento-de-la-mujer-en-el-turismo-tema>

UNWTO (2019): *Turismo: las mujeres toman la iniciativa*. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/press-release/2019-03-06/turismo-las-mujeres-toman-la-iniciativa>.

Valen, K. (2 de diciembre de 2007a). My Sorority Pledge? I Swore Off Sisterhood. The New York Times. Disponible en: <https://www.nytimes.com/2007/12/02/fashion/02love.html>

Valen, K. (2007b): *My Sorority Pledge? I Swore Off Sisterhood*. Disponible en: <https://www.nytimes.com/2007/12/02/fashion/02love.html>.

Valen, K. (2010). *The twisted sisterhood. Unraveling the dark legacy of female friendships*. New York, Ballantine Books.

Vizcaíno-Suárez, L.P, Serrano-Barquín, R., Cruz-Jiménez, G. & Pastor-Alfonso, M.J. (2017). Turismo, alfarería y trabajo femenino en el Pueblo Mágico de Metepec, México. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 15 (2), 391-407

Vizcaíno-Suárez, L.P, Serrano-Barquín, R., Cruz-Jiménez, G. & Pastor-Alfonso, M.J. (2016). Teorías y métodos en la investigación sobre turismo, género y mujeres en Iberoamérica: un análisis bibliográfico. *Cuadernos de Turismo*, (38), 485-501.

Walters, T. (2018): “Gender equality in academic tourism, hospitality, leisure and events conferences” *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(1), 17-32.

West, C. y Zimmerman, D.H. (1987). Doing gender. *Gender and Society*, 1 (2), 125-151

Xu, H. (2018): “Moving toward gender and tourism geographies studies” *Tourism Geographies*, 20 (4), 721-77.

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de consentimiento informado

Estudio sobre las relaciones de género en el sector hotelero de Toluca, México

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Para satisfacción de los derechos de los participantes en este estudio y en cumplimiento de los principios éticos para investigar sujetos humanos.

Yo _____ como participante en el estudio en forma libre y voluntaria, expongo:

Que he sido debidamente INFORMADO / A en entrevista personal que se solicita mi participación en el proyecto de investigación: _____.

Que he recibido explicaciones sobre la naturaleza y propósito de la investigación, habiendo tenido la ocasión de aclarar dudas que me han surgido.

MANIFIESTO: que he entendido y estoy satisfecho con las explicaciones y aclaraciones recibidas.

Y OTORGO MI CONSENTIMIENTO para responder a las preguntas verbales y escritas que me hagan en torno a datos relevantes a la investigación.

La información que proporcionaré será confidencial y los datos sólo serán utilizados para el propósito de la investigación, donde no será revelado el nombre de los participantes.

Asimismo, SI () NO () autorizo que sea grabada (audio) la entrevista para los fines descritos con anterioridad.

Para que quede constancia firmo el presente documento.

Toluca, México, _____ de _____ de _____

Firma del participante

Firma del investigador (a) responsable

Anexo 2. Aviso de privacidad

AVISO DE PRIVACIDAD

(Nombre) _____, con domicilio en _____, es la responsable del uso y protección de los datos brindados en el cuestionario sobre la distribución del personal y salario con base en el puesto que desempeñan los colaboradores en esta empresa. Así como la información brindada en la (s) entrevista (s).

De manera adicional, utilizaremos la información del cuestionario para las siguientes finalidades:

- Desarrollar un proyecto de investigación, necesario para obtener el grado en la Maestría en Estudios Turísticos.
- Realizar un artículo científico y que sea publicado en alguna revista indizada, considerando que los datos solicitados en el cuestionario y la (s) entrevista (s) serán anónimos (no se menciona el nombre de la empresa ni del colaborador) y serán utilizados con fines académicos y de investigación.

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO. Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente medio: mandar correo a _____.

Por otra parte, el presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos de investigación; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad, o por otras causas. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad. El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente: entrega directa al titular.

Cualquier asunto no previsto en este aviso de privacidad será resuelto por la responsable _____ (nombre).

[] Estoy de acuerdo y acepto que los datos brindados en el cuestionario sobre la distribución del personal por sexo y salario, así como la información proporcionada en las entrevistas sean utilizados con fines académicos y de investigación, y de manera anónima (no se mencionará el nombre de la empresa ni del colaborador).

Firma _____

Anexo 3. Cuestionario sobre la distribución del personal y salario



UAEM

Universidad Autónoma
del Estado de México



Facultad de Turismo
y Gastronomía

ENCUESTA SOBRE DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR SEXO Y SALARIO EN EL SECTOR HOTELERO DE TOLUCA

Este cuestionario es parte de una investigación de Maestría en Estudios Turísticos. Las preguntas que lo integran están diseñadas para analizar distribución del personal por sexo y salario en el sector hotelero de Toluca. Cabe destacar, que la información será utilizada con fines estrictamente académicos, además sus respuestas son completamente anónimas y confidenciales.

