

PERFIL LABORAL DE LAS RECEPCIONISTAS DE HOTELES EL CASO DE MERLO



María Pia Mateucci*



Lorena Lizi Lombardo**

Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo.
San Luis. Argentina

Universidad Nacional del Comahue
Facultad de Turismo.
Argentina

CONTACTO

*  0000-0001-5301-8907
 piamateucci@gmail.com

**  0000-0002-8215-5510
 lorenalombardonqn@gmail.com

Cita recomendada

Mateucci, M. P. y Lombardo, L. (2022). Perfil laboral de las recepcionistas de hoteles. El caso de Merlo. *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 21 (1) 109-130.

ARK CAICYT:

<http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s25456199/5gfs7ojo9>

Recibido: 23/03/2023

Aceptado: 11/08/2023

RESUMEN

Este estudio con perspectiva de género, caracteriza y describe los perfiles de las mujeres que trabajan en la recepción de los hoteles 3 y 4 estrellas de la Villa de Merlo, provincia argentina de San Luis. Se intentó propiciar condiciones para que las recepcionistas reflexionen sobre sus problemas específicos como mujeres y tomen conciencia sobre sus derechos, analizando sus experiencias laborales para indagar si ésta ha supuesto un empoderamiento real. La investigación tiene un abordaje mixto, con alcance descriptivo, para la misma se realizaron encuestas, teniendo en cuenta diferentes categorías analíticas sociales, familiares, profesionales, laborales e institucionales, así como sus percepciones de género. Se identificaron dimensiones de la precariedad laboral.

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.

PALABRAS CLAVE

perspectiva de género - recepcionistas - hotelería.

EMPLOYMENT PROFILE OF HOTEL RECEPTIONISTS THE CASE OF MERLO

María Pia Mateucci*

Lorena Lizi Lombardo**

National University of San Luis
School of Tourism and Urbanism.
San Luis, Argentina

National University of Comahue
School of Tourism
Neuquén, Argentina

CONTACT

*  0000-0001-5301-8907

 piamateucci@gmail.com

**  0000-0002-8215-5510

 lorenalombardonqn@gmail.com

Recommended citation

Mateucci, M. P. y Lombardo, L. (2022).
Employment profile of hotel
receptionists. The case of Merlo.
*Realidad, Tendencias y Desafíos
en Turismo*, 21 (1) 109-130.

ARK CAICYT:

<http://id.caicyt.gov.ar/ark:/s25456199/5gfs7ojo9>

Received: 23/03/23

Accepted: 11/08/23

ABSTRACT

This study with a gender perspective characterizes and describes the profiles of women who work in the reception of 3 and 4 star hotels in Villa de Merlo, Argentine province of San Luis. An attempt was made to promote conditions for the receptionists to reflect on their specific problems as women and become aware of their rights, analyzing their work experiences to find out if this has meant real empowerment. The research has a mixed approach, with a descriptive scope, for which surveys were carried out, taking into account different social, family, professional, work and institutions analytical categories, as well as their gender perceptions. Dimensions of labor precariousness were identified.

Hotel research with a gender perspective has the potential to help detect problems that require specific public interventions to reduce gender gaps and advance towards the objectives of equal opportunities between women and men.

KEYWORDS

gender perspective – receptionists - hotel industry.

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

La feminización del empleo afecta con rasgos específicos a la hotelería, dicho término tiene en cuenta la incorporación de las mujeres al mundo laboral durante las últimas tres décadas y además describe una flexibilización donde condiciones irregulares hacen que las mujeres sean vistas como trabajadoras de segunda clase (Nazneen Kanji y Kalyani Menon-Sen, en Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018: 15). En este marco se analiza el entramado de las carreras laborales de las mujeres que trabajan en el sector hotelero, para describir su desarrollo social, familiar, profesional, laboral e institucional, y de esta manera contribuir a explicar dicho fenómeno. Esto 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). 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.

El empoderamiento de las mujeres 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), el mismo no surge de modo espontáneo de su participación en el mundo laboral, si bien el turismo y la hotelería supone una importante vía de acceso a un empleo, no necesariamente es una vía para mejorar su calidad de vida desde una perspectiva más integral.

En esta investigación mixta de carácter descriptivo se analiza el papel de las mujeres dentro del área de recepción de los hoteles, uno de los sectores más importante en la hotelería. Para ello se realiza un análisis cuantitativo que permita caracterizar el perfil de esa participación, que será complementado con un análisis de sus percepciones de género.

