



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN LUIS

FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

**Caracterización del perfil laboral de las mujeres que trabajan en la recepción de hoteles
3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo, San Luis, Argentina. Año 2022.**

Trabajo Final Integrador (TFI) para obtener el título de Licenciada en Hotelería

Autora: María Pia Mateucci.

D.N.I: 37.829.149

N° de Legajo: 11003916.

Directora: Mg. Lorena Lombardo.

Co-Directora: Dra. Adriana Otero.

Año: 2022.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, por el apoyo de siempre.

A las profes, Lorena y Adriana, por el acompañamiento.

A las recepcionistas, por sus aportes vitales para esta investigación.

Gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	5
2. FUNDAMENTACIÓN	7
3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
4. OBJETIVOS	9
4.1 Objetivo general	9
4.2 Objetivos específicos	9
5. INTERROGANTES QUE GUÍAN LA INVESTIGACIÓN	10
6. MARCO TEÓRICO	11
6.1 Trabajo turístico y trabajo decente	11
6.2 Género como categoría de análisis	13
6.3 Mujeres en turismo	16
6.4 Brecha salarial y techo de cristal	18
6.5 Investigaciones turísticas con enfoque de género	19
6.6 Hotelería 3 y 4 estrellas	22
6.7 Departamento de recepción	26
7. MARCO REFERENCIAL	30
7.1 Localización geográfica	30
7.2 Configuración del mercado hotelero de Merlo	32
7.3 Estado del arte	33
8. METODOLOGÍA	35
8.1 Diseño de investigación	35
8.2 Enfoque de investigación	36
8.3 Delimitación espacial y temporal	36
8.4 Técnica de muestreo	36
8.5 Universo	36

8.6	Unidad de análisis y relevamiento	37
8.7	Variables, dimensiones y categorías analíticas	37
8.8	Técnica de recolección de datos	38
8.9	Análisis de resultados	39
9.	RESULTADOS	40
9.1	Perfil social, familiar y profesional	41
9.2	Perfil institucional	56
9.3	Percepciones de género	59
10.	CONCLUSIONES	65
11.	FUENTES CONSULTADAS	68
11.1	Bibliográficas	68
11.2	Oficiales	72
11.3	Páginas de consulta	72
12.	ANEXO	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación de Merlo en Argentina y en la provincia de San Luis, 2022.....	31
Figura 2: Síntesis de decisiones metodológicas.....	35
Figura 3: Variables, dimensiones y categorías analíticas.....	38
Figura 4: Listado de hoteles 3 estrellas.....	41
Figura 5: Listado de hoteles 4 estrellas.....	41
Figura 6: Edad.....	42
Figura 7: Estado civil.....	43
Figura 8: Lugar de residencia.....	43
Figura 9: Lugar de residencia.....	44
Figura 10: Descendencia.....	45
Figura 11: Condición de la vivienda familiar.....	45
Figura 12: Condición de la vivienda familiar.....	46
Figura 13: Grupo conviviente.....	46
Figura 14: Grupo conviviente.....	47
Figura 15: Nivel de estudios alcanzados terminados.....	47
Figura 16: Nivel de estudios alcanzados terminados.....	48
Figura 17: Modo de acceso al puesto laboral.....	49
Figura 18: Modo de acceso al puesto laboral.....	49
Figura 19: Antigüedad en el puesto.....	50
Figura 20: Tipo de contrato.....	51
Figura 21: Tipo de contrato.....	51
Figura 22: Horas trabajadas por día.....	52
Figura 23: Horas en blanco.....	53
Figura 24: Pago de horas extras.....	54
Figura 25: Cantidad de francos al mes.....	54
Figura 26: Remuneración mensual.....	55
Figura 27: Cantidad de empleados hombres en recepción.....	56
Figura 28: Cantidad de empleadas mujeres en recepción.....	57
Figura 29: Género de la máxima autoridad.....	58

1. INTRODUCCIÓN

Desde las últimas décadas del siglo XX, numerosas mujeres han irrumpido en el mundo laboral rompiendo con su rol tradicional, alcanzando niveles de cualificación y experiencia profesional similares a los de los hombres. Sin embargo, esta incorporación no ha conseguido romper con las tradicionales relaciones de poder, que siguen marcadas por el género. (García Cuesta et al, 2018: 9)

Este estudio con **perspectiva de género** en la hotelería, caracteriza y describe los perfiles de las mujeres que trabajan en la recepción de estas empresas, en el sector hotelero 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo, provincia argentina de San Luis.

En el marco de la feminización¹ del empleo que afecta con rasgos específicos a la hotelería, se analiza el entramado de las carreras laborales de las mujeres que trabajan en este sector, para detectar su desarrollo profesional, familiar y social, y de esta manera contribuir a explicar dicho fenómeno. Este se aborda con una perspectiva de género, tomando como eje transversal de análisis el **sistema sexo/género**, en tanto “elemento conformador de la realidad social y psicológica que envuelve las relaciones laborales y el acceso al poder”. (Ramos et. al., 2003: 269 en García Cuesta et al, 2018: 15).

Esta investigación con enfoque de género, forma parte de un proceso en el que se intentó propiciar condiciones para que las recepcionistas reflexionen sobre sus problemas específicos como mujeres y tomen conciencia sobre sus derechos. Aquí se expondrán los principales resultados de dicha evaluación inicial.

Se analizaron las experiencias laborales hoteleras para indagar si ésta ha supuesto un empoderamiento real para las mujeres, teniendo en cuenta diferentes categorías analíticas sociales, familiares, profesionales, laborales e institucionales, así como sus percepciones de género.

La idea de la presente investigación surgió de mis intereses personales formados a lo largo de la carrera Licenciatura en Hotelería de discutir la importancia respecto de incluir la perspectiva de género en la investigación turística en general y hotelera en particular, con la

¹ El término feminización se utiliza para recalcar la incorporación de las mujeres al mundo laboral durante las últimas tres décadas y para describir una flexibilización donde condiciones irregulares hacen que las mujeres sean vistas como trabajadoras de segunda clase. (Nazneen Kanji y Kalyani Menon-Sen, en Cañada, 2018: 15)

finalidad de dar respuesta a la demanda de construcción de conocimiento que promueva la no discriminación, la no violencia, la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de las mujeres.

2. FUNDAMENTACIÓN

El empoderamiento² de las mujeres no surge de modo espontáneo de su participación en el trabajo turístico - hotelero, sino que debe ser buscado consciente e insistentemente. Se advierte que, si bien el turismo puede suponer una importante vía de acceso para las mujeres al mundo laboral, no necesariamente es una vía para mejorar su calidad de vida o su empoderamiento desde una perspectiva más integral.

Este Trabajo Final Integrador tiene como objetivo analizar el trabajo hotelero desde una perspectiva de género. En esta investigación de carácter descriptivo se analiza el papel de las mujeres dentro del área de recepción de los hoteles, uno de los sectores más importante dentro de la hotelería. Además este estudio surge con la motivación de realizar un análisis cuantitativo que permita caracterizar el perfil de esa participación, que será complementado con un análisis de sus percepciones de género.

La investigación hotelera con perspectiva de género tiene el potencial para contribuir a detectar problemáticas que requieren de intervenciones públicas específicas para disminuir las brechas de género y avanzar hacia los objetivos de la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones.

Se analizó este fenómeno complejo intentando encontrar aportes que contribuyan a profundizar el conocimiento de la temática para futuras actuaciones conscientes de las mujeres en pos de sus derechos.

² El empoderamiento con base en la perspectiva de género es “el fortalecimiento de la identidad femenina, el desarrollo de sus capacidades, su desenvolvimiento profesional y personal, sobre todo, el reconocimiento social y el auto-reconocimiento y autonomía”. (Fernández y Martínez, 2010, en Mejía Vázquez et al 2017: 29)

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El empleo en el sector hotelero se caracteriza por una fuerte feminización de su fuerza de trabajo, por ello, una mirada de género resulta imprescindible. Sin embargo esta presencia destacada de mujeres no siempre supone una mejora en sus condiciones de vida. A su vez esta situación obstaculiza que las mujeres puedan asumir puestos con mayores niveles de responsabilidad dentro del escalafón jerárquico de una empresa. De esta manera, la feminización del trabajo hotelero en muchas ocasiones da lugar a elevados niveles de precariedad del empleo, acentuando y perpetuando la desigualdad existente.

La aspiración a un **trabajo decente** en el ámbito de la hotelería es clave para su sostenibilidad y debe desarrollarse desde un movimiento de **turismo responsable** con capacidad y voluntad política de incorporar una perspectiva de género.

Este trabajo intenta identificar elementos que ayuden a caracterizar la situación laboral de las mujeres en el sector hotelero de una localidad turística argentina. A partir de esto surgió la pregunta que guió esta investigación: ¿Cuál es el perfil laboral de las mujeres que trabajan en la recepción de hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo, San Luis, Argentina?

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

- Conocer el perfil laboral de las mujeres que trabajan en la recepción de hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo, San Luis, Argentina, en el año 2022.

4.2 Objetivos específicos

- Analizar el perfil profesional y su vinculación con el perfil sociofamiliar, de las mujeres que trabajan en la recepción de los hoteles analizados.
- Indagar sobre el perfil institucional de los hoteles analizados, teniendo en cuenta la participación de las mujeres.
- Describir la percepción de las mujeres que trabajan en la recepción de los hoteles analizados en cuanto a su condición de género.

5. INTERROGANTES QUE GUÍAN LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo se conforma el perfil laboral de las mujeres que trabajan en la recepción de los hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo?
- ¿Cómo se vincula el perfil profesional con el perfil sociofamiliar, de las mujeres que trabajan en la recepción de los hoteles analizados?
- ¿Cómo es el perfil institucional de los hoteles analizados, teniendo en cuenta la participación de las mujeres?
- ¿Cuáles son las percepciones de las mujeres que trabajan en la recepción de los hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo en cuanto a su condición de género?

6. MARCO TEÓRICO

A continuación se desarrollan los principales lineamientos teóricos que guían la investigación.

6.1 Trabajo turístico y trabajo decente

Establecer los límites y contenidos del **trabajo turístico** es una tarea compleja. En este sentido, de acuerdo con Moreno Alarcón y Cañada Mullor, (2018):

Fiona Jordan consideraba que, si ya es complicado medir el turismo como un producto tangible, la identificación de lo que constituye su empleo resulta aún más problemática. Señalaba el riesgo de que en la investigación sobre trabajo turístico se pudieran cometer dos errores. Por un lado, la inclusión de demasiados temas, que puede dar lugar a una visión homogeneizadora que no atienda a la diversidad de actividades implicadas. Pero, por otro lado, también existe el riesgo de concentrarse excesivamente en el ámbito de los hoteles y servicios de catering, sufriendo lo que llama, siguiendo a Thomas Baum, una *hospitalitybias*.

En el ámbito de los estudios turísticos se diferencian **tres tipos de empleo** generados por el turismo tomando en cuenta la relación que se establece entre el turista y el lugar en el que se realiza su gasto.

Agustín Santana proponía, siguiendo a diferentes autores diferenciar entre: a) Empleo directo, generado por el desembolso del visitante en el núcleo turístico, como hoteles o apartamentos; b) Empleo indirecto, que comprendería todo lo que implica el suministro de turistas, como transportes, banca o agencias; c) Empleo inducido, que resulta de los efectos multiplicadores del turismo, como el cambio de moneda, suministro de mercancías desde otros sectores o actividad comercial.

Heidi Keyser propuso una clasificación algo distinta en función de la relación que establecía el turista con un determinado negocio. Así considera empleo directo, cuando implica un contacto directo con los turistas, como hoteles, restaurantes, agencias de viaje, oficinas de información turística, aviones, tiendas. Empleo indirecto para actividades que involucran a proveedores de restaurantes, empresas de construcción que hacen y mantienen instalaciones turísticas, así como la infraestructura que necesitan, fabricantes de aeronaves, productores de artesanías o servicios de contabilidades que trabajan para empresas que

proporcionan ocupación directa vinculada al turismo. Y finalmente, empleo inducido (o auxiliar), cuando un desarrollo del turismo estimularía el crecimiento del empleo en otras áreas, como escuelas, autoridades municipales, instituciones médicas, servicios de seguridad, entre otros.

En 1997 la Organización Mundial del Turismo (OMT) desarrolló la metodología para delimitar los trabajos vinculados al turismo, denominada Standard International Classification of Tourism Activities (SICTA), que clasificaba las empresas en el turismo según su actividad principal. Entre otras identifica las ocupaciones vinculadas al turismo con las actividades generadas en hoteles y moteles, campings, albergues, instalaciones de alojamiento orientadas a la salud, restaurantes, bares, establecimientos de comida rápida, clubes nocturnos, servicios de taxi, compañías aéreas, alquiler de coches, agencias de viajes, parques de atracciones, entre otros.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) acotaba el término turismo a las actividades vinculadas a los servicios de «alojamiento (en hoteles, pensiones, moteles, campamentos turísticos y centros vacacionales), de alimentación y entretenimiento (en restaurantes, bares, cafeterías, pubs, salas de fiestas y otros establecimientos similares, así como en entidades que ofrecen comidas y refrigerios en hospitales, comedores de fábricas y oficinas, escuelas, aeronaves y buques), de gestión de viajes y actividades para viajeros (por las agencias de viajes y servicios de guías turísticos, las oficinas de información turística y los centros de congresos y exposiciones), y de atracciones turísticas (en parques nacionales, museos e instalaciones afines). (pp. 5-6)

En este sentido, se hace fundamental el concepto de **Trabajo Decente**, el cual fue formulado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a través de su director general, Juan Somavía, durante la 87ª Conferencia Internacional del Trabajo de 1999, y definido como “trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el que los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social” (p.7).

Como elemento fundamental del empleo turístico se haya la noción de **empleo informal**:

Más allá de una cuestión de si se cumple o no con la legalidad, o con las garantías de la calidad, se asocia a condiciones vulnerables, sin cobertura de seguridad social y sin los beneficios laborales deseables como las prestaciones sociales o un ingreso justo. (p.17)

En este sentido:

La **informalidad** también acarrea la marginalización de las mujeres en sus aspiraciones de formación. La informalidad también acarrea un balance desigual en la toma de decisiones y una miopía para visualizar ciertas situaciones de clara desigualdad que impide a las mujeres ser sujetas de derechos. (p.18)

El concepto de **precariedad** sirve, por tanto, para identificar los “aspectos más negativos del trabajo asalariado y las condiciones socio-laborales que acompañan su desempeño” (p.19).

La **precariedad laboral** tendría principalmente **cuatro dimensiones**: la temporalidad (inseguridad de la relación laboral); la vulnerabilidad (degradación de las condiciones de trabajo); la insuficiencia salarial (niveles salariales por debajo del mínimo necesario para cubrir necesidades primarias); y la desprotección laboral (reducción de prestaciones de protección social). (pp.19 -20)

6.2 Género como categoría de análisis

De acuerdo a Fernández Aldecúa y Martínez Barón, (2010), “el género implica interacciones sociales determinadas por la situación histórica específica. El género es un concepto relacional que permite visualizar las relaciones entre los sexos en contextos históricos específicos y socialmente estructurados”.

El género ha sido explicado a través de, al menos, dos perspectivas sociológicas: la funcionalista y el enfoque feminista (Giddens, 2001). Los funcionalistas, a través del desarrollo de sus teorías de socialización, establecen que el género se construye a partir de la influencia de agentes sociales como lo son la familia, los amigos o los medios de comunicación. El género serían todas las creencias, rasgos de la personalidad, actitudes, sentimientos, valores, conductas socialmente construidos, que distinguen a los hombres y las mujeres. El género asigna a las personas, según su sexo, un rol o papel social, mismo que permite generar expectativas respecto a la conducta y valores de dicha persona, además de asignarle un estatus o lugar dentro de la sociedad, sea éste positivo o negativo.

La perspectiva feminista, por otra parte, centra su discurso en el sistema patriarcal como estructura de dominación y control, es decir, observa al género como una forma primaria de las relaciones de poder (Scott, 1996 citado por Serret, 2008). El patriarcado tiene su origen,

según las feministas, principalmente en las estructuras de poder social construidas históricamente por los hombres. Una de esas estructuras de control se ubica en la esfera del trabajo remunerado donde las mujeres se ven impedidas a realizar ciertos tipos de actividades y limitadas a otros, donde perciben un salario menor y la cualificación es menor o nula (Walby, 1990. citada por Giddens, 2001: 164-165). Esta segregación laboral se fundamenta en la idea de que hay trabajos «de hombres» y trabajos «de mujeres», y que éstos últimos valen menos a raíz del género. (p. 132)

En concordancia con Moreno Alarcón y Cañada Mullor (2018):

Se tiende a pensar que el **género como categoría de análisis** se limita a contar el número de hombres y mujeres, sin considerar las diferencias cualitativas en materia de presencia, participación y ejercicio de derechos. Esto ocurre por desconocimiento o como medio de limitar su contenido crítico.

Siguiendo a los mismos autores, “el género es una estructura de poder llamada patriarcado que se compone de una estructura simbólica y de una estructura normativa”. (p. 9).

La **estructura simbólica** se apoya en una práctica que potencia la idea de que ser auténticamente una mujer signifique “asumir un modo de estar en el mundo en el que la maternidad, los cuidados, el trabajo doméstico, la heterosexualidad y la ausencia de poder son características constitutivas del género femenino”. De esta manera, la estructura simbólica induce a que el patriarcado, que tanto daño provoca en la vida de las mujeres, sobreviva y se perpetúe en todas las culturas con diversos mecanismos de subordinación y, lo que es peor, que las mujeres lo acepten con total normalidad. La **estructura normativa** por su parte asigna espacios diferentes a mujeres y hombres que limitan la libre elección de ambos en la toma de decisiones sobre su propia vida, teniendo que cumplir con la construcción impuesta a la masculinidad y feminidad. Siguiendo el planteamiento de Teresa de Lauretis (2000), la representación, autorrepresentación y construcción del género se sustentan en una ideología que en definitiva no es más que el patriarcado.