Número de folio _____ (será llenado por el encuestador)

INSTRUCCIONES: por favor proporcione los datos que se piden a continuación. En la columna salario, colocar la letra que corresponda al rango de salario que perciben las mujeres y los hombres.

Tabla. Distribución del personal y salario

Puesto/actividad	Número de mujeres	Salario de las mujeres	Número de hombres	Salario de los hombres
		a. de \$1 a \$3,000 b. de \$3,001 a \$6,000 c. de \$6,001 a \$9,000 d. de \$9,001 a \$12,000 e. de \$12,001 a \$15,000 f. de \$15,001 a \$18,000 g. Otro (indique monto)		a. de \$1 a \$3,000 b. de \$3,001 a \$6,000 c. de \$6,001 a \$9,000 d. de \$9,001 a \$12,000 e. de \$12,001 a \$15,000 f. de \$15,001 a \$18,000 g. Otro (indique monto)
Gerente General				
Subgerente				
Gerente servicio al huésped				
Jefe (a) de recepción				
Recepcionista				
Ama de llaves				
Camarista				
Mozo				
Personal de lavandería				
Personal de áreas públicas				
Jefe (a) de bellboys				
Bellboy				

Puesto/actividad	Número de mujeres	Salario de las mujeres	Número de hombres	Salario de los hombres
		a. de \$1 a \$3,000 b. de \$3, 001 a \$6,000 c. de \$6,001 a \$9,000 d. de \$9,001 a \$12,000 e. de \$12,001 a 15,000 f. de \$15,0001 a 18,000 g. Otro (indique monto)		a. de \$1 a \$3,000 b. de \$3, 001 a \$6,000 c. de \$6,001 a \$9,000 d. de \$9,001 a \$12,000 e. de \$12,001 a \$15,000 f. de \$15,0001 a 18,000 g. Otro (indique monto)
Chef ejecutivo				
Cocinera				
Auxiliar de cocina				
Jefe (a) de A y B				
Capitán de meseros				
Meseros				
Steward				
Barman				
Hosstes				
Cajera				
Gerente de Recursos Humanos				
Auxiliar de Recursos Humanos				
Jefe (a) de seguridad				
Guardias de seguridad				
Contador				
Encargado (a) de almacén				
Encargado (a) de mantenimiento				
Personal de mantenimiento				
Personal de jardinería				
Encargado (a) de ventas				
Encargado (a) de eventos / banquetes				
Otro_____				

Elaboración propia con base en Martínez (2004); Sánchez *et al.*, (2007); Martín (2009) y Buquet *at al.*, (2013: 224-226).

¡GRACIAS!

Anexo 4. Guía de entrevista semiestructurada



UAEM

Universidad Autónoma
del Estado de México



Facultad de Turismo
y Gastronomía



Centro de Investigación y
Estudios Turísticos

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE LAS RELACIONES DE GÉNERO EN LOS HOTELES

Esta entrevista es parte de una investigación de Maestría en Estudios Turísticos. Las preguntas que la integran están diseñadas para analizar las relaciones de género presentes en el sector hotelero de Toluca. Cabe destacar, que la información será utilizada con fines estrictamente académicos, además sus respuestas son completamente anónimas y confidenciales.

Número de folio _____

Sección 1. Datos generales del/la entrevistado/a

Fecha y lugar de la entrevista:

Edad:

Estado civil:

Hijos:

Puesto que desempeña dentro de la organización:

Sección 2. Ámbito laboral - relaciones de género

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el sector hotelero? / ¿Cuánto tiempo tiene laborando en esta empresa?
2. ¿En qué puestos se ha desempeñado durante ese tiempo?
3. Podría describirme algunas actividades que realiza en la empresa durante su jornada de trabajo.
4. Con base en las respuestas anteriores, ¿ha renunciado a algo (profesional o personal) para poder ejercer el puesto que desempeña actualmente?

5. Usted cómo se siente al trabajar solamente con mujeres; es decir, que su equipo de trabajo esté integrado por mujeres y/o cómo se siente al trabajar solamente con hombres.

6. ¿Con quién prefiere trabajar con hombres, mujeres o mixto? ¿por qué?
7. Tradicionalmente se han asignado ciertos puestos donde predominan más las mujeres (el caso de ama de llaves) y otros donde predominan más los hombres (en mantenimiento), ¿qué opina sobre el ambiente de trabajo que se vive en ese tipo de departamentos?
8. Por otra parte, si llega haber algún conflicto entre compañeros/as, ¿cómo procura darle solución?
9. Esos conflictos, ¿por qué y entre quiénes se originan?

¿Qué opina de las siguientes frases?