Este artículo surge del Trabajo Final Integrador de la carrera Licenciatura en Hotelería titulado "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", aprobado en el año 2022 en la Facultad de Turismo y Urbanismo, de la Universidad Nacional de San Luis.

MARCO TEÓRICO

Feminización del empleo: trabajo decente vs precariedad laboral

La representación de las mujeres en el mercado laboral necesita de decisiones empresariales y políticas tendientes a priorizar esta participación, en el marco del trabajo decente 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" (OIT 1999 en Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018: 7). Esta necesidad se profundiza en el sector turismo, que se encuentra fuertemente feminizado, lo que contribuiría a disminuir las condiciones de empleo informal que afecta a las mujeres, ya que "se asocia a condiciones vulnerables, sin cobertura de seguridad social y sin los beneficios laborales deseables como las prestaciones sociales o un ingreso justo" (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018:17).

El concepto de precariedad sirve para identificar en el trabajo asalariado lo considerado negativo teniendo en cuenta las condiciones socio-laborales, expone lo perjudicial y desfavorable del empleo, y se compone principalmente de 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) (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018:19 -20).

El género como categoría de análisis: techo de cristal y brecha salarial

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" (p.132). En este sentido 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).

A pesar de que la actividad turística posee en su mayoría trabajadoras mujeres, los hombres generalmente reciben mejores salarios porque tienen mayor representación en los puestos de trabajo mejores pagos, además del hecho de que ser padre o casarse suele implicar una mejora salarial para los hombres, no tanto para las mujeres. Las trabajadoras turísticas que poseen cargos de toma de decisiones se ven afectadas por la masculinización de los comportamientos del mundo laboral (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018: 27 - 27). La falta de paridad en los puestos de mayor jerarquía se debe a barreras organizacionales, profesionales, sociales y personales que afectan a las mujeres, siguiendo a García Cuesta *et al.* (2018), este fenómeno se conoce 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. (Burin: 2008; Wirth: 2002 en García Cuesta *et al.*, 2018: 14)

Otra de las desigualdades que enfrentan las mujeres es la brecha salarial, en la cual ellas ganan menos dinero que los hombres por hacer el mismo trabajo y esto se debe a que trabajan en una labor que no está valorada, por ejemplo, las camareras de piso (Cañada, 2015).

La actividad turística debe garantizar condiciones laborales óptimas en el marco de los principios del trabajo decente desde el enfoque de género, en todos los niveles jerárquicos, y de esta manera tender a una mejora en la calidad del empleo, y por ende de la vida de las trabajadoras. Para contribuir a disminuir las brechas de género resulta primordial tener en cuenta la división sexual del trabajo, la misma es una distribución de tareas condicionadas por estructuras socioeconómicas y políticas; el sexo resulta el criterio para repartir los trabajos acompañado de una división étnica y de clase; se asocian a la feminidad los trabajos de menor poder (Pérez, 2014: 185 - 186).

Varios estudios señalan que el número de mujeres en puestos directivos es desproporcionadamente bajo si se tiene en cuenta la representación femenina total dentro de la fuerza de trabajo, incluso cuando mujeres y hombres han demostrado ser igual de eficientes a la hora de asumir responsabilidades de dirección, señalando también que los salarios de las mujeres son más bajos. (Obadic' & Maric', 2009; Mooney & Ryan, 2009; Marco-Lajara & Úbeda-García, 2013 en Huete *et al.*, 2016: 77)

El género como categoría de análisis: techo de cristal y brecha salarial

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) con motivo de conmemoración el 8 de marzo de 2023 del 112° Día Internacional de la Mujer, elaboró el Dossier Estadístico, 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. Teniendo en cuenta los puestos no calificados, por cada \$100 que gana en promedio un varón, una mujer gana \$61.

Según el resumen ejecutivo del cuarto trimestre de 2022 de Argentina, que realiza el INDEC denominado “Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH)”, la tasa de actividad (TA), que mide la población económicamente activa (PEA) sobre el total de la población, alcanzó el 47,6%; la tasa de empleo (TE), que mide la proporción de personas ocupadas con relación a la población total, se ubicó en 44,6%; y la tasa de desocupación (TD), es decir, personas que no tienen ocupación, están disponibles para trabajar y buscan empleo activamente, como proporción de la (PEA), se ubicó en 6,3%. 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 70,7%, mientras que para las mujeres dicha tasa se ubicó en 51%. 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 6,7% para las mujeres, y de 6% para los varones.