El **análisis de género** es el medio mediante el cual obtenemos información sobre las diferencias entre mujeres y hombres, objetivo imprescindible para eliminar los estereotipos y crear las condiciones necesarias para que mujeres y hombres tomen decisiones y se desarrollen individual y socialmente al margen de lo establecido por los estereotipos de género. En definitiva, se centra en las relaciones de poder establecidas por el patriarcado (la

norma) que fomenta un lenguaje, unos comportamientos, una historia y una economía muy concreta y definida para sus fines masculinizados. Cuando analizamos una determinada sociedad, si no tenemos en cuenta las diferencias derivadas de las relaciones de poder, y damos por hecho que hombres y mujeres están en la misma situación, lo que ocurre es que las discriminaciones sexistas continúan.

El **sistema sexo-género** es la construcción de lo masculino y femenino a través de las diferencias biológicas exclusivamente. Según Ana de Miguel (2010) el sistema sexo-género es, como el resto de los sistemas de dominación, una construcción histórica y social que no puede comprenderse adecuadamente sin atender a su configuración a lo largo de la historia. De esta manera, lo que significa ser mujer y hombre queda reducido a los atributos físicos, pero no sociales y culturales. Por ejemplo, a las niñas se las viste de rosa o se les hace “la marca de género” mediante los agujeros en las orejas (De Miguel, 2010, 2015), mientras que a los niños se les refuerza la idea de que parecerse a una niña es sinónimo de debilidad o de una discapacidad. De este modo fluyen una serie de idealizaciones tales como que los hombres son más fuertes que las mujeres o que las mujeres son más emocionales que los hombres, cuando muchas veces las mujeres son muy fuertes y racionales para ser capaces de sobreponerse a graves delitos sufridos contra su integridad como las violaciones o cualquier otro tipo de violencia. Es más, para muchas mujeres la racionalidad fue la clave para sobrevivir el puerperio, período tan especial, pero a la vez tan duro para algunas mujeres.

Sin embargo, este sistema sexo-género binario, es decir entre mujeres y hombres, ha sido cuestionado por la **teoría Queer**. Aun cuando la teoría Queer es algo que no se aborda a lo largo de este trabajo, sí que consideramos necesario hacer mención sobre ella. Brevemente, Judith Butler (una de sus fundadoras) plantea que el sexo, al igual que la identidad de género, también tiene una connotación cultural y social. Butler (2007) propone trabajar en la desnaturalización del género y del sexo para evitar morfologías ideales del sexo (hombre y mujer). De esta manera, el sistema sexo-género, y como consecuencia el análisis de género, deben ampliar sus fronteras para que el mensaje de la igualdad sea más diverso. Por tanto, entran en el análisis otras categorías sociales como homosexuales, lesbianas, bisexuales y transexuales. (pp.9 - 10)

Hablar de la perspectiva de género implica hablar de **feminismo** porque “es un marco de la interpretación de la realidad que visibiliza el género como una estructura de poder” (Cobo, 2014: 8).

6.3 Mujeres en turismo

La manera más recurrente de abordar la participación de las trabajadoras en el turismo es el enfoque que califica al turismo como el empleador más importante. En 1990 la OIT ya solicitaba estudios sobre la situación de las mujeres en la Hostelería, Restauración y Turismo (HRT), pero no fue hasta 2013 que dicha organización encargó a Thomas Baum el primer informe oficial sobre la situación de las mujeres en la hostelería, catering y turismo (Baum, 2013). Esta investigación constató que a nivel global el 55,5% de la fuerza laboral estaba constituida por mujeres (55,9% en España; 58,5% en México; 65% en Tailandia; 76,3% en Perú; y 85,6% en Lituania) (Baum, 2013). La participación tan elevada de las mujeres en el turismo se confirmó en otro estudio realizado por The World Travel & Tourism Council (WTTC, 2014), que concluyó que el 66% del total del trabajo turístico de Australia, Francia, Alemania, Sudáfrica y Turquía es realizado por mujeres.

Así el trabajo turístico constituye la tercera fuerza laboral para ellas en todos los países, después de la educación, segunda, y la salud y trabajo social, primera. El mismo estudio estimaba que la representación laboral de las mujeres en el turismo incrementaría un 36,5% para 2023. Tal como dijo Kate Purcell (1996), **el empleo en el turismo está feminizado**, es decir, es un sector económico sostenido en gran parte por el trabajo que realizan las mujeres. (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018: 12)

Los datos que demuestran el gran número de mujeres son solo una antesala que debe llamar a la curiosidad por saber más sobre las dimensiones de género en el empleo en el turismo. (p.13).

Según la OMT y ONU Mujeres (2011) el turismo es una fuente de empleo importante para las mujeres, sobre todo en países en desarrollo, pero con profundas limitaciones, tal como reconoció este informe:

El turismo presenta una gran variedad de oportunidades de generación de ingresos para las mujeres tanto en empleo formal como informal. Los trabajos en el turismo son a menudo flexibles y pueden ser realizados en distintos lugares tales como el trabajo, la comunidad y el hogar. Además, el turismo genera una amplia gama de oportunidades para las mujeres a través de las complejas cadenas de valor que crea en la economía de destino. También se

sabe los desafíos a los que enfrentan las mujeres en el turismo. Las mujeres a menudo se concentran en empleos de bajo estatus, mal pagados y precarios. (p.13)

A pesar de la extendida idea de que la **feminización del empleo** es el hecho de que cuantitativamente haya más mujeres que hombres, en realidad es mucho más que eso. Según Nazneen Kanji y Kalyani Menon-Sen (2001) el término feminización se utiliza para recalcar la incorporación de las mujeres al mundo laboral durante las últimas tres décadas y para describir una flexibilización donde condiciones irregulares hacen que las mujeres sean vistas como trabajadoras de segunda clase, o como “trabajo que se convierte en mujer” (Morini, 2007). Por supuesto, esto acentúa las desigualdades de género que conlleva esta situación y por ello las verdaderas causas e implicaciones que acarrea la feminización laboral. (p. 15)

Los datos sobre la situación de las mujeres en el turismo están concentrados en la hostelería y restauración, de ahí que la mayoría de las mujeres trabaje en actividades que son consideradas una extensión del trabajo doméstico (Baum, 2013; Muñoz-Bullón, 2009; Ordóñez, 2001), como es el caso de las camareras de piso. (p. 16)

La noción de la **división del trabajo por género** indica que las actividades no se distribuyen de forma neutral, y muestra que mujeres y hombres parten de condiciones diferenciadas según los roles o funciones que se les atribuyen socialmente. En este sentido, esta división del trabajo representa una configuración específica de construcciones sociales y tienen características propias en cada momento histórico. (Azorena, 2008 en Vizcaino Suárez et al 2014)

Para que las habilidades y actitudes requeridas para la obtención de un empleo en el turismo no fomenten las brechas de género es imprescindible abordar la división sexual del trabajo porque ésta, además de dificultar la conciliación entre la vida laboral y familiar de las mujeres y los hombres, les afecta en todas las esferas de la vida. La **división sexual del trabajo** construye un imaginario colectivo sobre el trabajo adecuado para las mujeres y hombres y también ejerce una presión sobre la gestión del tiempo de cada persona, sobre todo en las mujeres. Según Amaia Pérez Orozco (2014), la división sexual del trabajo es un concepto que capta **tres dimensiones**:

- Es una distribución de tareas que no es fruto del azar ni de meras negociaciones individuales, sino de estructuras socioeconómicas y políticas que vuelven realmente difícil esa negociación, cuando no imposible.

- El sexo funciona como criterio clave para repartir los trabajos y se acompaña de una división étnica y de clase.
- Se asocian a la feminidad los trabajos que otorgan menor poder, los más invisibles.

Se encasilla a las mujeres en aquellos trabajos considerados como una **extensión del trabajo doméstico** o que responden a las “características propias femeninas” (Bolles, 1997), convirtiendo de este modo las características femeninas impuestas por el patriarcado en mercancías (Sinclair, 1997) útiles para ocupar, sobre todo, los trabajos que se encuentran en la base piramidal ocupacional. (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018: 23, 24)

6.4 Brecha salarial y techo de cristal

Richter (1995) utilizó la metáfora de una pirámide para describir la estructura del empleo en el turismo, con una base predominantemente femenina de empleos estacionales y medio tiempo y en el que solo una minoría de mujeres lograban alcanzar los puestos de alta dirección. La **brecha salarial** tiene dos connotaciones: las mujeres ganan menos dinero que los hombres por hacer el mismo trabajo y ganan menos porque trabajan en una labor que no está valorada. Es el caso por ejemplo de las camareras de piso (Cañada, 2015). Pese a que el turismo es una industria con mayoría de trabajadoras, los hombres generalmente reciben mejores salarios que las mujeres porque tienen representación mayoritaria en los puestos de trabajo que pagan mejor, así como el hecho de que ser padre o casarse suele implicar una mejora salarial para los hombres, no tanto para las mujeres. (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018: 26)

A las trabajadoras turísticas con cargos de toma de decisiones les afecta sobre todo la masculinización de los comportamientos y planteamientos en el mundo laboral que están fuertemente influenciados por el llamado techo de cristal. (p. 27).

La actividad turística debe garantizar condiciones laborales óptimas en el marco de los principios del trabajo decente desde el enfoque de género. Siguiendo a García Cuesta et al, (2018):

La ausencia de paridad en los puestos de responsabilidad se relaciona con la existencia de barreras organizacionales, en las carreras profesionales y en el contexto social y personal de estas mujeres. A este fenómeno se le conoce comúnmente como **techo de cristal**. La metáfora que alude al material transparente, connota que no se trata de barreras formales y

explícitas, no son leyes ni códigos civiles, sino factores de diversa índole, pero de carácter más escurridizo, los que inciden en dificultar el desarrollo profesional de las mujeres en los diversos sectores de actividad. (p. 14)

Para explicar el techo de cristal, generalmente se suelen identificar **barreras internas y externas** (Gimeno y Rocabert, 1998; Farmer, citado en Cambriles, et. al., 2007). O bien, barreras sociales-interpersonales, actitudinales y barreras interaccionales (Swanson y Tokan, citado en Cambriles, et. al., 2007); barreras externas asociadas a la cultura organizacional, barreras internas asociadas a la identidad de género y barreras provocadas por el rol reproductivo y las responsabilidades familiares (Ramos, et. al., 2003). Con independencia de la clasificación que se considere más adecuada, es relevante la complejidad de factores que se interrelacionan, confluyendo a lo largo de la vida de las mujeres e incidiendo de forma negativa en sus oportunidades, decisiones laborales y en sus trayectorias profesionales. (p. 15)

6.5 Investigaciones turísticas con enfoque de género

Los estudios sobre turismo y género tienen la finalidad de examinar las desigualdades que enfrentan las mujeres en el ámbito laboral del turismo.

Siguiendo a Vizcaino Suárez et al (2014), las investigaciones en el campo del turismo han avanzado de enfoques económico administrativos influenciados por el positivismo científico y el pensamiento racional; incorporando una mirada más crítica, reflexiva e incluyente. Con respecto a las dimensiones de género, durante décadas analizaron las relaciones turísticas desde una perspectiva económica y neutral. Esto ha tenido implicaciones negativas para la investigación, así como para los territorios y poblaciones investigadas, es decir, al ignorar las identidades y diferencias de género representadas en las prácticas turísticas, se perpetúan los discursos excluyentes, privilegiando a la mirada masculina y heterosexual, reforzando las construcciones masculinas, racionales y positivistas de los investigadores del turismo.

Las profundas implicaciones sociales de los procesos de desarrollo turístico requieren marcos analíticos que permitan abordar la diferenciación social. Las relaciones de género son un elemento de las complejas estructuras sociales donde se insertan los procesos turísticos. De acuerdo a Vizcaino Suárez et al (2014), “los procesos turísticos no se desarrollan de manera aislada a las complejas y variadas realidades sociales, donde las relaciones entre individuos, grupos y organizaciones suelen ser jerárquicas y frecuentemente desiguales”.

La antropóloga feminista Margaret B. Swain propuso una de las primeras definiciones de género para los estudios turísticos: “Género, por tanto, se utiliza aquí para referirnos a un 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 las mujeres” (Swain, 1995: 258-259 en Vizcaino Suárez et al 2014).

Algunos años después, la autora reconoció que la definición brindada parecía estática y “unidimensional” y que las identidades de género se deben analizar de manera dinámica y a través de múltiples dimensiones, ya que se redefinen continuamente en diferentes contextos y con la influencia de los procesos turísticos.

Por su parte, Kinnaird, Kothari y Hall (1994: 24) propusieron el uso de “**marcos conscientes del género**” con base en las siguientes premisas: a) los procesos de desarrollo turístico y las actividades turísticas se construyen en sociedades donde existen relaciones de género; b) las relaciones de género determinan las prácticas sociales y a su vez, las prácticas sociales influyen en las relaciones de género; y c) las relaciones de poder alrededor de los procesos de desarrollo turístico, representan una extensión de la política de las relaciones de género.

Los marcos conscientes del género facilitan la integración de herramientas teóricas y conceptuales para analizar las estructuras sociales y en particular las relaciones entre los géneros, reconociendo que estas relaciones son dinámicas y deben contextualizarse en las diferentes regiones y países donde se desarrollan procesos e iniciativas turísticas.

De acuerdo a Mejía Vázquez (2019), “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” (p. 46).

Siguiendo a la autora, 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 y ecoturismo.

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

Mujeres y al año siguiente se presenta el Informe Mundial sobre las Mujeres 2010. 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.

En 2015, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que abarca 169 metas organizadas en 17 objetivos, adoptó un conjunto de objetivos globales -**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** - y dentro de estos, existen dos vinculados con el tema de género: Igualdad de género (quinto) y reducción de las desigualdades (décimo). Así lo manifiesta el siguiente párrafo de la declaración de los ODS:

La consecución de la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas contribuirá decisivamente al progreso respecto de todos los objetivos y metas. No es posible realizar todo el potencial humano y alcanzar el desarrollo sostenible si se sigue negando a la mitad de la humanidad el pleno disfrute de sus derechos humanos y sus oportunidades. Las mujeres y las niñas deben tener igual acceso a una educación de calidad, a los recursos económicos y a la participación política, así como las mismas oportunidades que los hombres y los niños en el empleo, el liderazgo y la adopción de decisiones a todos los niveles. Trabajaremos para lograr un aumento significativo de las inversiones destinadas a paliar la disparidad entre los géneros y fortalecer el apoyo a las instituciones en relación con la igualdad y el empoderamiento de las mujeres en el plano mundial, regional y nacional. Se eliminarán todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres y las niñas, incluso mediante la participación de los hombres y los niños. La incorporación sistemática de una perspectiva de género en la implementación de la Agenda es crucial (Naciones Unidas, 2015e, p. 7).

El organismo además definió las siguientes orientaciones para encauzar de mejor manera el trabajo en materia de igualdad de género, empoderamiento y desarrollo sostenible: la mejora de las capacidades de las mujeres y su disfrute de todos los derechos humanos; la valoración, reducción y redistribución del trabajo asistencial no remunerado que realizan las mujeres y las niñas; la participación plena y en condiciones de igualdad de las mujeres en el desarrollo sostenible, como agentes, dirigentes y responsables de la adopción de decisiones

en los procesos que determinan su vida y el futuro de su familia, de su comunidad, de su país y del mundo; es un factor facilitador para la aplicación de la Agenda 2030 la experiencia y el liderazgo de quienes defienden los derechos de las mujeres y la igualdad de género en los parlamentos, sindicatos, cooperativas y asociaciones comunitarias, eliminación de las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto. (Naciones Unidas, 2015b y 2015d)

Según 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, el papel de la mujer en el turismo, las barreras para las mujeres y acerca del empoderamiento femenino.

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. (pp. 46 - 47)

6.6 Hotelería 3 y 4 estrellas

De acuerdo con Di Muro (2021):

La palabra hotel, utilizada por primera vez en Francia, proviene del latín hospes que significa persona alojada, y de hospitium que significa hospitalidad. Este término fue sustituyendo al de taberna y al de posada. Dada la influencia francesa se generalizó en los demás países. (p. 18)

Según Torrejón (2009), la definición de **hotel** es la siguiente:

Establecimiento mercantil que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios (manutención, bar, tiendas, instalaciones deportivas, etc.), que ocupa la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, y que reúne los requisitos mínimos establecidos en las reglamentaciones específicas. Los hoteles se clasifican en 5 categorías (de 1 a 5 estrellas), según las características de sus instalaciones, comunicaciones, zonas de clientes, servicios generales, zonas reservadas al personal, calidad de sus servicios, etc. (pp. 12 - 13)

La **Ley Nacional de Hotelería 18828/70** y su **Decreto Reglamentario 1818/76 Ley 18828/70** caracteriza en Argentina a los establecimientos según número de estrellas. Según los Art.15 y Art.16, son requisitos mínimos para que un establecimiento sea homologado en la clase de hotel, categoría tres y cuatro estrellas, los detallados a continuación.

Categoría tres estrellas:

- *Capacidad mínima de 60 plazas en 30 habitaciones.
- *Superficies mínimas de las habitaciones: simple 10 M2, doble 12 M2 , triple 15 M2 (no deberán exceder del 15 % del total).
- *Superficie mínima de los baños privados de las habitaciones simples y dobles: 2 M2 con un lado mínimo de un 1 M. Triples: 3 M2 con un lado mínimo de 1.50 M.
- *Equipamiento baños privados: lavabo, bidet, ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicios permanente de agua fría y caliente mezclables), inodoro, botiquín o repisa con espejo iluminados, toallero y tomacorriente.
- *Locales de recepción y portería con superficie mínima de 30 M2 en conjunto, más 0.20 M2 por la plaza a partir de las 60 plazas.
- *Sala de estar con superficie mínima de 40 M2 más 0.20 M2 a partir de las 60 plazas. Con comunicación directa con recepción, con servicios sanitarios para público, independientes para cada sexo.
- *Salón comedor desayunador con superficie mínima de 30 M2, más 1 M2 por cada plaza 3 plazas, a partir de las 30 plazas, de 0.50 M2 por cada 3 plazas, cuando no se preste el servicio de comida.
- *Sillones de uso múltiple cuya superficie mínima sea de 0.50 M2 por plaza pudiendo la misma computarse en un solo salón o en varios.
- *Espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 30 % del total de las habitaciones y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias hasta 150 M.
- *Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse

en establecimientos ubicados en centros urbanos, de más de 5.000 habitantes de población estable.

*TV en los lugares donde la misma exista, debiendo el televisor estar ubicado en alguno de los salones de uso múltiple.

*Servicio de lavandería, integrada o no al establecimiento.