- a) *Mujeres juntas, ni difuntas*
- b) *Las mujeres trabajan mejor si en el equipo de trabajo hay un varón como líder*
- c) *Los hombres no deben llorar*
- d) *Considera que en el sector hotelero se identifican trabajos propios para los hombres y trabajos propios para las mujeres*
- e) *Las mujeres pueden desempeñarse en puestos de mayor jerarquía (supervisoras, gerentes, etc)*
- f) *¿Quién tiene más oportunidades de ocupar puestos de mayor jerarquía en los hoteles?*
- g) *¿Quiénes son vulnerables de ser víctimas de discriminación, violencia, acoso sexual por parte de sus compañeros, compañeras, jefas, jefes y/o del huésped?*

Sección 3. Contexto - Prácticas cotidianas (cultura)

1. ¿Quién mantiene económicamente a su familia?
2. ¿Qué roles desempeña la mujer y qué roles desempeña el hombre en su familia?
3. ¿Cómo logra la armonía entre las actividades laborales y su vida personal?
4. ¿Cuáles son las mayores dificultades encontradas en el desempeño de roles entre su vida personal y profesional? (como mujer/hombre, madre/padre, esposa/esposo, profesional)
5. ¿Cómo se organiza para realizar las labores domésticas en su hogar? ¿Quiénes participan para realizarlas?
6. En su opinión, quién debe encargarse del cuidado y educación de los hijos/as

Sección 4. Cuerpo

1. ¿Para usted que es ser mujer/hombre?

2. ¿Quién le ha enseñado y cómo ha aprendido a ser mujer/hombre?
3. ¿Qué dificultades encuentra por ser mujer/hombre?
4. ¿Cuál es su mayor miedo por ser mujer/hombre?
5. Considera que entre hombres/mujeres ¿hay jerarquías? ¿cuáles son?

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

FIGURAS

Figura 1.1. Evolución de estudios sobre turismo y género	17
Figura 1.2. Estudios de turismo y género.....	18
Figura 1.3. Líneas y temáticas de investigación en torno al turismo y género en el ámbito laboral.....	20
Figura 2.1. Modelo de análisis.....	30
Figura 2.2. Relaciones de género a partir de las dimensiones de la perspectiva de género.....	31
Figura 4.1.1. Localización geográfica de Toluca, México.....	53
Figura 4.3.1. ¿Qué es ser mujer?.....	65
Figura 4.3.2. ¿Qué es ser hombre?.....	66
Figura 4.3.3. Resultados IMAFE.....	71
Figura 4.4.1. Modelo de análisis.....	76
Figura 4.4.2. Sexuación del cuerpo.....	83
Figura 4.4.3. Ejemplo de trayectoria laboral.....	86
Figura 4.4.4. Rango de salario en hoteles, Toluca, México (2018).....	88
Figura 4.4.5. Aprender a Deconstruir.....	90
Figura 4.5.1. Mapa de relieves de la experiencia mujeres.....	106
Figura 4.5.2. Mapa de relieves de la experiencia varones.....	107
Figura 4.6.1. Modelo de análisis.....	114
Figura 4.6.2. Croquis de localización geográfica de Toluca, México.....	116
Figura 4.6.3. Distribución del personal femenino.....	120
Figura 4.6.4. Relaciones intragenéricas a partir del cuerpo, cultura y poder.....	126

GRÁFICAS

Gráfica 1.1. Artículos sobre turismo y género publicados por año.....	11
Gráfica 1.2. Métodos de investigación.....	12
Gráfica 1.3. Porcentaje de número de autores por artículo.....	14
Gráfica 1.4. Artículos según número de autores y país de adscripción (institución).....	15
Gráfica 4.1.1. Diez puestos con mayor ocupación.....	54
Gráfica 4.4.1. Distribución del personal en hoteles Toluca, México (2018).....	84
Gráfica 4.4.2. Puestos de mayor jerarquía.....	86

MAPAS

Mapa 3.1. Localización geográfica de Toluca, México.....	45
Mapa 4.4.1. Toluca, México.....	80

TABLAS

Tabla 1.1. Principales bases teóricas y conceptuales.....	13
Tabla 2.1. Matriz entrecruzamiento de dimensiones que definen las relaciones de género.....	35
Tabla 3.1. Participación de hoteles de Toluca, México (2018).....	38
Tabla 3.2. Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación.....	39
Tabla 3.3. Ficha Técnica de entrevistas.....	40
Tabla 3.4. Producto Interno Bruto Nacional y Estatal.....	45
Tabla 3.5. Promedio de cuartos disponibles y porcentaje de ocupación hotelera promedio (estatal y municipal 2017).....	46
Tabla 4.4.1. Estereotipos de género.....	82
Tabla 4.4.2. Puestos con mayor ocupación en hoteles, Toluca, México.....	85