Definición de hotel y del departamento de recepción

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. (Di Muro, 2021: 18)

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). 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).

Legislación hotelera nacional, provincial y municipal

La Ley Nacional de Hotelería 18828/70 y su Decreto Reglamentario 1818/76 Ley 18828/70 clasifica y caracteriza en Argentina a los establecimientos según número de estrellas, el motel y la hostería hasta 3 estrellas, el hotel hasta 5 estrellas.

En cuanto a la legislación de la provincia de San Luis, la Ley N° V-0517-2006 – TEXTO ORDENADO Ley XVIII-0712-2010 – Ley VII-0722-2010, regula los establecimientos que prestan servicio de alojamiento en todo el territorio provincial. Los clasifica en hotel, hostería o posada, motel, cabañas, *bungalows* y *apart-hotel* de 1 a 5 estrellas; residenciales en A y B; albergues juveniles; *hostels*; hostales; *bed & breakfast*; complejos turísticos y/o termales y/o spa. El Decreto N° 3505-E-TIM-80 reglamenta los Establecimientos Hoteleros y Turísticos de la Provincia de San Luis.

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, además de los establecimientos categorizables por la provincia se establecen los categorizables por el municipio siendo estos, el complejo de cabañas y el *apart hotel* de 1 a 5 soles, mientras que la hostería de 1 a 3 soles.

Son alojamiento de categoría única las Viviendas de Alquiler Temporario turístico (VATT) reguladas en Merlo por la Ordenanza VII-0102-HCD-1998 (701) la cual rige para todas las viviendas que se deseen alquilar para turistas, donde se establecen solamente requisitos mínimos para la habilitación.

MARCO REFERENCIAL

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 msnm. Se encuentra en el departamento Junín y limita con Carpintería al sur, con Córdoba al norte y este, y con Santa Rosa del Conlara al oeste.

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



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

Configuración del mercado hotelero de merlo

De acuerdo al anuario estadístico de turismo 2018-2019 de la Secretaría de Turismo y Cultura de Merlo, la oferta de los establecimientos hoteleros y para-hoteleros 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, 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 para-hoteleros (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 cabañas, 34 hoteles, 16 hosterías, 15 *aparts* hotel,

10 posadas, 9 hostels, 2 residenciales y 2 campings. Puede observarse un importante incremento de VATTs y cabañas.

METODOLOGÍA

Esta investigación tuvo un abordaje mixto, con alcance descriptivo y se utilizó un enfoque sincrónico cuyo período de tiempo comprendió el año 2022. El muestreo fue no probabilístico por bola de nieve y se realizaron 30 encuestas virtuales con “Google Forms”, con preguntas cerradas y abiertas con posibilidad de sumar observaciones, a 17 hoteles 3 estrellas y 2 hoteles 4 estrellas, durante el mes de julio. Cabe aclarar que Merlo posee un total de 21 hoteles 3 estrellas y 3 hoteles 4 estrellas. La unidad de análisis lo constituyó el departamento de recepción y las unidades de relevamiento fueron las recepcionistas de hoteles 3 y 4 estrellas de Merlo. La figura 2 resume las variables, dimensiones y categorías analíticas analizadas.

Figura 2. Variables, dimensiones y categorías analíticas.

Variables	Dimensiones	Categorías analíticas
Perfil laboral de las mujeres recepcionistas	Perfil social y familiar	Edad
		Estado civil
		Descendencia
		condición de la vivienda familiar
		Grupo conviviente
	Perfil profesional	Nivel de estudios alcanzados
		Modo de acceso al puesto laboral
		Antigüedad
		Tipo de contrato
		Horas en blanco
		Horas trabajadas por día
		Pago de horas extra
	Perfil institucional	Franco
		Remuneración mensual
		Experiencia laboral anterior
		Total empleados hombres en recepción
		Total empleadas mujeres en recepción
Percepciones de género	Género de la máxima autoridad	
	Ambiente laboral entre géneros	
	Aspectos valorados para asumir el puesto (expectativas y motivaciones)	
		Dificultades relacionadas con el género

Fuente: elaboración propia. Año 2021.

RESULTADOS

• PERFIL SOCIAL, FAMILIAR Y PROFESIONAL

Edad

A nivel general, es decir, entre todas las encuestas de ambas categorías de hoteles, 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. Esto marca una fuerza laboral joven, y varias de ellas se encuentran viviendo su primer empleo, lo que dificulta el acceso a puestos de máxima jerarquía.

Estado civil

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.