Categoría cuatro estrellas:

*Capacidad mínima de 100 plazas en 50 habitaciones.

*Número de "suite" equivalente al 5 % del total de las habitaciones. Cada "suite" deberá tener como mínimo: dormitorio, sala de estar y baño y cada uno de ellos las medidas mínimas que se establecen para las habitaciones dobles.

*Superficies mínimas de las habitaciones: simple 12m², doble 14m², triple 17m². El lado mínimo no será inferior a 2,50m. Las habitaciones triples no deberán exceder del 10% del total.

*Superficie mínima de los baños privados: 3,20m² con un lado mínimo de 1,50m.

*Equipamiento de baños privados de habitaciones y "suites": lavabo, bidet, bañera con ducha (estos artefactos serán independientes y contarán con servicio permanente de agua fría y caliente mezclables), inodoro, botiquín iluminado, toallero y tomacorriente.

*Locales de recepción y portería con superficie mínima de 40m² en conjunto, más 0,20m² por plaza a partir de las 80 plazas.

*Sala de estar con superficie mínima de 50m², más 0 20m² por plaza a partir de las 80 plazas. Con comunicación directa con recepción, con servicios sanitarios para público independientes para cada sexo.

*Salón comedor desayunador con superficie mínima de 50m², más 1m² por cada 3 plazas a partir de las 100 plazas. Esta proporción será de 0,60m² por cada 3 plazas cuando no se preste el servicio de comida. Salón comedor para niños, cuando sea prestado el servicio de comida.

*Salones de uso múltiple cuya superficie no sea inferior a 0,50m² por plaza.

*Alfombrado total en todas las habitaciones y salones. Podrá prescindirse de este requisito cuando el solado sea de primera calidad.

*Espacio para estacionamiento cuyo número de cocheras sea igual o mayor al 20% del total de las habitaciones, y podrá estar integrado al edificio o ubicado en sus adyacencias, hasta 150m. Servicio de vigilancia y de transporte del vehículo durante las 24 horas.

*Cuando la temperatura media supere los 25 (grados) C, deberá contar con pileta de natación cuya superficie sea de 0,50m² por plaza a partir de un mínimo de 50m² y hasta un máximo de 200m² con una profundidad promedio de 1,20m en toda su extensión.

*Servicio de télex, siempre que dicho servicio sea provisto por el organismo pertinente.

*Ofrecer al público, además del servicio de alojamiento, los de comida, desayuno, refrigerio, bar diurno y nocturno y servicio en las habitaciones. El servicio de comida podrá suprimirse en aquellos establecimientos ubicados en centros urbanos de más de 20 000 habitantes de población estable.

*Servicio de lavandería, integrada al establecimiento.

Ambas categorías comparten los siguientes requisitos:

*Baño privado en todas las habitaciones.

*Un “office” por planta, dotado de: Teléfono interno; Mesada con pileta; Armario para artículos de limpieza; Montaplatos si el edificio tuviese más de una planta; y Servicios sanitarios para el personal.

*En caso de tener el edificio más de dos plantas, contará con un mínimo de un ascensor por cada 100 plazas o fracción, descontadas las correspondientes a planta baja, pudiendo suplir la cantidad de ascensores con una mayor capacidad de los mismos, dotándolos además de maniobra selectiva – colectiva. Deberá también contar con un ascensor de servicio independiente.

*Calefacción en todos los ambientes, incluidos los baños, por sistemas centrales o descentralizados, cuando se registren temperaturas medias inferiores a 18° C.

*Refrigeración en todos los ambientes por sistemas centralizados o descentralizados, cuando se registren temperaturas medias superiores a 22° C.

*Todas las habitaciones equipadas con radio o música ambiental y servicio telefónico interno que además permita la comunicación con el exterior.

*Cofres de seguridad individuales a disposición de los huéspedes, en las habitaciones o dependencias administrativas del establecimiento.

*Personal bilingüe para la atención de la recepción y el salón comedor, debiendo como mínimo, en cada turno de trabajo, encontrarse personal que hable inglés y otro idioma extranjero.

6.7 Departamento de recepción

La palabra recepción proviene del latín “Receptum”, que significa dar acogida. Se denomina así porque este departamento acoge a los clientes en nombre de la empresa con reservación o sin ella. (Sánchez, 2013)

Di Muro (2021) establece:

La recepción de un hotel se encuentra siempre en el lobby, un lugar amplio finamente decorado que permite el acceso a todos los servicios del establecimiento: habitaciones, restaurantes, bares, tiendas, etc., y que funciona, además, como sala de espera y de lectura. En casi todos los casos, la recepción se ubica próxima a la entrada del hotel, en un lugar donde se puedan ver todos los accesos interiores y el exterior. La recepción de un hotel es el lugar de mayor contacto con el huésped, desde su ingreso hasta su egreso; es el centro de información de la empresa, donde se generan o se canalizan todos los aspectos necesarios para que el huésped (la persona más importante para el hotel) se sienta como en su propia casa. La cantidad del personal de recepción depende en general del tamaño, tipo, categoría y forma de organización del establecimiento. (p. 37)

De acuerdo con López García (2003), “podemos considerar el departamento de recepción como la tarjeta de presentación de cualquier empresa hotelera puesto que es el primer punto de contacto y el último, ya sea personal como telefónicamente, que tiene el cliente con el hotel” (p. 20).

Las funciones del recepcionista las cuales varían según el tamaño, tipo y categoría del hotel son (Di Muro, 2021: 41, 42):

En reservaciones: tomar las reservaciones de todo tipo: provisionales, confirmadas (no garantizadas) y garantizadas; registrar las reservaciones en el plan de reservaciones o cuadro de disponibilidad; registrar las reservaciones en el libro de reservaciones; elaborar tirillas de reservaciones; usar el ordenador de reservaciones; preparar los correspondientes listados de reservaciones; Archivar formularios; analizar y satisfacer pedidos especiales.

Durante el proceso de check-in: actualizar el estado situación de las habitaciones en el ordenador de habitaciones (sistemas manual y computarizado); verificar la disponibilidad; recibir al huésped con reservación o sin ella, recibir huéspedes individuales y grupales; manejar cupones de alojamiento; verificar la reservación; ofrecer opciones de habitaciones; aplicar descuentos especiales; ofrecer otros servicios; registrar al huésped en ficha individual; controlar documentos de identidad; garantizar la estancia; asignar la o las habitaciones; registrar al huésped en el libro de entradas y salidas; dar instrucciones al personal uniformado; ubicar al huésped; comunicar el check-in a todos los sectores implicados; intervenir en situaciones especiales.

Durante la estancia del huésped: promover la venta de los servicios que brinda el hotel; proporcionar al huésped toda la información solicitada, tanto del hotel, como de la ciudad, país y región; recibir y distribuir la correspondencia del hotel y de los huéspedes; recibir y entregar telegramas, mensajes escritos, telefónicos y faxes; recibir y entregar paquetes; atender las solicitudes de los huéspedes; elaborar las partes de averías; coordinación con el resto de hotel; manejar los cofres de seguridad y cajas comunes; resguardar, entregar y recibir llaves; realizar cambios de habitación; atender llamadas telefónicas que entran y salen; coordinación con el resto del hotel; intervenir en situaciones especiales.

Manejo de cuentas y caja: registrar ingresos y egresos; abrir y mantener cuentas individuales y grupales; realizar los controles necesarios (por ejemplo, arqueos de caja); cambiar divisas; realizar funciones de auditoría nocturna; coordinación con el resto del hotel.

Durante el proceso de check-out: verificar la existencia de consumos extras en los diferentes puntos de venta; solicitar la revisión de las habitaciones; cerrar y cobrar las cuentas individuales y grupales; solicitar firmas en el caso de una cuenta corriente; controlar las llaves de habitación y cofre de seguridad; agradecer y despedir al huésped; modificar el

ordenador de habitaciones; registrar salidas en libro y planilla de entradas y salidas; coordinación con el resto del hotel; actuar en situaciones especiales.

El autor también describe las **cualidades personales** que deben tener los receptionistas: vocación de servir, buenos modales, buen administrador de su trabajo, sentido común y adaptabilidad, simpatía y cortesía, diplomacia, responsable y honesto, entusiasta, respetuoso, de mente ágil, exacto en sus respuestas, puntual, cuidadoso en su presencia, debe cultivar su intelecto y seguridad en sí mismo. (pp. 42, 43, 44)

Las funciones propias del departamento de recepción varían según el tipo de hotel, su capacidad y servicios. En este sentido, López García (2003) establece las tareas de la recepción según turno de trabajo:

Turno mañana: información de las incidencias de la noche (libro de novedades); comprobación de caja; revisión de los clientes que no formalizaron su entrada, a pesar de tener reserva el día anterior (no shows); revisión de las habitaciones con salidas previstas; control de las habitaciones libres y listas para la venta que el hotel dispone. Supondrá un cuadro con la gobernanta; comprobación de las llegadas previstas, identificando a cada cliente a través del cardex con especial atención a los clientes VIPS y las condiciones de la reserva tales como: precios, grupos, bonos, faxes, mensajes para clientes, etc; preasignación de habitaciones, comenzando por aquellas más conflictivas por el número o por cualquier otra particularidad (suites, triples, individuales, etc.) o característica del propio demandante de la reserva (por ejemplo: minusválido); confección de las tarjetas de registro; facturación de los clientes, y cargo de los últimos servicios; segundo cuadro con la gobernanta; atender quejas, sugerencias o solicitudes de los clientes; atender posibles “early check in’s”; cuadro de caja; pase de incidencias a los compañeros del turno de tarde.

Turno tarde: recibir la información de las incidencias de la mañana (libro de novedades); comprobación de caja; atender posibles “late check out’s”; comprobar con la gobernanta que todas las habitaciones ya están limpias; cargos de servicios en facturas de clientes; segundo cuadro con la gobernanta de todas y cada una de las habitaciones del hotel, así como número de personas en cada una de las ocupadas y/o incidencias; revisión de la lista de llegadas; atender los check in’s del día tanto individuales como grupos. Atender quejas, sugerencias, solicitudes de los clientes; cuadro de caja.

Turno noche: recibir la información de las incidencias del turno tarde (libro de novedades); comprobación de caja; últimos check in's; chequeo de no shows; cuadro con todos los departamentos; comprobación de todos los cargos facturados a clientes de los servicios prestados (teléfono, room service, cafetería, restaurante, etc.); impresión de listados de producción del día y su cuadro; copia de seguridad o back up; arqueo de caja.

7. MARCO REFERENCIAL

7.1 Localización geográfica

La localidad de Villa de Merlo se ubica al noreste de la provincia argentina de San Luis, sobre la falda occidental de las Sierras de los Comechingones, a una altura aproximada de 800 m sobre el nivel del mar. Se encuentra en el departamento de Junín y limita con Carpintería al sur, con Córdoba al norte y este, y con Santa Rosa del Conlara al oeste. La ruta provincial N° 1 conecta la localidad con Rio Cuarto, Córdoba, y la ruta provincial N° 5 con Santa Rosa del Conlara, San Luis.

Figura 1: Ubicación de Merlo en Argentina y en la provincia de San Luis, 2022.



Fuente: elaboración propia a partir de Google Earth Pro. Año 2022.

7.2 Configuración del mercado hotelero de Merlo

Los alojamientos turísticos en Villa de Merlo se regulan por la Ordenanza N° VIII- 0496-HCD-2012 que establece las características y tipologías de los alojamientos turísticos Hotel, Hostería, Motel, Residencial A y B, Complejo de cabañas, Cabañas Apart -Hotel y las Viviendas de Alquiler Temporario turístico (VATT³).

De acuerdo al anuario estadístico de turismo 2018-2019 de la Secretaría de Turismo y Cultura de Merlo, la oferta de alojamiento turístico de los establecimientos hoteleros y parahoteleros de la ciudad creció ininterrumpidamente, con un total de 5295 plazas en 2007, 7705 en 2014, 9092 en 2015, 9288 en 2016, 9494 plazas en 2017, 9084 en 2018, hasta alcanzar las 9797 plazas en 427 alojamientos en 2019. Considerando la distribución de los alojamientos activos comercialmente según su tipología en 2019, la mayor cantidad corresponde a apart hotel con un porcentaje del 44 %, un 32 % a complejos de cabañas, 7% a hoteles, un 6% a VATT, un 4 % a hostería, un 4% a posada, un 1 % camping, un 1% a hostel y un 1 % a residencial. Especificando la cantidad de plazas por tipología de alojamiento, cabaña posee 3065, hotel 2703, VATT 1341, apart hotel 873, camping 610, posada 495, hostería 398, residencial 202 y hostel 110.

Con respecto a la oferta habilitada, se puede ver que predominan los alojamientos **parahoteleros** (77%) por sobre los **hoteleros** (23%).

De acuerdo a datos brindados por la Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de Merlo, en el año 2022 se contabilizaron un total de 447 alojamientos habilitados, distribuidos en las siguientes tipologías: 275 VATTs, 84 complejo de cabaña, 34 hotel, 16 hostería, 15 apart hotel, 10 posada, 9 hostel, 2 residencial y 2 camping. Puede observarse un importante incremento de VATTs y cabañas.

³ Viviendas de Alquiler Temporario turístico (VATT), reguladas por la Ordenanza VII-0102-HCD-1998 (701) la cual rige para todas las viviendas que se deseen alquilar para turistas, donde se establece solamente requisito mínimos para la habilitación como botiquín de primeros auxilios, extinguidor de incendios, disyuntor diferencial, disponer de agua caliente las 24 hs, mantener el inmueble en perfecto estado de uso y conservación, contar con libro de pasajeros, sistema de protección para aquellas que contienen pileta.

7.3 Estado del arte

El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) con motivo de conmemoración el 8 de marzo de 2022 el 111° Día Internacional de la Mujer, elaboró el Dossier Estadístico⁴, con el objetivo de visibilizar las brechas estructurales de género en las diferentes etapas de la vida de las mujeres en la Argentina. En un contexto demográfico que las tiene como grandes protagonistas, con un descenso sostenido de la fecundidad, la mayor sobrevivencia respecto a los varones y una creciente presencia relativa entre los grupos de edad más avanzada, las brechas con los varones se mantienen. Según el informe, a pesar de contar con niveles más altos de educación formal, las mujeres participan en menor medida en el mercado laboral y, cuando lo hacen, son más propensas a situaciones de subocupación horaria y desocupación. Con mayor presencia en sectores vinculados a los cuidados, tienen menores posibilidades de acceso a puestos de decisión y perciben ingresos más bajos, situación se da en paralelo con una mayor participación femenina en las actividades domésticas y de cuidado de niños y niñas al interior del hogar, lo que las hace más propensas a trabajar desde sus domicilios, con la sobrecarga que esto conlleva. Se evidencia que la desocupación en las mujeres es 30% superior a la tasa de los varones y que entre las personas ocupadas, por cada 100 pesos que gana en promedio un varón, una mujer gana 69.

Según el resumen ejecutivo del primer trimestre de 2022 de Argentina, que realiza el INDEC denominado “Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH)”⁵, en el primer trimestre de 2022, la tasa de actividad (TA), que mide la población económicamente activa (PEA) sobre el total de la población, alcanzó el 46,5%, la tasa de empleo (TE), que mide la proporción de personas ocupadas con relación a la población total, se ubicó en 43,3%; y la tasa de desocupación (TD), personas que no tienen ocupación, están disponibles para trabajar y buscan empleo activamente, como proporción de la PEA, se ubicó en 7,0%.

⁴ Recuperado de: https://www.indec.gov.ar/ftp/cuadros/publicaciones/dossier_estadistico_8M_2022.pdf

⁵ Recuperado de:

https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/mercado_trabajo_eph_1trim22756BA7CC2D.pdf

Dentro de la población activa, al observar las poblaciones específicas, dentro del universo de 14 años y más, desagregado por sexo, la TA para los varones fue de 68,6%, mientras que para las mujeres dicha tasa se ubicó en 50,2%. En lo referente a la tasa de desocupación, al observar las poblaciones específicas, para la población de 14 años y más, la tasa de desocupación fue de 8,3% para las mujeres, y de 5,9% para los varones.

Existen algunos trabajos a nivel nacional e internacional, que han investigado sobre el perfil laboral del puesto de trabajo de las mujeres en el ámbito de la Hotelería, analizando temas como el perfil (Soto Narbona et al., 2020), la generización (Garazi, 2014; Garazi, 2014), el rol (Camporeale, 2016), la participación (Sigüenza, 2012; Huete et al., 2016; Díaz Carrión y Kido Cruz, 2017; Mejía Vázquez et al., 2017), la precariedad laboral (Cañada, 2015; Martínez Gayo, 2019; Martínez Quintana y Martínez Gayo, 2019), la sectorización (Guégnard y Mériot, 2008; Balbuena Vázquez y López López, 2021; Sánchez Domínguez, 2021) el techo de cristal (García Cuesta et al., 2018) y percepciones de género (Mejía Vázquez et al., 2021; Balbuena Vázquez y López López, 2021).

En el caso específico de la provincia de San Luis se destaca un estudio sobre el cargo gerencial de la mujer en la hotelería, (Velázquez, 2009), e investigaciones a nivel general en el empleo del sector sin perspectiva de género abordando temas como la motivación del personal (Martínez Ponce, 2009; Díaz, 2017) y la gestión del capital humano (Barreto, A. et al., 2015; Barreto, A. et al., 2019; Canclini, 2020).

8. METODOLOGÍA

La siguiente figura es un resumen con las decisiones metodológicas detalladas con mayor profundidad a continuación.

Figura 2: Síntesis de decisiones metodológicas.

Tipo de diseño	*Descriptivo.
Tipo de abordaje	*Cuantitativo. *Cualitativo
Delimitación espacial	*Villa de Merlo, San Luis, Argentina.
Delimitación temporal	*Sincrónica: año 2022.
Muestreo	*No probabilístico por bola de nieve.
Universo	*Hoteles 3 y 4 estrellas de Villa de Merlo, San Luis, Argentina.
Unidades de análisis	*Área Recepción de hoteles 3 y 4 estrellas.
Unidades de relevamiento	*Recepcionistas.
Técnicas de recolección de datos	*Encuestas.
Análisis de resultados	*Tratamiento estadístico y cualitativo de los datos.

Fuente: elaboración propia. Año 2021.

8.1 Diseño de investigación

El **esquema de la investigación** ha sido **descriptivo**, para detallar las variables abordadas. Según Sabino (1992) la preocupación primordial de los estudios descriptivos radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Para ello utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

8.2 Enfoque de investigación

El **tipo de abordaje** de la presente investigación ha sido de tipo **cuanti - cualitativo**, para poder analizar los datos de las encuestas. La investigación cuantitativa “se apoya en el supuesto de que es posible y válido abstraer aspectos teóricamente relevantes de la realidad para analizarlos en su conjunto en busca de regularidades, de constantes, que sostengan generalizaciones teóricas”. (Sautu, 2005: 32). La investigación cualitativa “se apoya sobre la idea de la unidad de la realidad de ahí que sea holística y en la fidelidad a la perspectiva de los actores involucrados en esa realidad” (Sautu, 2005: 32).

8.3 Delimitación espacial y temporal

La investigación se realizó en la localidad de **Villa de Merlo**, San Luis, Argentina. Se seleccionó dicha localidad para desarrollar este Trabajo Final Integrador, debido a que se considera interesante analizar la temática en un destino turístico consolidado.

Es un estudio **sincrónico** cuyo período de tiempo que se determinó para su desarrollo fue el año 2022, fecha en la que se recolectaron los datos, es decir, se estudia el tema en la actualidad.

8.4 Técnica de muestreo

El muestreo ha sido **no probabilístico por bola de nieve**, donde informantes recepcionistas recomendaron y enviaron las encuestas a posibles unidades de relevamiento, es decir, compañeras recepcionistas, con la posibilidad de aportar información válida para la investigación.

8.5 Universo

El **universo** está compuesto por todos los hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo. Los mismos fueron elegidos para la investigación ya que, los primeros son los predominantes en la localidad, en cuanto al sector hotelero, mientras que los segundos permitieron hacer un análisis comparativo, en una categoría superior.

8.6 Unidad de análisis y relevamiento

La unidad de análisis identificada para el desarrollo de la presente investigación la constituyó el componente que fue objeto de observación, es decir, el **área de Recepción de los hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo**. Las unidades de relevamiento que aportaron información a la investigación comprenden las **repcionistas** mujeres de los hoteles analizados.

8.7 Variables, dimensiones y categorías analíticas

El presente cuadro resume las variables, dimensiones y categorías analíticas analizadas.

Figura 3: Variables, dimensiones y categorías analíticas.

<u>Variable</u>	<u>Dimensiones</u>	<u>Categorías Analíticas</u>
Perfil laboral de mujeres recepcionistas.	<i>Perfil social y familiar</i>	*Edad. *Estado civil. *Lugar de residencia. *Descendencia. *Condición de la vivienda familiar. *Grupo conviviente.
	<i>Perfil profesional</i>	*Nivel de estudios alcanzados. *Modo de acceso al puesto laboral. *Antigüedad. *Tipo de contrato. *Horas trabajadas por día. *Horas en blanco. *Pago de horas extras. *Franco. *Remuneración mensual. *Experiencia laboral anterior.
	<i>Perfil institucional</i>	*Total empleados hombres en recepción. *Total empleadas mujeres en recepción. *Género de la máxima autoridad.
	<i>Percepciones de género</i>	*Ambiente laboral entre géneros. *Aspectos valorados para asumir el puesto. (expectativas y motivaciones) *Dificultades relacionadas con el género.

Fuente: elaboración propia. Año 2021.

8.8 Técnica de recolección de datos

En cuanto a los datos, se emplearon **fuentes de carácter primario y secundario**. En una primera instancia predominan fuentes de carácter secundario utilizados para definir y delimitar el problema de investigación. Luego en una segunda instancia de investigación se utilizaron fuentes primarias, siendo datos recolectados de forma directa por el investigador. En el momento teórico de la investigación se utilizaron las fuentes secundarias y en el momento práctico las primarias.

Para lograr un primer acercamiento a la temática en cuestión fue necesario realizar una revisión bibliográfica y de antecedentes, mediante la recolección, lectura y análisis de **datos secundarios**. Con el fin de obtener datos relacionados con la temática elegida y aplicarlos en el contexto estudiado, a fin de establecer relaciones causales la revisión bibliográfica se realizó en base a la búsqueda de información en investigaciones, autores que referencian el tema de estudio, libros, publicaciones, leyes nacionales y municipales, anuarios de turismo, y demás reglamentaciones pertinentes. Se realizó un análisis documental, a fin de rastrear la información relevante sobre el tema.

Con respecto al instrumento de recolección de **datos primarios** se realizaron **encuestas** con preguntas cerradas y abiertas con posibilidad de sumar observaciones, como en los casos de las categorías analíticas de percepción, a través de opiniones y sentimientos con respecto a lo que se investiga desde la perspectiva de sus participantes.

8.9 Análisis de resultados

El análisis de los resultados pretende dar una síntesis e integración coherente de la información recolectada, interpretando detalladamente el problema de investigación. El tipo de análisis que se realizó a los resultados obtenidos ha sido **cuanti -cualitativo** a través de un tratamiento estadístico de las categorías analíticas de las encuestas, y de la percepción de la realidad en las preguntas abiertas que implicó un proceso de interpretación.

9. RESULTADOS

Las encuestas a los establecimientos hoteleros se realizaron de forma virtual a través de la herramienta “formularios de google” acompañada previamente por contacto telefónico, vía mail o WhatsApp, además en algunos casos se requirió de la visita a algunos hoteles para dar a conocer la investigación.

La Secretaría de Gestión, Calidad y Productos Turísticos de Merlo posee un listado de alojamientos habilitados discriminado por tipología (Apart, Hotel, Hostel, Hostería, Posada, Residencial, Camping, Complejo de cabañas, Departamento. y casa de alquiler temporario), de los cuales se detallan **34 hoteles habilitados** en el año 2022, los mismos no poseen una categorización en estrellas. Es por ello que la categorización de esta investigación se realizó con datos obtenidos por los mismos hoteles, los cuales responden al número de habitaciones, a los servicios prestados, a su descripción en los diferentes sistemas de venta online con lo que trabajan y a una categorización realizada en Merlo algunos años atrás.

Se contabilizaron un total de **21 hoteles de categoría 3 estrellas y 3 hoteles 4 estrellas**, nombrados en las figuras siguientes.

Figura 4: Listado de hoteles 3 estrellas.

HOTELES 3 ESTRELLAS
Algarrobo *
Altos de Merlo Suites
Altos del Rincón
Ayres del Bosque
Casa Blanca
Clima 3
Clima Sol
Colores
El Cóndor
El Cortijo
El Hornero
Flamingo *
La Barraca
Paradiso
Parque Golf
Parque y Sol
Piedra Blanca
Torres del Sol *
Valle del Sol
Villa Sol *
Virginia
*Hoteles que no respondieron a la encuesta.
*Hoteles sin recepcionista mujer.

Figura 5: Listado de hoteles 4 estrellas.

HOTELES 4 ESTRELLAS
Hotel Estilo MB
Howard Johnson Hotel y Convention Center
Villa de Merlo Spa All Inclusive *
*Hoteles que no respondieron a la encuesta.

Fuente: elaboración propia. Año 2022.

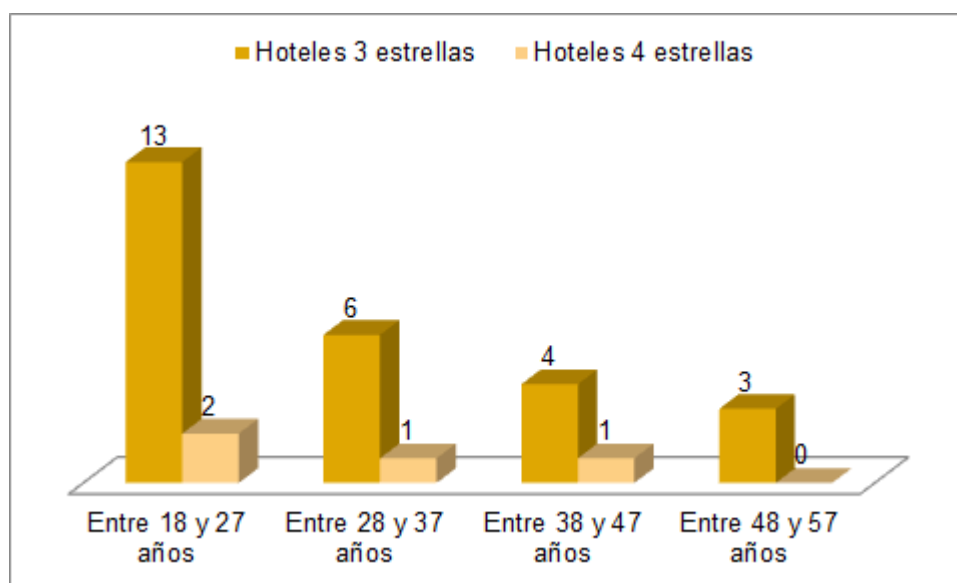
Fuente: elaboración propia. Año 2022.

Cabe aclarar, que dos hoteles 3 estrellas, Torres del Sol y Villa Sol, no tienen recepcionistas mujeres, y que el hotel 4 estrellas Villa de Merlo Spa All Inclusive permanecía cerrado al momento de la recolección de los datos, por lo tanto la encuesta fue aplicada a un total de **21 hoteles (19 hoteles 3 estrellas y 2 hoteles 4 estrellas)**, de los cuales 2 no respondieron a la encuesta, es decir, se encuestó un total de **19 hoteles**. Lugo de la prueba piloto, se hicieron un total de **30 encuestas**. La recopilación y tabulación manual de los datos se realizó en Excel y se obtuvieron valores para cada categoría analítica llegando a los resultados especificados a continuación.

9.1 Perfil social, familiar y profesional

De acuerdo con los resultados de la investigación, se observa que un 13% de las respuestas corresponden a **hoteles 4 estrellas**, con 4 encuestas completadas, mientras que un 87% a **hoteles 3 estrellas** con 26.

Figura 6: Edad.

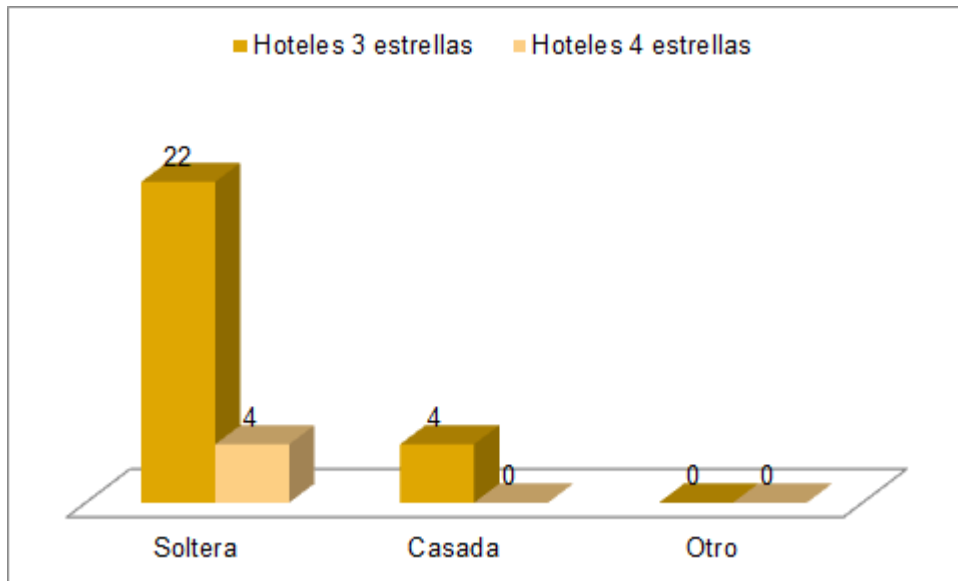


Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Según se puede observar en la anterior figura, tanto en la hotelería 3 como 4 estrellas su mayoría pertenece al primer grupo etario, entre 18 y 27 años, es decir, empleadas con incipiente experiencia laboral. Los establecimientos de categoría 4 estrellas poseen 2 empleadas de entre 18 y 27 años, 1 de entre 28 y 37 años, y 1 de entre 38 y 47 años, a su vez, los establecimientos de categoría 3 estrellas, poseen 13 recepcionistas de entre 18 y 27 años, 6 de entre 28 y 37 años, 4 de entre 38 y 47 años, y 3 de entre 48 y 57 años.

A nivel general, es decir, entre todas las encuestas de ambas categorías, puede apreciarse el rango etario juvenil que en su mayoría poseen las empleadas, un 50% de las mismas tienen una **edad** de entre 18 y 27 años. Cabe aclarar que no hay nadie con edad igual o mayor a 57 años. Los hoteles 3 estrellas poseen recepcionistas de mayor edad que los 4 estrellas.

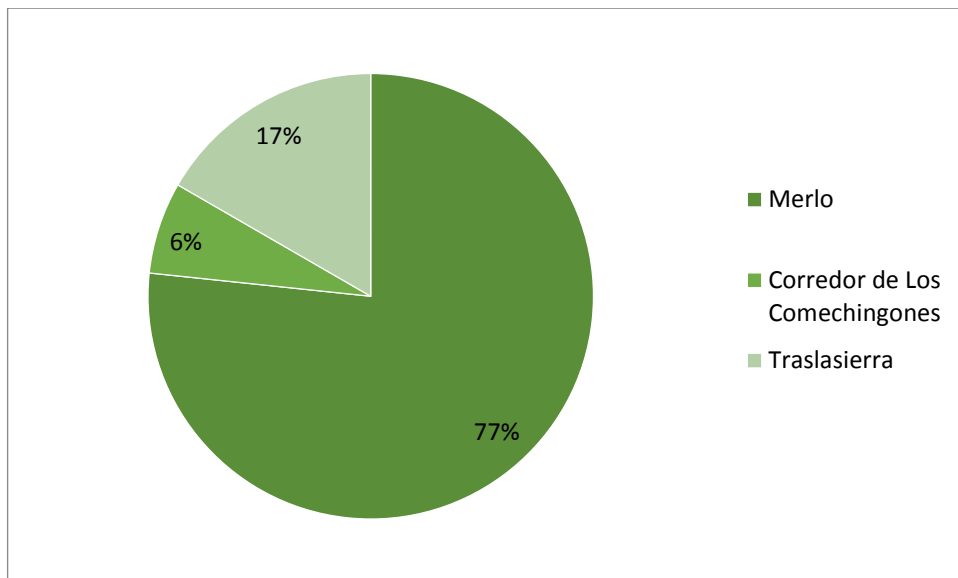
Figura 7: Estado civil.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

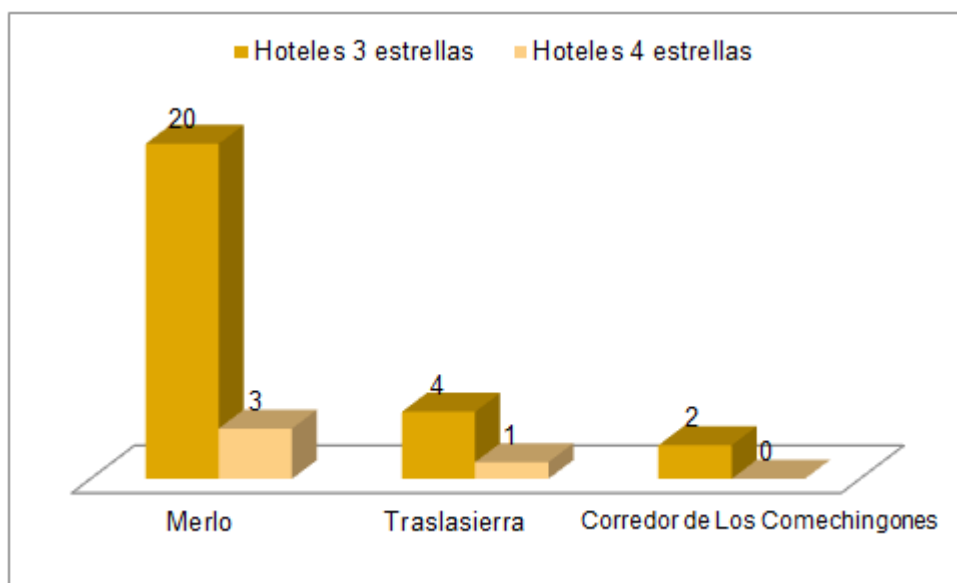
Con respecto al **estado civil**, se advierte que en hoteles 4 estrellas todas sus recepcionistas están solteras, en los 3 estrellas 22 lo están, mientras que su minoría, 4, están casadas. Esto también puede relacionarse a la juventud de las trabajadoras.

Figura 8: Lugar de residencia.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

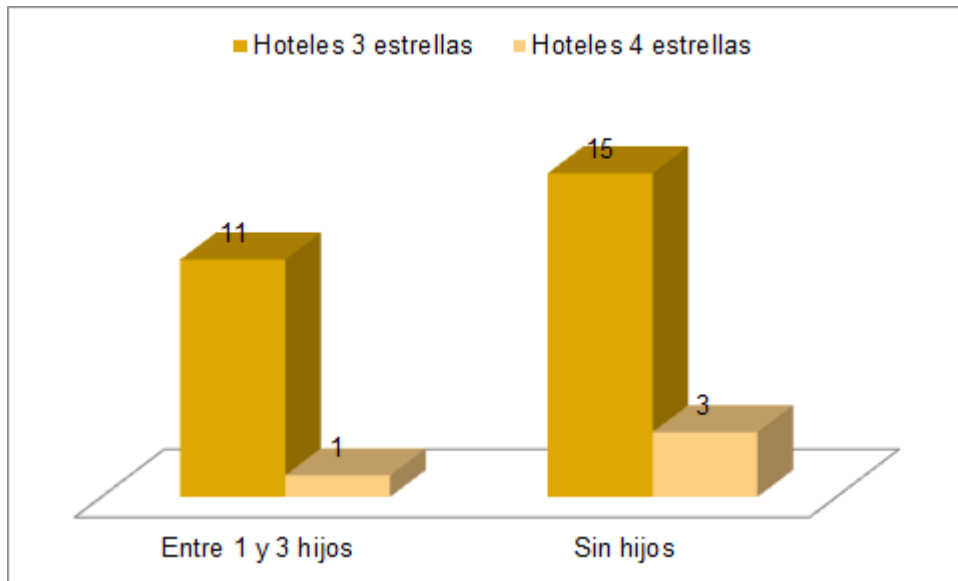
Figura 9: Lugar de residencia.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Según su **lugar de residencia a nivel general** un 77% viven de Merlo, mientras que el resto corresponde un 6% al Corredor de Los Comechingones y un 17% a Traslasierra, es decir, un importante porcentaje residen en la provincia de Córdoba. Merlo emplea más recepcionistas que pertenecen a Traslasierra que a las residentes en el Corredor. En comparación, los hoteles 4 estrellas poseen una empleada de Traslasierra y las restantes de Merlo, los hoteles 3 estrellas poseen 2 del Corredor de Los Comechingones, 4 de Traslasierra y 20 de Merlo. Se evidencia la dependencia de la fuerza laboral de Traslasierra con Merlo, al encontrarse el límite de dos provincias, San Luis y Córdoba, implicado.