Lugar de residencia

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. Además Merlo es el principal destino turístico de la provincia, por lo que emplea trabajadores de las localidades cercanas.

Descendencia

Acerca 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.

Condición de la vivienda familiar

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 categorías analíticas. Además, es alto el porcentaje de mujeres que alquilan, lo que evidencia una baja tendencia a la casa propia.

Grupo conviviente

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. Que los mayores porcentajes sean la convivencia familiar o en solitario se debe a que las jóvenes no se han independizado del inmueble de los padres y al alto porcentaje de inquilinización

Nivel de estudios alcanzados terminados

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. En los hoteles 3 estrellas puede observarse la baja formación y especialización.

Modo de acceso al puesto laboral

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, esto está relacionado con la escasa búsqueda de personal calificado con experiencia por parte de los hoteles.

Antigüedad en el puesto

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. La corta permanencia en la empresa refleja la falta de seguridad y la desprotección en el puesto laboral.

Tipo de contrato

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 nuevamente la dimensión de temporalidad de la precariedad laboral en cuanto a la inseguridad de la relación laboral, lo que dificulta la dignidad de un empleo estable.

Horas en blanco

Se identifica que en hoteles 4 estrellas todas tienen en blanco las horas trabajadas, mientras que en hoteles 3 estrellas 11 están en blanco, 10 poseen menos horas en blanco que las trabajadas y los 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.

Horas trabajadas por día

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, tiene media hora adicional para comer. En algunos casos no se cumple con las horas máximas de trabajo establecidas por ley en el país⁽¹⁾.

(1) Art. 1: La duración del trabajo no podrá exceder de 8 horas diarias o 48 horas semanales para toda persona

Pago de horas extras

A su vez, en hoteles 4 estrellas 2 manifestaron pago de horas extras y 2 que no se les abonan dichas horas. En los 3 estrellas, a 12 sí se les paga y a 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.

Cantidad de francos al mes

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. Se refleja de esta manera la vulnerabilidad de las condiciones laborales en las 2 personas que trabajan sin franco, dificultando el desarrollo profesional en un trabajo decente.

Remuneración mensual

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 Mínimo⁽²⁾ en el mes de julio del año 2022, fecha en que se respondieron las encuestas, era de \$45.540. El sueldo básico para recepcionistas de hoteles 3 estrellas era de \$67.485 y para hoteles 4 estrellas de \$68.555⁽³⁾.

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

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>)

(2) 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>)

(3) 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/>

otra dimensión de la precariedad laboral, la insuficiencia salarial, con niveles salariales por debajo del mínimo, en la que el ingreso justo no está garantizado.

Estas mujeres, teniendo en cuenta su experiencia laboral anterior (relacionada o no con la hotelería) manifestaron en su mayoría haber trabajado en otros rubros, como atención al público en comercios de diferentes rubros (dietética, venta de artesanías, indumentaria, inmobiliarias), clases particulares de inglés, docencia, cuidado de niños, remiserías, 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, esto pone en evidencia la imposibilidad de un solo empleo decente que proporcione las garantías mínimas de subsistencia y seguridad laboral, además de ir en detrimento de un empoderamiento real de las trabajadoras que mejore su calidad de vida.

• PERFIL INSTITUCIONAL

Cantidad de empleados hombres en recepción

De acuerdo con los resultados en la categoría analítica sobre la cantidad de empleados hombres en recepción, los hoteles 4 estrellas poseen 16 hombres trabajando, mientras que los hoteles 3 estrellas cuentan con 30 hombres.

Cantidad de empleadas mujeres en recepción

Considerando la cantidad de empleadas mujeres en recepción, los hoteles 4 estrellas poseen 7 mujeres trabajando, mientras que los hoteles 3 estrellas cuentan con 55 mujeres.

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.

Género de la máxima autoridad

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. La representación femenina es baja en los puestos de alta dirección, 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). Esto concuerda con la disparidad salarial expuesta por el INDEC.

• 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, el ambiente de trabajo, agradable y familiar, la relación entre compañeros, amigable y respetuosa, destacándose respuestas como:

“Cooperativo y respetuoso, hay mucho compañerismo”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

“Hacemos un buen equipo”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

“El ambiente laboral es armónico independientemente del género”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

“Lamentablemente el trabajo en el turismo es netamente machista”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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 y el disfrute.

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 y trabajo en equipo.

Las recepcionistas manifestaron como objetivo a futuro sumar experiencia, esto se relaciona a la juventud de las trabajadoras.