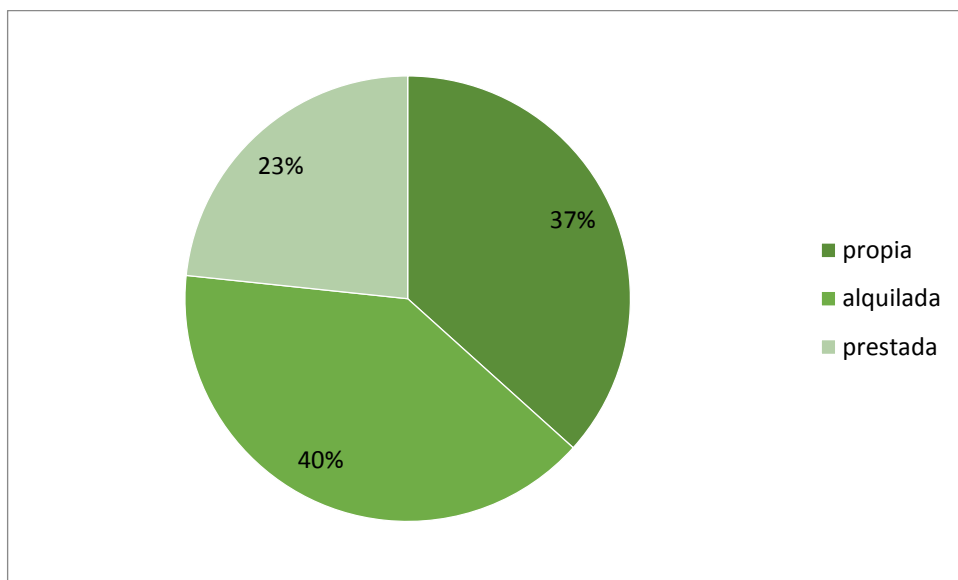
Figura 10: Descendencia.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

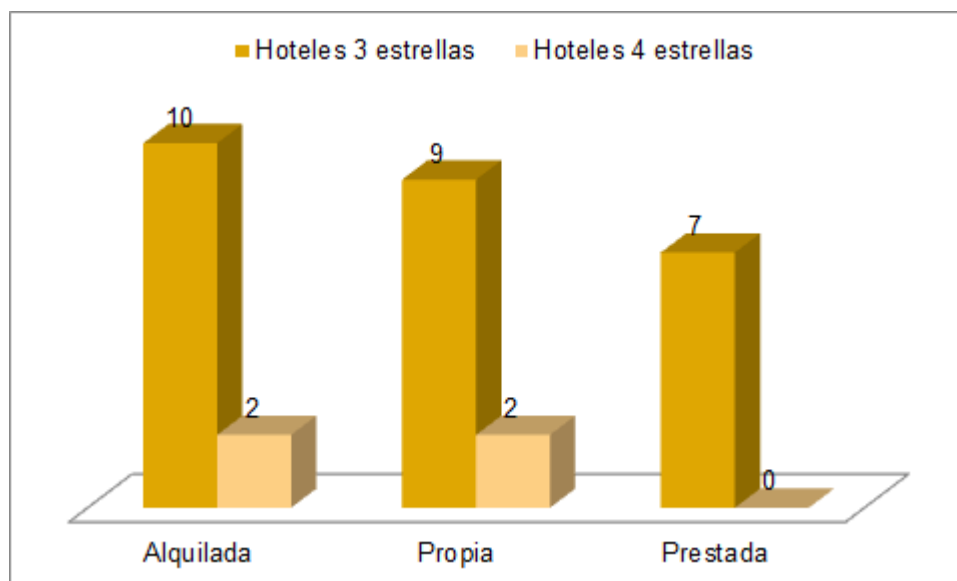
Acercas de la **descendencia** a nivel general, un 60% no posee hijos, esto quizás puede corresponderse con la edad juvenil y al estado civil de solteras de la mayoría. Por otro lado un 40% tiene entre 1 y 3 hijos. Las recepcionistas de los hoteles 4 estrellas, 1 posee entre 1 y 3 hijos, y las demás no tienen hijos, en los hoteles 3 estrellas 11 poseen entre 1 y 3 hijos y 15 sin hijos. Es mayor el número de recepcionistas sin hijos.

Figura 11: Condición de la vivienda familiar.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

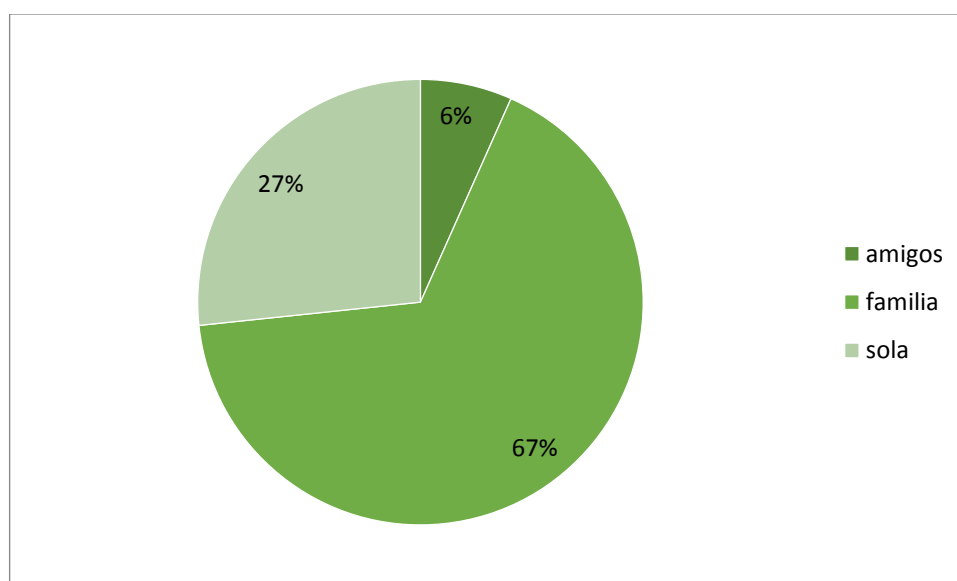
Figura 12: Condición de la vivienda familiar.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

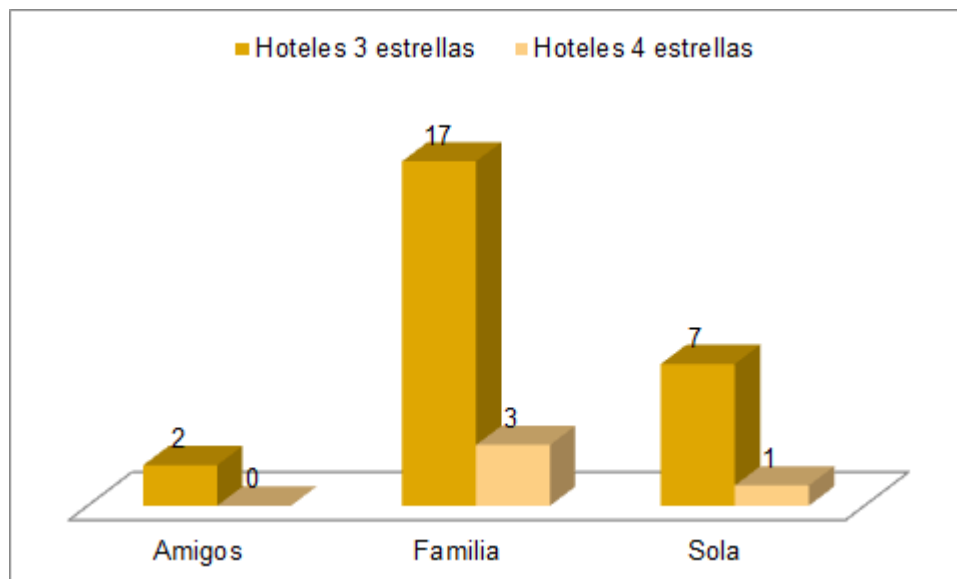
En relación a la **condición de la vivienda familiar** un 40% alquila, un 37% posee casa propia y un 23% vive en vivienda prestada. En los hoteles 4 estrellas la mitad son inquilinas, mientras que la otra mitad viven en vivienda propia; en los hoteles 3 estrellas, 10 alquilan, 9 viven en casa propia y 7 en vivienda prestada. Esto se explica ya que la mayoría de las jóvenes aún conviven con sus padres y madres, como se corrobora en las siguientes figuras. Además, es alto el porcentaje de mujeres que alquilan.

Figura 13: Grupo conviviente.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

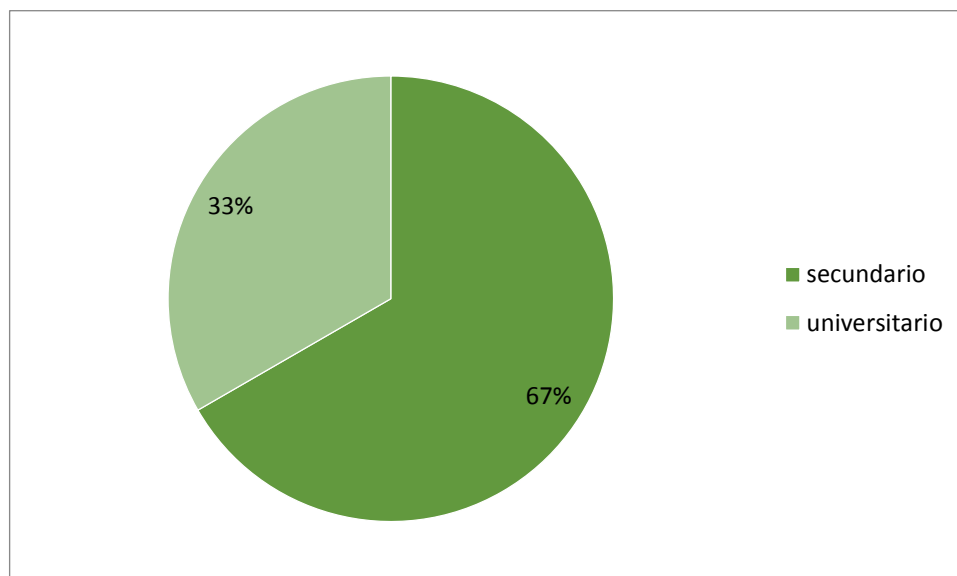
Figura 14: Grupo conviviente.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

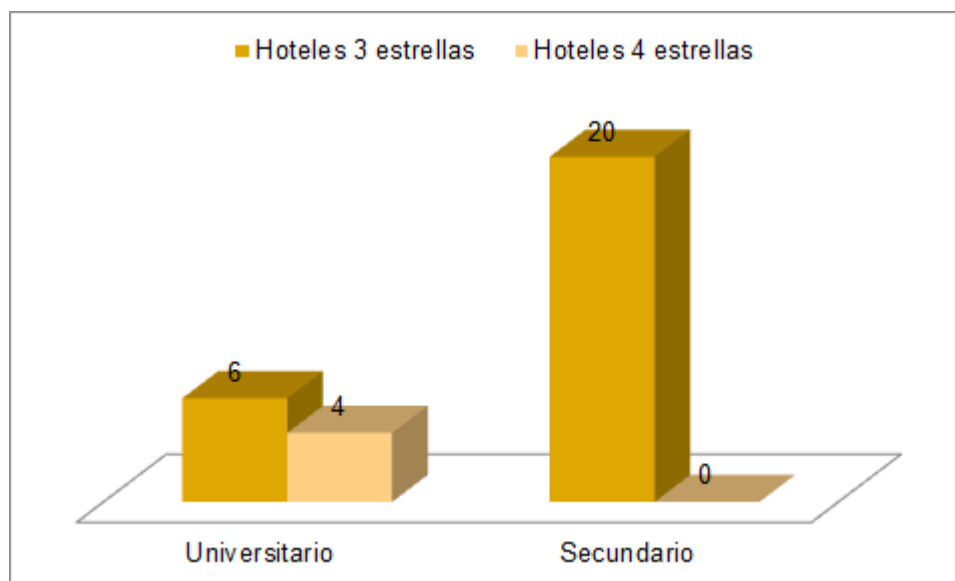
De acuerdo al **grupo conviviente** un 67% vive con familia, un 27% sola y un 6% con amigos. En los hoteles 4 estrellas 3 viven en familia y 1 sola, en los hoteles 3 estrellas, 2 con amigos, 17 en familia y 7 solas.

Figura 15: Nivel de estudios alcanzados terminados.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Figura 16: Nivel de estudios alcanzados terminados.

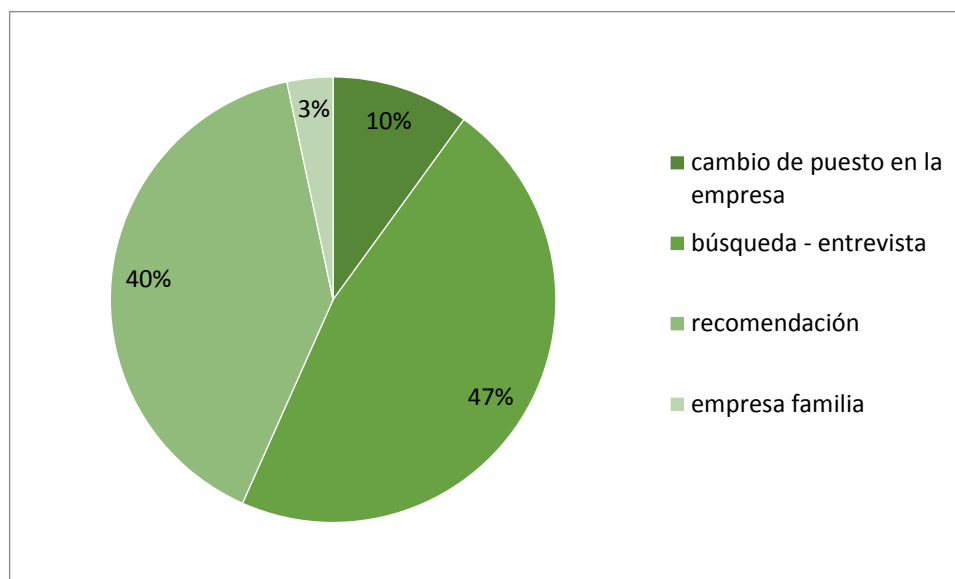


Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Con respecto al **nivel de estudios alcanzados (terminados)** la mayoría poseen título secundario completo, ya que un 67% respondieron tenerlo, mientras que un 33% cursó o cursa el nivel universitario. En los hoteles 4 estrellas todas son universitarias, mientras que en los 3 estrellas 6 son universitarias y 20 poseen secundario completo.

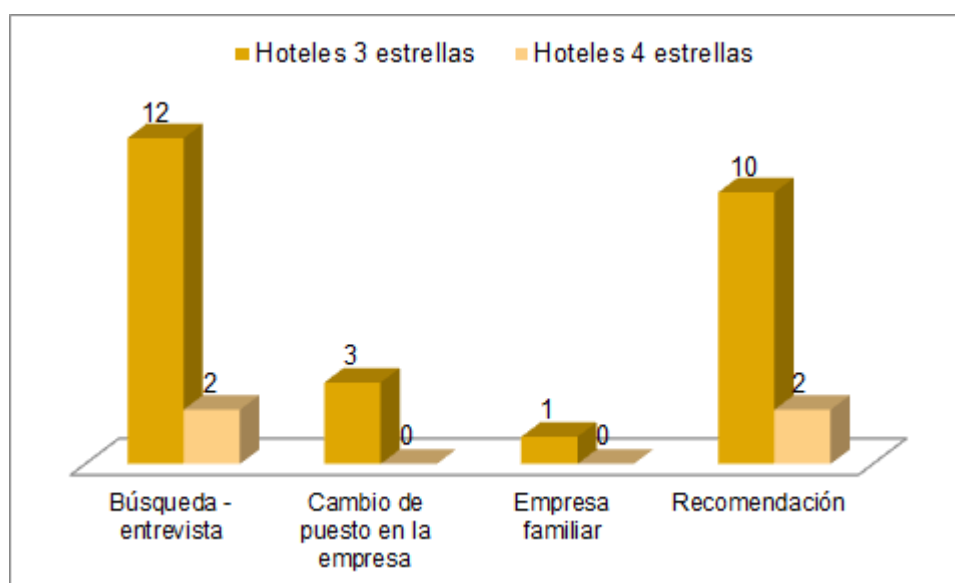
Es un punto a destacar que algunas han realizado capacitaciones relacionadas con la actividad turística, como las brindadas por la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica (AEHG) de Merlo, como por ejemplo abordando el área de housekeeping, recepción y camarera. Otras poseen estudios en el sector turismo y hotelería como tecnicatura superior en tiempo libre y recreación, tecnicatura en turismo, tecnicatura en administración gastronómica y hotelera, aunque en su mayoría no tienen estudios relacionados con la actividad hotelera, incluso estudiaron otras carreras como martillero y corredor público, profesor de educación secundaria en geografía, especialización en psicología en E-soports, docencia de nivel inicial, tripulante de cabina de pasajeros, secretariado jurídico, programación neurolingüística. En su mayoría manifestaron la proyectarse a futuro trabajando en sus profesiones y carreras en curso.

Figura 17: Modo de acceso al puesto laboral.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Figura 18: Modo de acceso al puesto laboral.

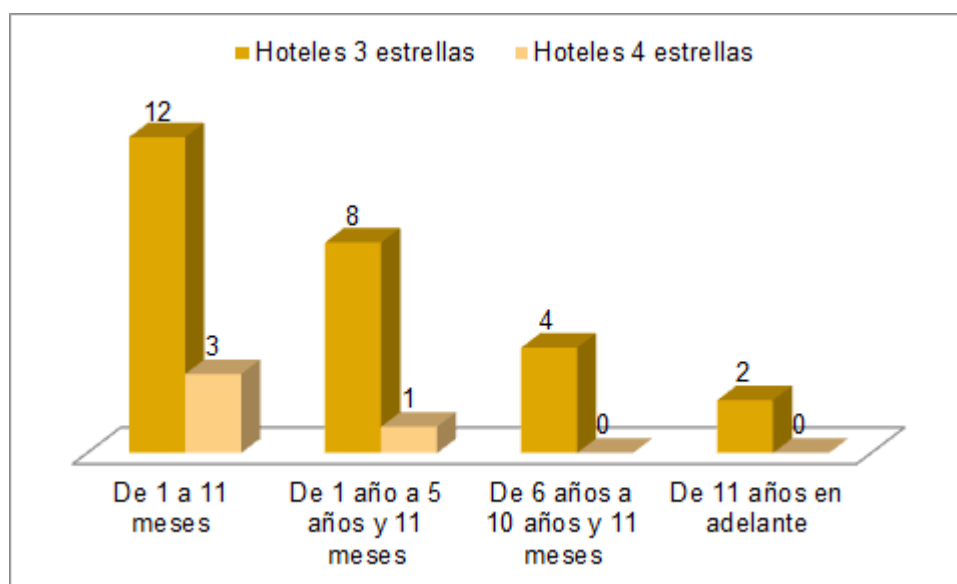


Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Teniendo en cuenta el **modo de acceso al puesto laboral** un 47% accedió por medio de una búsqueda personal y posterior entrevista de trabajo, un 40% por recomendación, un 10% por cambio de puesto en la empresa y un 3% forma parte de una empresa familiar. A comparar los resultados, se evidencia que en los hoteles 4 estrellas 2 buscaron el trabajo y otras 2 lo adquirieron por recomendación, en los 3 estrellas 12 lo buscaron, 10 las recomendaron, 3 cambiaron de puesto en la empresa y 1

pertenece a la empresa familiar. Es destacable el alto porcentaje de la recomendación para conseguir el empleo.

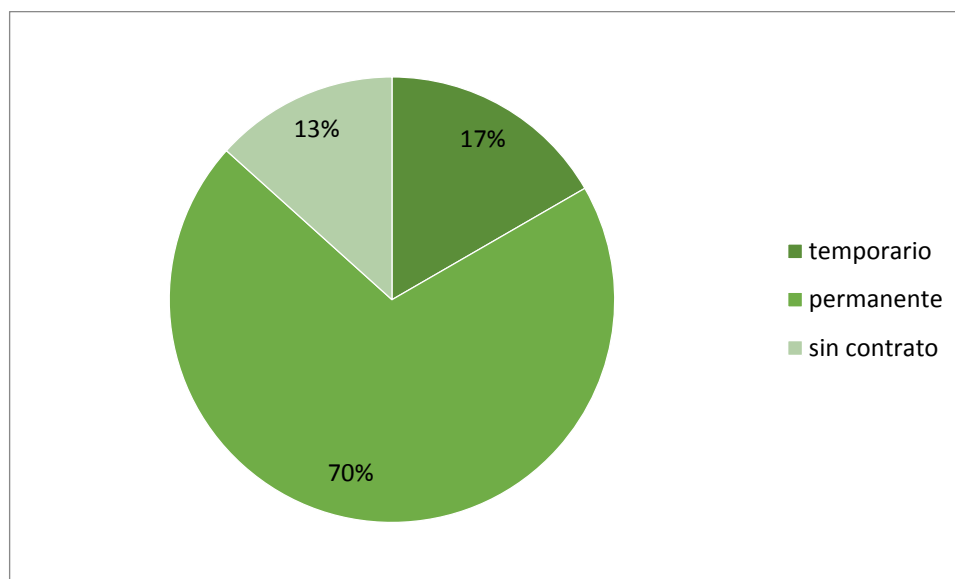
Figura 19: Antigüedad en el puesto.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

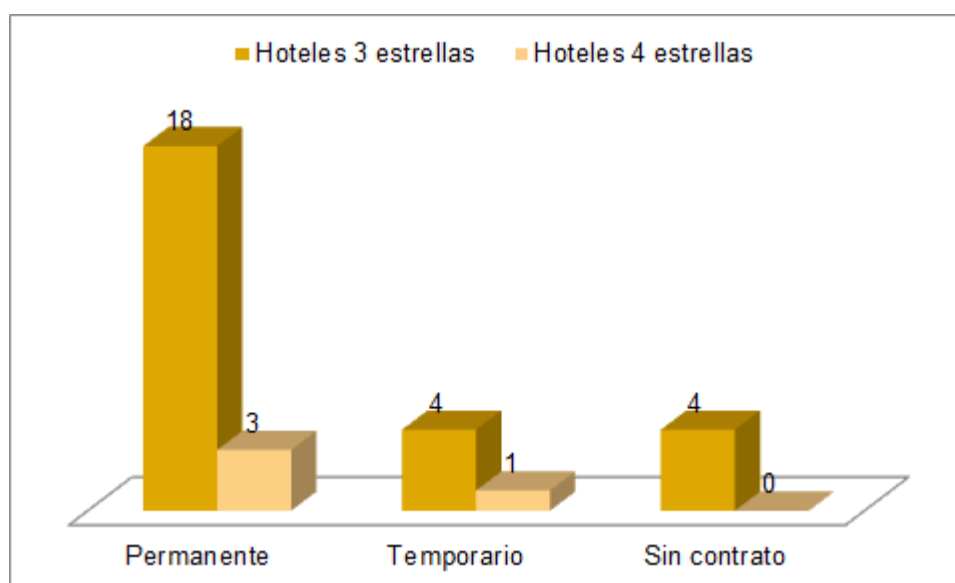
Considerando la **antigüedad en el puesto** en los hoteles 4 estrellas, 3 empleadas tienen una antigüedad de 1 a 11 meses, 1 de entre 1 año a 5 años y 11 meses; en los 3 estrellas 12 poseen una antigüedad de 1 a 11 meses, 8 de entre 1 año a 5 años y 11 meses, 4 de entre 6 años a 10 años y 11 meses y 2 de 11 años en adelante. Los hoteles 4 estrellas son los que tienen desde hace menos tiempo empleadas contratadas, y algunos hoteles 3 estrellas conservan varios años a las mismas.

Figura 20: Tipo de contrato.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Figura 21: Tipo de contrato.

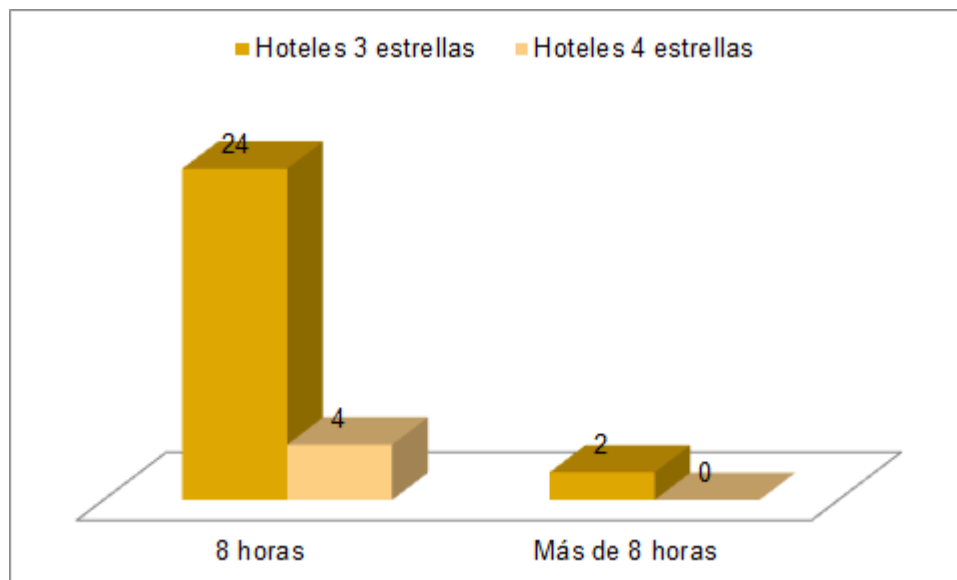


Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Sobre el **tipo de contrato** un 70% manifiesta tener contrato permanente, un 17% temporario y un 13% trabaja sin contrato. Por un lado, en los hoteles 4 estrellas 3 trabajan de forma permanente y 1 temporario, por el otro, en los hoteles 3 estrellas la mayoría permanente (18), 4 temporario y 4 sin contrato. La mayoría de las recepcionistas se perfilan como empleadas fijas en la empresa, sin embargo la mayoría,

hace poco tiempo que trabaja allí. Se evidencia la **dimensión de temporalidad** de la **precariedad laboral** en cuanto a la inseguridad de la relación laboral.

Figura 22: Horas trabajadas por día.



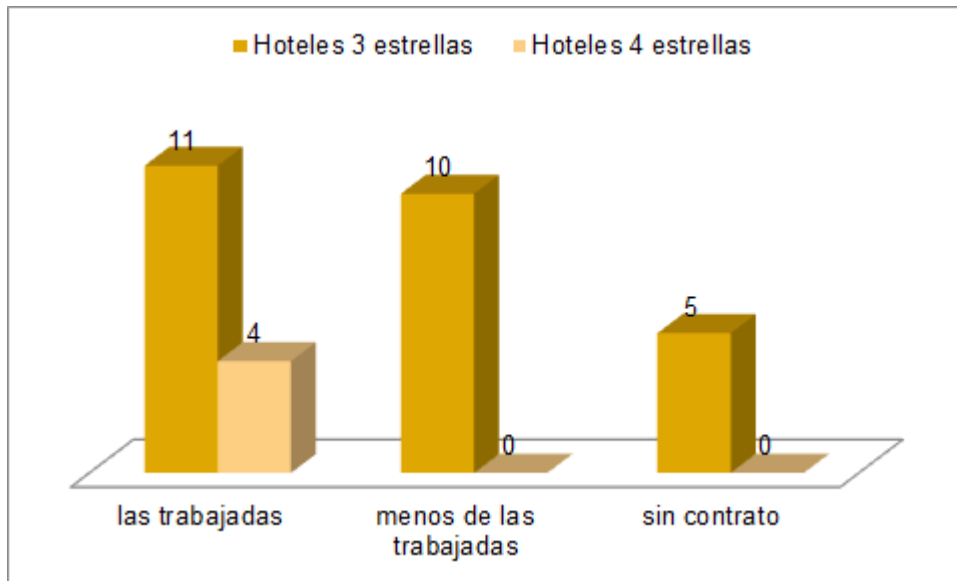
Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Según las **horas trabajadas por día** en los hoteles 4 estrellas todas las recepcionistas trabajan hasta 8 horas diarias, mientras que en los hoteles 3 estrellas 24 empleadas trabajan 8 horas y 2 lo hacen más tiempo. Cabe destacar que la mayoría, fuera de las 8 horas de trabajo, tienen media hora adicional para comer. En algunos casos no se cumple con las horas máximas de trabajo establecidas por ley en el país.⁶

⁶ Art. 1: La duración del trabajo no podrá exceder de 8 horas diarias o 48 horas semanales para toda persona ocupada por cuenta ajena en explotaciones públicas o privadas, aunque no persigan fines de lucro.

En Ley de Jornada de trabajo N° 11.544. (<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/63368/texact.htm>)

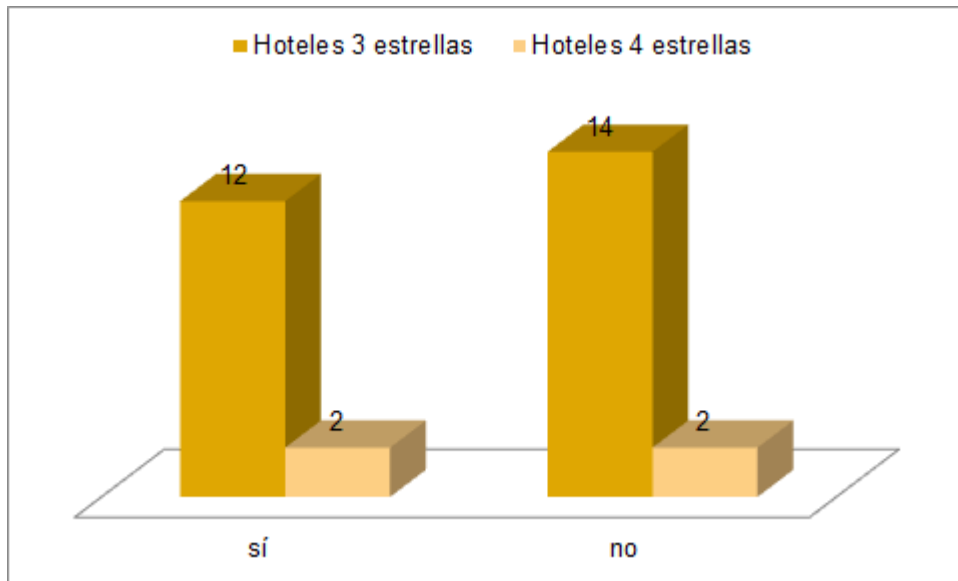
Figura 23: Horas en blanco.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Por lo expuesto en la anterior figura, se puede identificar que en hoteles 4 estrellas todas tienen **en blanco las horas trabajadas**, mientras que en hoteles 3 estrellas 11 las tienen en blanco, 10 poseen menos horas en blanco que las trabajadas y las 5 restantes están sin contrato. Esta informalidad del sector a la hora de emplear expone otra dimensión de la **precariedad laboral**, la **desprotección laboral**, para abonar menos cargas sociales se reducen las prestaciones de protección social.

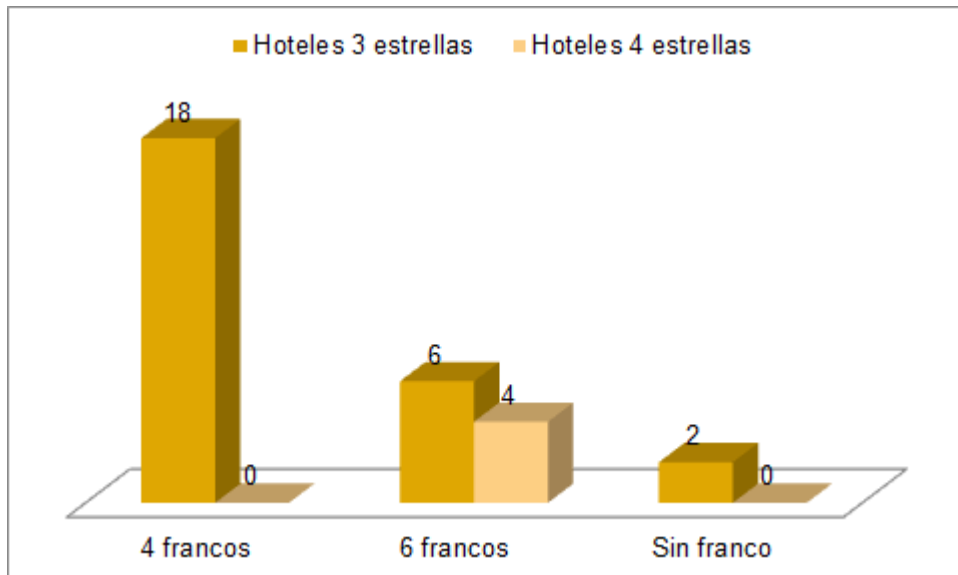
Figura 24: Pago de horas extras.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

A su vez, en hoteles 4 estrellas 2 **manifestaron pago de horas extras** y 2 que no se les abona dichas horas. En los 3 estrellas, 12 sí se les paga y 14 no. Se presenta otra dimensión de la **precariedad laboral**, la **vulnerabilidad**, es decir, la degradación de las condiciones de trabajo, por el trabajo extra no pago.

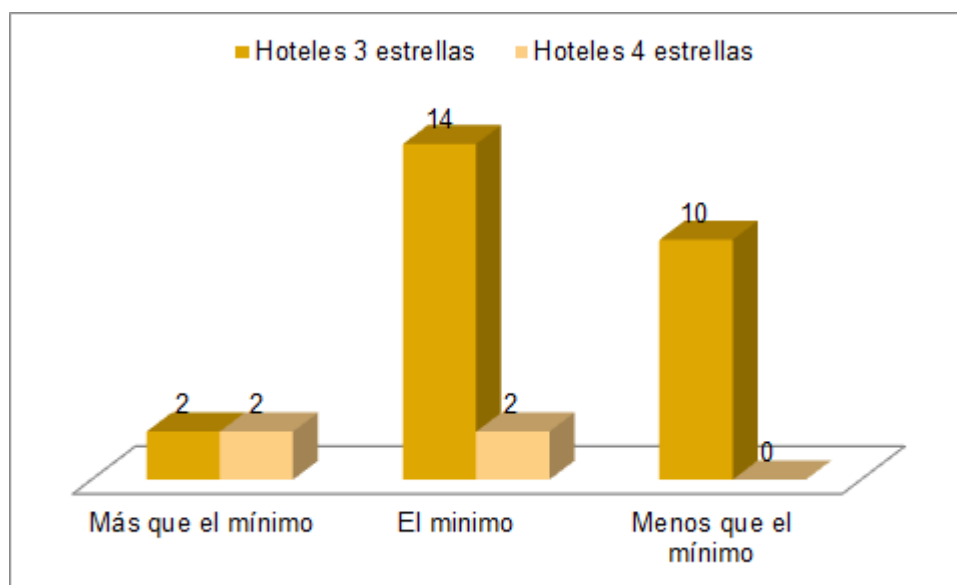
Figura 25: Cantidad de francos al mes.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

En referencia a la **cantidad de francos al mes** un 60% manifestó tener 4 días, un 33,3% 6 días y un 7% trabaja sin franco. En hoteles 4 estrellas todas poseen 6 francos mensuales, mientras que en los 3 estrellas 18 poseen 4 francos, 6 poseen 6 francos y 2 trabajan sin franco.