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:

“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”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

En otra respuesta se demuestra el techo laboral de las mujeres en la hotelería en Merlo, dificultando el reconocimiento empresarial por su labor y su desenvolvimiento profesional:

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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 y la falta de equidad en el trato:

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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, lo cual expone las relaciones de poder marcadas por el género:

“El Gerente tiene trato diferencial con el recepcionista hombre”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

“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”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

Cuando se les consultó a las madres si las tareas de la casa y/o cuidado de los hijos afectaban su progreso laboral se revelaron diversas percepciones de género en las que se ve afectada la libertad:

“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”

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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

(Recepcionista, encuesta virtual, 2022)

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, condicionadas fuertemente por la división sexual del trabajo.

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, por ello resulta 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.

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

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 la identificación de las diversas percepciones de género se corroboró que el empleo hotelero implicó la incorporación al mercado laboral de estas jóvenes mujeres, y 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, tener que asumir roles, tanto dentro como fuera de la casa puede dificultar el desarrollo de sus carreras por la sobrecarga de actividades.

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.

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. Esta presencia destacada de mujeres no siempre supone una mejora en sus condiciones de vida, ya que en muchas ocasiones se obstaculiza que las mujeres puedan asumir puestos con mayores niveles de responsabilidad. La feminización del trabajo hotelero puede dar lugar a elevados niveles de precariedad del empleo, acentuando y perpetuando la desigualdad existente.

El sector hotelero de Merlo, que como destino turístico que crece en visitas e 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. 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 la perspectiva de género en su problematización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burin, M. (2008). "Las 'fronteras de cristal' en la carrera laboral de las mujeres. Género, subjetividad y globalización". *Anuario de Psicología*. Vol. 39, n° 1, pp. 75-86.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Icaria Editorial. Barcelona, España.
- Cobo, R. (2014). Aproximaciones a la Teoría Crítica Feminista. Boletín del Programa de Formación, 1. Lima: Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de las Mujeres - CLADEM Programa de Formación. Disponible en www.cladem.org/pdf/Aproximaciones-a-la-teoria-critica.pdf
- Di Muro, L. (2021). *Manual práctico de recepción hotelera*. Ed. Trillas. México.
- 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>
- García Cuesta, S., Poveda Verdejo, V., & Galante Lorenzo, F. (2018). *El Techo de Cristal en la Industria Hotelera de Tenerife*. Fifede Fundación. España.
- Huete, R., Brotons, M., y Sigüenza, M.C. (2016). "La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español". *Estudios y perspectivas en turismo 2016*, 25(1), pp.3-87. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185117322016000100005&lng=es&tlng=es.
- López García, S. (2003). *Recepción y atención al Cliente*. Ed. Thomson Paraninfo. Madrid. España.
- Marco-Lajara, B. & Úbeda-García, M. (2013). "Human resource management approaches in Spanish hotels: An introductory analysis". *International Journal of Hospitality Management* 35: 339-347.

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>

Mooney, S. & Ryan, I. (2009). "A woman's place in hotel management: upstairs or downstairs?" *Gender in Management: An International Journal* 24(3): 195-210.

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.

Obadic', A. & Maric', I. (2009). "The significance of tourism as an employment generator of female labour force". *Ekonomiska misao i praksa* (1): 93-114

Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1999). Trabajo decente. Memoria del Director General a la 87.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT.

Pérez Orozco, A. (2014). *Subversión feminista de la economía: aportes para un debate sobre el conflicto capital-vida*. Madrid: Traficantes de sueños.

Ramos, A.; Barberá, E. y Sarrió, M. (2003). Mujeres directivas, espacio de poder y relaciones de género. *Anuario de Psicología*, Vol. 34, n° 2, pp. 267-278.

Sánchez Cevallos, R. E. (2013). *Guía Didáctica de Técnicas Hoteleras*. UTPL. Loja: Ediloja.

Wirth, L. (2002). "Romper el techo de cristal. Las mujeres en puestos de dirección". *Colección Informes OIT, N° 58*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Oficiales

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

Decreto reglamentario N° 3505-E-TIM-80 de los Establecimientos Hoteleros y Turísticos de la Provincia de San Luis.

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

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

Ley provincial de alojamientos N° V-0517-2006 – TEXTO ORDENADO Ley XVIII-0712-2010 – Ley VII-0722-2010, de la Provincia de San Luis.

Viviendas de Alquiler Temporario turístico (VATT), reguladas por la Ordenanza VII-0102-HCD-1998 (701).

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>