Figura 26: Remuneración mensual.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Teniendo en cuenta que de acuerdo al Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, para todos los trabajadores comprendidos en el Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la Ley N° 20.744, el Salario Mínimo⁷ en el mes de julio del año 2022, fecha en que se respondieron las

⁷ Art.140: Todos los trabajadores comprendidos en la Ley de Contrato de Trabajo 20.744 y sus modificatorios, en el Régimen de Trabajo Agrario, de la Administración Pública Nacional y de todas las entidades y organismos en que el Estado Nacional actúe como empleador, tendrán derecho a percibir una remuneración no inferior al salario mínimo, vital y móvil que se establezca de conformidad a lo preceptuado en esta ley.

En Ley de Empleo N° 24.013. (<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/412/texact.htm>, 17/7/22)

encuestas, era de \$45.540. El sueldo básico para recepcionistas de hoteles 3 estrellas era de \$67.485 y para hoteles 4 estrellas de \$68.555⁸.

Sobre la **remuneración mensual**, en los hoteles 4 estrellas 2 recepcionistas expresaron percibir el mínimo, y otras 2 mayor remuneración que el mínimo; en cambio, en los hoteles 3 estrellas 10 respondieron recibir un salario menor que el mínimo, 14 el mínimo y 2 más que el mínimo. Esto demuestra que los hoteles 4 estrellas son los que cumplen con la ley salarial, mientras que los 3 estrellas poseen una elevada cantidad por debajo del mínimo. Aquí se expone otra dimensión de la **precariedad laboral**, la **insuficiencia salarial** con niveles salariales por debajo del mínimo.

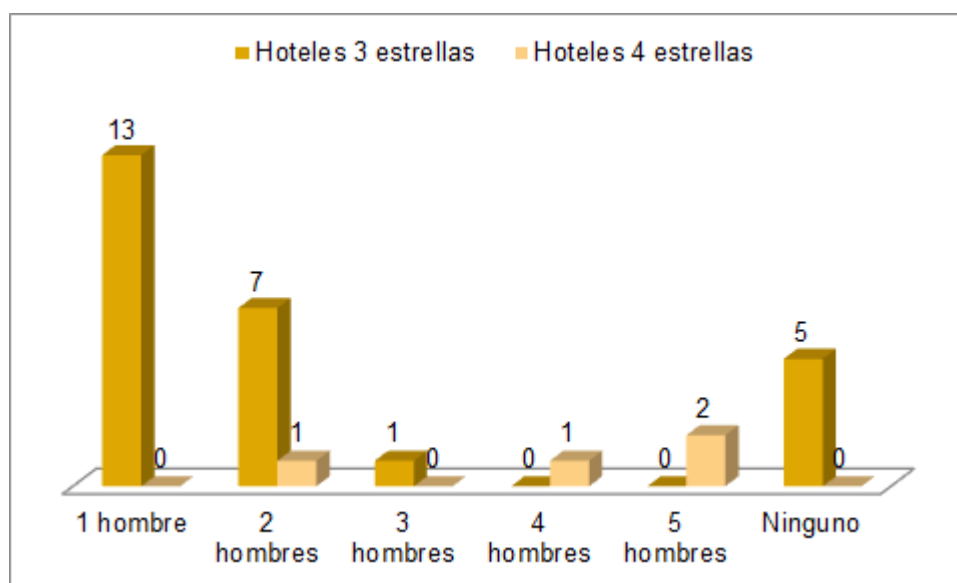
Estas mujeres, teniendo en cuenta su **experiencia laboral anterior** (relacionada o no con la hotelería) manifestaron en su mayoría haber trabajado en otros rubros que el hotelero como atención al público en local comercial, secretariado médico, marketing, atención al público en dietética, atención al público en casa de artesanías, clases particulares de inglés, atención al público en casa de ropa, docencia, niñera, remisería, atención al cliente en inmobiliaria, corte y confección de carteras, billeteras, mochilas y cintos. 4 manifestaron no poseer ningún tipo de experiencia laboral anterior. Además 5 manifestaron tener más de un trabajo.

9.2 Perfil institucional

El trabajo turístico para considerarse decente debe establecer condiciones de equidad de manera responsable. En las siguientes figuras se evidencian la cantidad de empleados en recepción discriminados por género.

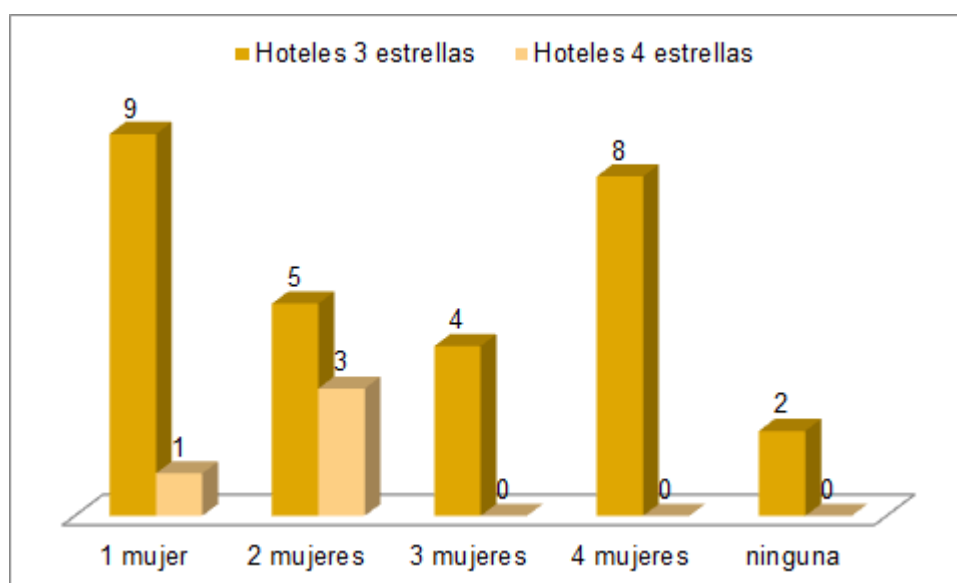
⁸ Según la unión de trabajadores del turismo, hoteleros y gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) y la federación empresaria hotelero gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), en el marco del CCT 389/04. Disponible en: <http://www.uthgra.org.ar/institucional/accion-gremial/escalas/>

Figura 27: Cantidad de empleados hombres en recepción.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Figura 28: Cantidad de empleadas mujeres en recepción.



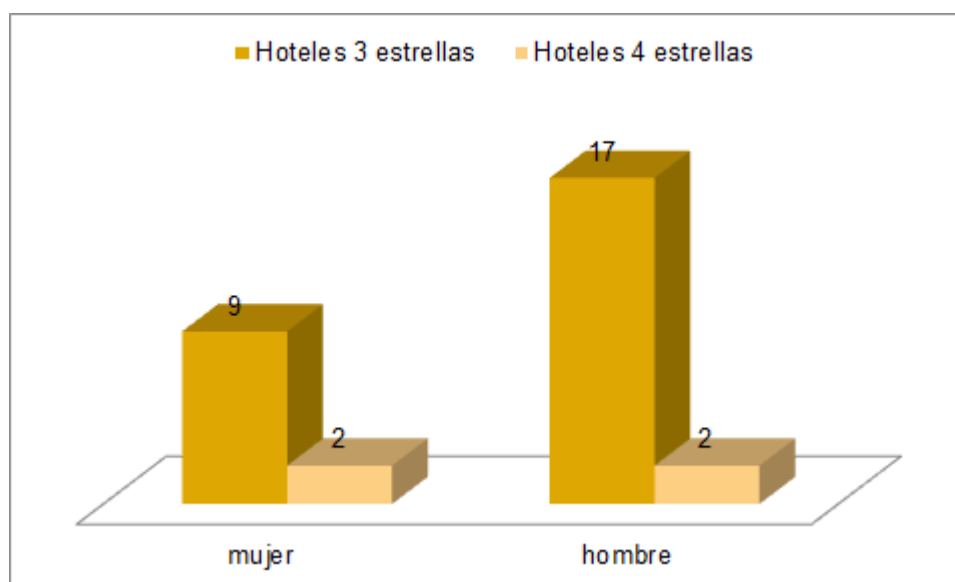
Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

De acuerdo con los resultados en la categoría analítica sobre la **cantidad de empleados hombres en recepción**, en los hoteles 4 estrellas 2 hoteles poseen 5 hombres en recepción, 1 hotel 4 y 1 hotel 2. En los hoteles 3 estrellas 13 hoteles poseen 1 hombre, 7 hoteles 2 hombres, 1 hotel 3 hombres y 5 hoteles ninguno.

Considerando la **cantidad de empleadas mujeres en recepción**, en los hoteles 4 estrellas 3 hoteles poseen 2 mujeres y 1 hotel 1 mujer. En los hoteles 3 estrellas 9 poseen 1 mujer, 5 hoteles 2 mujeres, 4 hoteles 3 mujeres, 8 hoteles 4 mujeres, y 2 hoteles no tienen contratada ninguna recepcionista.

Los hoteles que emplean mayor cantidad de hombres en el área de recepción son los de **categoría 4 estrellas**. Es decir emplean 16 hombres y 7 mujeres en total. Los **hoteles 3 estrellas** son los que emplean mayor cantidad de mujeres en el área de recepción, con 30 hombres y 63 mujeres en total. Estos resultados arrojan la evidencia de la **feminización del empleo** de recepción en la hotelería 3 estrellas.

Figura 29: Género de la máxima autoridad.



Fuente: elaboración propia en base a encuestas. Año 2022.

Según se puede observar el **género de la máxima autoridad**, en los hoteles 4 estrellas un 50% (2) expresó tener jefe mujer, mientras que el otro 50% (2) manifestó que es hombre, en los hoteles 3 son 17 hombres jefes y 9 mujeres jefas, esto demuestra **el techo de cristal** en los establecimientos 3 estrellas. Esta falta de paridad, relacionada con la falta de oportunidades para acceder a puestos de mayor jerarquía, puede deberse en este caso a los condicionantes sociales, familiares y profesionales, anteriormente detallados, profundizando la **brecha salarial**, ya que a nivel general las mujeres ganan menos dinero que los hombres (jefes) porque trabajan en puesto de menor salario (recepción).

9.3 Percepciones de género

De acuerdo a la pregunta sobre el **ambiente laboral entre los géneros**, algunas de las recepcionistas encuestadas respondieron que la comunicación interna es buena y cordial, que el ambiente de trabajo es agradable y familiar, que la relación entre compañeros es amigable y respetuosa, destacándose respuestas como:

“Cooperativo y respetuoso, hay mucho compañerismo”.

“Hacemos un buen equipo”.

“El ambiente laboral es armónico independientemente del género”.

“Tranquilo, en nuestro hotel la mayoría somos jóvenes.”

“Es excelente, un equipo de familia y de jóvenes”.

En general las respuestas son positivas, sin embargo, en otras expresiones las trabajadoras observan cierto machismo en la práctica:

“Entre las mujeres nos llevamos mucho mejor”.

“Lamentablemente el trabajo en el turismo es netamente machista, si bien la convivencia es excelente”.

Según los **aspectos valorados para asumir el puesto** (expectativas y motivaciones) las mujeres recepcionistas expresaron en su mayoría, en los que tiene que ver con lo que les proporciona el trabajo: aprender y adquirir experiencia, estabilidad laboral, buen ambiente de trabajo, mejora económica, remuneración acorde, crecer en el rubro, ambiente familiar. Predomina la búsqueda de oportunidades de crecimiento en la localidad de residencia y el disfrute:

“Se valora la ubicación del alojamiento, el vivir en el mismo lugar”.

“Trabajar de lo que a uno le gusta y a mí me encanta mi trabajo. Esa es la motivación hacer lo que uno hace bien”.

“En mi caso fue un desafío porque no tenía conocimiento de hotelería y mucho menos del sistema con el que nosotros trabajamos. Hoy, después de varios meses

en el puesto me gusta, me siento contenta en cuanto a mi desempeño con el sistema la modalidad de trabajo”.

En lo que estas empleadas pueden aportar a la empresa exponen: capacidad de relación con la gente, años de experiencia el lugar y la habilidad de resolver problemas de logística, tener título universitario especializado en hotelería, manejo de Excel y Word, disponibilidad horaria, manejo de grupos, buena dicción, fácil trato con el cliente, responsabilidad, honestidad, trabajo en equipo.

Las recepcionistas manifestaron como objetivo a futuro sumar experiencia:

“Mis expectativas son ganar experiencia para futuros trabajos administrativos”.

“Soy una persona pro-activa, predispuesta a acatar órdenes de cualquier persona o índole y mis expectativas son de informarme y capacitarme más en el rubro”.

Sobre la consulta de seguir en el mismo hotel a largo plazo, hubo variedad en las respuestas; se nota un gran aprecio al trabajo actual con aspiración de un ascenso de puesto:

“Quizás siga en hotelería. Me gusta dónde estoy trabajando ahora”.

“A largo plazo, por una cuestión de estabilidad y comodidad en el ambiente laboral”.

“Por el momento en la misma empresa”.

“Espero poder finalizar mi carrera laboral en la misma empresa”.

“En la misma empresa. Porque me permite generar ideas nuevas y estimular mi creatividad”.

“Mi futuro lo voy a proyectar en la empresa actual, la cual he aprendido muchísimas cosas, me siento muy cómoda con mis compañeros y mis jefes. Es un establecimiento muy familiar, muy en casa”.

“Por ahora seguiré en el mismo rubro y en la misma empresa, ya aspirando a un cargo gerencial”.

“Me veo progresando en la empresa, porque siento la confianza del empleador”.

“El proyecto de mi futuro laboral es en ascenso, en el mismo rubro”.

Otras respondieron seguir trabajando en el sector turismo con emprendimientos propios:

“Me proyecto teniendo mi propia empresa con fines turísticos. Debido a que en mi familia hay muchos profesionales dedicados a lo mismo o rubros afines”.

“Con relación al turismo seguro, pero me gustaria que fuera visitando los distintos paisajes de la provincia. La hotelería es muy bella, pero me gusta más el acompañamiento turístico que el hospedaje”.

Para las jóvenes que se encuentran estudiando alguna carrera relacionada con la hotelería cambia la idea a futuro, ya que no se visualizan en la misma empresa muchos años más, su proyección tiene que ver con sumar experiencia en otros sectores del rubro:

“En mi futuro pienso irme a trabajar y vivir en el exterior en algún hotel u empresa en sector administrativo”.

“En principio recibirme de Lic en turismo. Por el momento seguir en este trabajo hasta que considere que se cumplió un ciclo”.

“Me proyecto en un puesto administrativo con mayor responsabilidad”.

Otras prefieren sumar experiencia y adquirir otro trabajo en el rubro turismo:

“En otro rubro ya que mi idea es trabajar algún día en una aerolínea como tripulante de cabina de pasajeros”.

“La experiencia ya la tengo, no sé si realmente es lo mío. Espero que sea una experiencia que la pueda aplicar para otro trabajo relacionado con el turismo”.

En otras respuestas se nota la poca proyección en la hotelería, debido a que muchas de las jóvenes recepcionistas trabajan mientras estudian una carrera no relacionada al rubro o desean emprender en un negocio de propia autonomía, esto genera respuestas como las siguientes:

“Proyecto mi futuro laboral en poder ejercer mi profesión, como docente”.

“Dedicándome a lo que estoy estudiando, ya que es algo que me apasiona, que es psicología”.

“Mi proyecto a futuro es un emprendimiento propio. Para manejar mis tiempos”.

Sobresale la economía del país como traba para pensarse a futuro:

“No está en mis planes seguir en la hotelería. Simplemente porque no es lo que me apasiona”

“Es muy difícil está pregunta en el país que vivimos”.

En otra respuesta se demuestra el techo laboral de las mujeres en la hotelería en Merlo:

“No tenés escala, no subis, después de recepción hay dueño, gerente general de los hoteles es uno, las conserjes siempre en la misma categoría”.

Cuando se les consultó sobre **dificultades relacionadas con el género** que atravesaron en el trabajo, detallaron algunas experiencias personales con los huéspedes que tienen que ver con la subestimación femenina:

“La falta de empatía del turista al ver una mujer en recepción”.

“En alguna confrontación con pasajeros, hay una diferencia a la hora de tratar con nosotras, más prepotente que con el recepcionista varón”.

“A veces hay huéspedes que se sobrepasan e incluso subestiman tus aptitudes”.

“Tuve una experiencia fea hacia un joven que se hospedó sin consultar ni avisar que tenía una mascota, se le informó las reglas de la casa, de que no se aceptaban mascotas e incluso las molestias de otros huéspedes, no supo entenderlo, ni tampoco se podía tener un diálogo, al ser yo una mujer me empezó a gritar a faltarme el respeto tanto como mujer y por ser una empleada, tuve y tengo siempre la mejor intención de solucionar y respetar al huésped, para que se sienta de la mejor manera y en caso de no poder solucionar el conflicto se comunica al gerente”.

“El 90 % cree que un hombre en recepción puede hacer más cosas físicas que las mujeres, en mí caso yo hago de todo, de pintar, arreglar paredes, cambiar lámparas, atender enfermos... mejor que cualquiera de los hombres del grupo hotelero, puedo resolver situaciones urgentes”.

Otras experiencias personales con los jefes hombres se menciona la forma de comunicar la autoridad y un trato que puede ser tenso en algunas situaciones:

“El Gerente tiene trato diferencial con el recepcionista hombre”.

“Cansada de las diferencias de exigencias”.

“Insultos del propio gerente, una toma otro carácter, asique cambió un poco, lo amenace que existe denuncia por exceso de autoridad y paró un poco”.

“Más que dificultad se podría decir, abuso de autoridad, ya que al tener un cargo superior al mío los malos modos de expresar disconformidades en ciertas ocasiones. Se entienda que hay mejores formas de expresarlo.”

Como forma de resolverlo se pone peso a la responsabilidad del hotel:

“Creería que la empresa tiene la responsabilidad de capacitar a su staff, debe realizar trabajos en equipo, que haya un líder que los inspire, y que los guíe. Sea del género que sea”.

Cuando se les consultó a las madres si las tareas de la casa y/o cuidado de los hijos afectaba su progreso laboral se revelaron diversas percepciones de género:

“Tiene un gran impacto, ya que criar niños y cuidar una casa es un trabajo de 24 hs. No solo trabajo físico si no más que todo mental”.

“Afecta sí, las responsabilidades cotidianas de una mujer que es madre o tiene familiares a cargo sobre todo si éstos dependen de un cuidado especial, pero creo que el principal problema es la economía Argentina que ha hecho que en una familia trabajen varios miembros para poder llegar a la canasta básica familiar. O si es una persona sola a cargo que deba tener más de un trabajo para subsistir”.

“Los horarios laborales no convencionales, francos entre semana, trabajar feriados y fiestas, si afectan muchísimo mi vida personal y en familia”.

“Es algo que influye, teniendo en cuenta que el buen trato con las personas es fundamental en hotelería. Es difícil separar lo laboral de lo personal. Personalmente he logrado desarrollar una máscara para el hotel, para evitar que influyan los problemas personales en el trato con los huéspedes”.

“Me gustaría tener más equilibrio entre mi vida personal y familiar, y la laboral. Y tener más tiempo para compartir con mi hijo, pareja y familia”.

“Me gustaría cambiar porque son muchos años y la demanda familiar, mis hijas nacieron estando trabajando, me gustaría hacer menos horas, en algún emprendimiento propio, cansan tantos años, más tiempo con hijos, trabajo independiente, manejar sus propios horarios, no tenés un franco, a veces no se puede cuando querés, se pierde cumpleaños, navidad, vacaciones no sabes si las tenés o no, aunque las presentes 45 días antes, no tenés vida propia, te quieren manejar la vida, al principio uno paga el derecho de piso, te cansas, estoy desde 2003”.

Como puede observarse el factor tiempo y el económico son los que más pesan a la hora de congeniar la maternidad con la vida laboral y profesional. Las barreras identificadas tienen que ver con rol reproductivo y las responsabilidades familiares.

10. CONCLUSIONES

En las últimas décadas se han producido cambios en el contexto laboral global en cuanto a condiciones de género. El aumento significativo de la participación de las mujeres en el mercado laboral ha generado impactos sociales, políticos y familiares.

El empleo turístico constituye una de las posibilidades de empoderamiento económico de las mujeres a través de la generación de ingresos. Es primordial considerar las implicaciones de esta feminización desde un enfoque de género, respondiendo a las desigualdades que allí se generan, analizando las causas de este proceso para contribuir a transformarlo en pos de una equidad e igualdad de condiciones y oportunidades.

En el primer objetivo de la investigación, con respecto al perfil profesional, familiar y social, se evidenció que en la gran mayoría de las trabajadoras son mujeres jóvenes, solteras e inquilinas, que llevan menos de un año trabajando en la empresa, esto permite considerar la importante rotación de personal de las empresas hoteleras. Además muchas de ellas poseen formalizadas 4 horas de trabajo, y un uso de las horas extraordinarias no remuneradas. Se comprobó que hay un gran número que ganan menos que el salario mínimo correspondiente y hay quienes salen a generar nuevos ingresos con otros trabajos.

En el segundo objetivo, abordando el perfil institucional se reflejó una fuerte feminización del empleo en los hoteles 3 estrellas, por otro lado, esto no sucede con respecto al género de la máxima autoridad, cuya mayoría son hombres. En los hoteles 4 estrellas existe mayor igualdad en la cantidad de recepcionistas y jefes de ambos géneros.

En el tercer objetivo, identificando diversas percepciones de género se corroboró desde la revisión de experiencias concretas que el empleo hotelero implicó la incorporación al mercado laboral de estas jóvenes mujeres, existe una tendencia a presentarlo de forma positiva, como factor de empoderamiento económico. Por otro lado, pero en menor medida, este acceso laboral resulta ser una motivación para un futuro empleo que permita ejercer otra profesión que estudian.

Para ciertas recepcionistas, el empleo es una extensión de su rol tradicional de madres, es decir, un trabajo que permite la reproducción de la vida por el que nadie paga. Tener que asumir roles, tanto dentro como fuera de la casa exigen, además, gran dedicación que puede dificultar el desarrollo de carrera de las mujeres. Este desempeño expone a las mujeres a una sobrecarga de actividades, ya que deben compatibilizar sus actividades laborales con las tareas domésticas.

Para las mujeres profesionales se detecta un vacío en el ámbito de oportunidades de ascenso en la empresa. Es decir, está vigente el techo de cristal como un límite para los ascensos y para el desarrollo de sus carreras laborales. Esto tiene como consecuencia la brecha salarial.

Existen algunas experiencias vinculadas a hechos de violencia por razones de género, marcadas por las relaciones de poder.

Al comparar los resultados entre los hoteles 3 y 4 estrellas, se evidenciaron algunos aspectos de la precariedad laboral. Estas características son determinantes a la hora de problematizar el trabajo turístico, si la prioridad es contribuir a ser responsables en cuanto a la equidad de género.

El sector hotelero de Merlo, que como destino turístico que crece en visitas y en inversiones hoteleras, está fuertemente feminizado. Sin embargo, mayor número de mujeres trabajando no implica mayor igualdad de género, empoderamiento real y mejora de su calidad de vida.

Resulta sustancial un plan de acción que presenta medidas concretas que ayudarán a los agentes tanto del sector público como del sector privado a impulsar el potencial del turismo y la hotelería para empoderar a las mujeres. Los hoteles deben abordar de manera sistemática esta cuestión, por ello en función de los resultados de esta investigación surgen las siguientes **recomendaciones**:

*Desde la gerencia llevar a cabo un análisis de género a través de encuestas de satisfacción a sus empleadas, en las que se indaguen necesidades y percepciones de género, para encontrar fuentes genuinas que permitan mejorar en el camino hacia la equidad. Obtenidos los datos, generar espacios de diálogo para intercambiar resultados y generar propuestas en conjunto.

*Brindar incentivos económicos para terminar estudios relacionados a la hotelería a aquellas empleadas que se encuentran cursando carreras afines.

*Para mejorar la antigüedad de empleados en el puesto sería importante desarrollar un plan de capacitación, desarrollo y perfeccionamiento institucional.

*Proporcionar formación sobre igualdad de género en todos los departamentos del hotel, para sensibilizar sobre el tema, convocando a una especialista.

*Institucionalizar estrategias para alcanzar una paridad de género en los diversos departamentos del hotel, por ejemplo a la hora de contratar nuevo personal, promoviendo una división equitativa del trabajo.

Resulta necesario abordar futuras investigaciones que permitan continuar con el abordaje de las problemáticas derivadas de las cuestiones de género en la hotelería. Se pretende que este estudio pueda profundizarse en otras categorías de establecimientos, como 1,2 y 5 estrellas, también incluir al sector parahotelero, y a otros destinos turísticos, proponiendo nuevos indicadores, de manera de ampliar las evidencias y comprender las características del fenómeno en diferentes contextos.

Es a la mirada de género crítica que se pretende contribuir desde esta investigación, en un contexto en donde los organismos internacionales han puesto como prioridad el aporte a los derechos de las mujeres, la sostenibilidad en el turismo y la hotelería, que se concibe a través del trabajo decente. Por ello, las políticas empresariales desde una perspectiva de género son primordiales y urgentes, ya que permiten identificar, visibilizar y analizar los elementos que crean desigualdades de género y el empoderamiento de las mujeres.

11. FUENTES CONSULTADAS

11.1 Bibliográficas

Balbuena Vázquez, A. y López López, Á. (2021) Percepción de las camaristas de hoteles en Cancún sobre su situación laboral: una perspectiva cultural del género en turismo. *Revista Investigaciones Turísticas* (21), pp. 231-253. <https://doi.org/10.14198/INTURI2021.22.10>

Barreto, A., Gil, M., Bonilla, M., Azeglio, A. & Daconceicao, M. (2019). Gestión sustentable de recursos humanos en hotelería PyME de la Villa de Merlo, San Luis. Una primera aproximación. *Memorias del 2do Encuentro Internacional de Turismo en Serranías, investigación y gestión del patrimonio*. 1a ed. 350 p. Nueva Editorial Universitaria. Universidad Nacional de San Luis. San Luis, Argentina.

Barreto, A., Gil, M., Bonilla, M., Bertín, C., & Echenique, G. (2015). La gestión del capital humano en las PyMEs hoteleras de Villa de Merlo. San Luis. Identificación de prácticas y tendencias de las funciones propias de la gestión aplicadas a personas. VII Simposio Internacional y XII Jornadas Nacionales de Investigación-Acción en Turismo CONDET. Congreso Internacional de Turismo – ANET. Facultad de Turismo. Universidad Nacional de Comahue, Neuquén. Recuperado de: http://170.210.83.98:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/766/20_La%20gesti%C3%B3n%20del%20capital%20humano%20en%20las%20PyMEs%20hoteleras%20de%20Villa%20de%20Merlo.%20San%20Luis..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camporeale, K. (2016). El rol femenino en la industria de la hospitalidad. Una mirada sobre la ascensión de la mujer en puestos jerárquicos en empresas hoteleras familiares. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, n. 21.

Canclini, M, L. (2020). La gestión del capital humano en las PYME hoteleras de la Villa de Merlo desde la perspectiva del modelo THER. Un estudio de caso. Facultad de Turismo y Urbanismo. Universidad Nacional de San Luis. Villa de Merlo, San Luis, Argentina.

Cañada, E. (2015) *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Icaria Editorial. Barcelona, España.

- Costamagna, N. y Costamagna, J. (2012). Capítulo II: el proceso fundacional de Merlo. Tres estudios históricos. Los pioneros del faldeo de los Comechingones. Semblanza en las familias que dieron origen a las localidades de Merlo a Papagayos. 1era ed. Ed. SLL- San Luis Libro, San Luis.
- Díaz Carrión, I. A. y Kido Cruz, M. T. (2017). La participación de las mujeres en la industria hotelera con enfoque de género: un estudio de caso en la ciudad de Tijuana, México. *Revista El Periplo Sustentable*. N° 33. pp 192 – 220. Universidad autónoma del estado de México. México.
- Díaz, M. G. (2017). Motivación en el personal de recepción en hoteles 3 y 4 estrellas de la ciudad de San Luis. Universidad Católica de Cuyo (UCC), San Luis, Argentina.
- Di Muro, L. (2021). Manual práctico de recepción hotelera. Ed. Trillas. México.
- Garazi, D. (2014). Mujeres y trabajo urbano. El caso de las mucamas de hotel (Mar Del Plata, 1960-1980). *Revista Estudios Sociales Contemporáneos* (11), 101-111.
- Garazi, D. (2014). Trabajo estacional, género y usos del tiempo: el trabajo en el sector hotelero (Mar del Plata, Argentina, 1950-1990). *Avances Del Cesor*, 17(23).
- García Cuesta, S., Poveda Verdejo, V., & Galante Lorenzo, F. (2018). El Techo de Cristal en la Industria Hotelera de Tenerife. Fifede Fundación. España.
- Guégnard, C.; Mériot, S. (2008). Calificaciones y empleo. Dimensiones francesas y europeas de la formación y del empleo - convenio Piette/Céreq. N° 61. CLACSO.
- Fernández Aldecúa, M. J y Martínez Barón, L. A. (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. Recuperado de: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/116311>
- Huete, R., Brotons, M., Sigüenza M., C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*. Volumen 25 (2016) pp. 73 – 87. Universidad de Alicante. Alicante. España.
- López García, S. (2003). Recepción y atención al Cliente. Ed. Thomson Paraninfo. Madrid. España.

- Martínez Gayo, G. (2019). ¿Empleos cinco estrellas? Reflexión sobre la precariedad laboral en la hostelería española. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 3 (2), 1-15. <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12283>
- Martínez Ponce, M, R. (2009). Plan de motivación laboral en la gerencia de los hoteles 4 estrellas de la ciudad de San Luis para aplicarlos a recursos humanos. Universidad Católica de Cuyo (UCC), San Luis, Argentina.
- Martínez Quintana, V. y Martínez-Gayo, G. (2019). Empoderamiento y desigualdad en el trabajo turístico femenino. Una perspectiva comparada. *Papers de Turisme*, (62), 46-66.
- Mejía Vázquez, 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. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.14461/INTURI2017.14.02>
- Mejía Vázquez, R., Serrano-Barquín, R.C., Osorio García, M., y Cisneros, H.F. (2019). Turismo y género: una aproximación al estado de conocimiento. *Gran Tour: Revista de Investigaciones Turísticas nº 20 julio-diciembre de 2019*. pp. 38-55. Facultad de Turismo. Universidad de Murcia. España.
- Mejía Vázquez, R., Serrano-Barquín, R.C., Pastor Alfonso, M., J. (2021). Rivalidad y sororidad femenina en el sector hotelero de Toluca, México. *Cuadernos de turismo* (47), 1- 21. Universidad de Murcia. España.
- Moreno Alarcón, D. (2017). *ODS. Turismo y Género. Fundamentos y recomendaciones para la educación y sensibilización*. Centro de Iniciativas para la Cooperación BATÁ. Proyecto Turismo Responsable y Solidario en Andalucía, cofinanciado por la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Córdoba España.
- Moreno Alarcón, D. (2018). *Turismo y Género: un enfoque esencial en un contexto de desarrollo sostenible y responsable del turismo*. Tesis Doctoral. Departamento de Economía Aplicada V. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Universidad Complutense de Madrid. España.

- Moreno Alarcón, D y Cañada Mullor, E. (2018). Dimensiones de género en el trabajo turístico. Serie Informes en Contraste, núm. 4. Alba Sud editorial. Barcelona. España.
- Naciones Unidas. (2015b). *El empoderamiento de la mujer y su vínculo con el desarrollo sostenible*. Presentado en la Comisión de la Condición Jurídica y Social de la Mujer. 60º período de sesiones.
- Naciones Unidas (2015d). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivosde-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (2015e). Transformar Nuestro Mundo: La Agenda 2030 Para El Desarrollo Sostenible. Recuperado de: http://www.un.org/ga/search/viewm_doc.asp?symbol=A/RES/70/1
- Sánchez Cevallos, R. E. (2013). Guía Didáctica de Técnicas Hoteleras UTPL. Loja: Ediloja.
- Sánchez Domínguez, A. (2021) La precariedad laboral de las camareras de piso: una realidad. Trabajo Fin de Grado. Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Universidad de La Laguna. Tenerife, España.
- Sigüenza, M., C. (2012). La mujer en el subsector del alojamiento. El caso de la Costa Blanca. *Investigaciones Turísticas*. N° 2, julio-diciembre, 2011, pp. 102-119, ISSN: 2174 - 5609. Universidad de Alicante. España.
- Soto Narbona, M. F., Arancibia Mardones, G., Yañez Andrade, J. C. Caracterización del perfil de las mujeres que se desempeñan en hoteles de 4 y 5 estrellas y equivalentes de la ciudad de Viña del Mar, Valparaíso y Concón, Chile. Escuela de Administración Hotelera y Gastronómica. Universidad de Valparaíso. Chile. II Simposio Latinoamericano en Gestión de Emprendimientos Turísticos. 28 y 29 de mayo 2020. Valparaíso, Chile.
- Torrejón, A. (2009). Diccionario Tesouro Turístico. Publicado con motivo del Bicentenario Argentino por la Secretaría de Turismo de la Nación. Buenos Aires. Argentina.

Velázquez, Cinthia (2009). El cargo gerencial de la mujer en la industria hotelera de la provincia de San Luis. Universidad Católica de Cuyo (UCC), San Luis, Argentina.

Vizcaíno Suárez, L. P., Serrano Barquin R. C., Cuz Jiménez, G. y Pastor Alfonso M. J. (2014). El género en la investigación y las políticas turísticas en México. XVIII Congreso de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT). Benidorm. Alicante. España.

11.2 Oficiales

Anuario estadístico de turismo 2018-2019. Secretaría de turismo y cultura. Villa de Merlo.

Instituto Nacional de Estadística y Censos de la República Argentina (INDEC).

Ley Nacional de Hotelería 18828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76.

11.3 Páginas de consulta

Ley de Empleo N° 24.013. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/412/texact.htm>

Ley N° 20.744 Régimen de Contrato de Trabajo. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-20744-25552/actualizacion>

Resolución 4/2022 Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social, Consejo nacional del empleo, la productividad y el salario mínimo, vital y móvil. Recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/259783/20220325>

12. ANEXO

Modelo de encuesta anónima a mujeres recepcionistas de hoteles 3 y estrellas de Melo, San Luis.

Perfil social y familiar

Número	Pregunta	Respuesta
1	Edad	*Entre 18 y 27 años. *Entre 28 y 37 años. *Entre 38 y 47 años. *Entre 48 y 57 años.
2	Estado civil	*Soltera. *Casada. *Otro.
3	Lugar de residencia	*Merlo. *Corredor de los Comechingones. *Traslasierra.
4	Descendencia	*Entre 1 y 3 hijos. *Sin hijos.
5	Condición de la vivienda familiar	*Propia. *Alquilada. *Prestada.
6	Grupo conviviente	*Amigos. *Familia. *Sola.

Perfil profesional

Número	Pregunta	Respuesta
1	Nivel de estudios alcanzados	*Secundario. *Universitario.
2	Modo de acceso al puesto laboral	*Búsqueda–entrevista. *Cambio de puesto en la empresa. *Empresa familiar. *Recomendación.
3	Antigüedad	*De 1 a 11 meses. *De 1 año a 5 años y 11 meses. *De 6 años a 10 años y 11 meses. *De 11 años en adelante.
4	Tipo de contrato	*Temporario. *Permanente. *Sin contrato.
5	Horas trabajadas por día	*8 horas. *Más de 8 horas.
6	Horas en blanco	*Las trabajadas. *Menos de las trabajadas. *Sin contrato.
7	Pago de horas extras	*Sí. *No.
8	Franco	*4 francos. *6 francos. *Sin franco.
9	Remuneración mensual	*Más que el mínimo.

		*El mínimo. *Menos que el mínimo.
10	Experiencia laboral anterior	-

Perfil institucional

Número	Pregunta	Respuesta
1	Total empleados hombres en recepción.	*1 hombre. *2 hombres. *3 hombres. *4 hombres. *5 hombres. *Ninguno.
2	Total empleadas mujeres en recepción.	*1 mujer. *2 mujeres. *3 mujeres. *4 mujeres. *Ninguna.
3	Género de la máxima autoridad	*Hombre. *Mujer.

Percepciones de género

Número	Pregunta	Respuesta
1	Ambiente laboral entre géneros	-
2	Aspectos valorados para asumir el puesto (expectativas y motivaciones)	-
3	Dificultades relacionadas con el género	-