

Revista Investigaciones Turísticas, nº 29 (2025), pp 232-252.


ISSN: 2174-5609

DOI. <https://doi.org/10.14198/INTURI.26950>

Cita bibliográfica: Durán Moreno, S. y Enríquez Martínez, M.A. (2025). Performatividad de género. Análisis desde el ethos social en trabajadoras de empresas de hospedaje en la ciudad de Puebla, México. *Investigaciones Turísticas* (29), pp. 232-252. <https://doi.org/10.14198/INTURI.26950>

Performatividad de género. Análisis desde el ethos social en trabajadoras de empresas de hospedaje en la ciudad de Puebla, México

Gender performativity. Analysis from the social ethos of workers of lodging companies in the city of Puebla, Mexico

Sara Durán Moreno , El Colegio de Tlaxcala, A.C. México
sara.duran.tutora@ceupe.es

Mario Alberto Enríquez Martínez , El Colegio de Tlaxcala, A.C. México
mario.albertoem@coltlax.edu.mx

RESUMEN

La falta de equidad por razón de género en los cargos directivos empresariales representa un fenómeno de escala mundial, muestra de ello se observa dentro de la producción documental, donde se hace constar la existencia del *techo de cristal*, una barrera que impide, estructuralmente, que la mujer acceda a puestos de liderazgo y responsabilidad de dirección gerencial. Refiriéndose concretamente al sector turístico, se admite que ha habido avances respecto a este tema, sin embargo, aún reinan enormes desigualdades, manifestándose que, buena parte del empleo en hoteles se vincula a estereotipos y roles femeninos, siendo a su vez precarizados y con salarios más bajos que su contraparte. Debido a lo anterior, instituciones como la Organización de la Naciones Unidas (ONU), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la ONU Turismo suman esfuerzos a través de normativas, programas y orientaciones que promueven la igualdad de género en el ámbito laboral; esfuerzos que aún hoy, resultan insuficientes debido a factores sociales y culturales. El presente trabajo tiene por objetivo construir el *ethos* social de las mujeres trabajadoras del sector hotelero, para identificar y comprender sus sentipensares respecto a la performatividad de género y su influencia en el acceso a puestos directivos. La comprensión de significados está sustentada mediante la interpretación de narrativas que abordan la perspectiva de género y participación de la mujer en puestos directivos, utilizando como marco teórico el análisis de contenido propuesto por Lalive d'Epinay y el análisis del discurso, a partir del concepto del *ethos* como parte de la identidad sociocultural construida por las colaboradoras de empresas de hospedaje en la ciudad de Puebla, México; esto desde un modelo tridimensional (meta-texto) en los ámbitos temporal, social y espacial. Se utiliza como técnica la narrativa, inducida mediante entrevistas a profundidad aplicadas a informantes del sector hotelero. Los resultados obtenidos son presentados desde la perspectiva de la sociología cualitativa, tomando como referente la fenomenología de Alfred Schutz en la que se destaca que la

Fecha de recepción: 31/01/2024 Fecha de aceptación: 01/10/2024

Este trabajo se comparte bajo la licencia de Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional de Creative Commons

(CC BY-NC-SA 4.0): <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> 

©2025 Sara Durán Moreno y Mario Alberto Enríquez Martínez

participación de la mujer en posiciones de alta responsabilidad se condiciona a aspectos performativos, formativos y estructurales. Se concluye que dentro de la organización social existe una tipificación de la perspectiva de género que se ofrece como concomitante a estructuras sociales normalizadas denominada *ethos* tradicional y la explicada como una realidad que requiere ser institucionalizada a partir de un *ethos* liberador, ambas presentes de manera simultánea.

Palabras clave: Turismo, acción social, hotelería, identidad cultural, igualdad de género.

ABSTRACT

The lack of gender equity in business management positions is a worldwide phenomenon, as evidenced by the existence of the glass ceiling, a barrier that structurally prevents women from accessing positions of leadership and managerial responsibility. Referring to the tourism sector, it is admitted that there has been progress on this issue, however, there are still huge inequalities, stating that much of the employment in hotels is linked to stereotypes and female roles, being in turn precarious and with lower wages than their counterparts. Due to the above, institutions such as the United Nations (UN), the International Labor Organization (ILO) and the UN Tourism join efforts through regulations, programs and guidelines that promote gender equality in the workplace; efforts that are still insufficient due to social and cultural factors. The objective of this paper is to construct the social ethos of women workers in the hotel sector, in order to identify and understand their feelings and thoughts regarding gender performativity and its influence on access to managerial positions. The understanding of meanings is supported by the interpretation of narratives that address the gender perspective and women's participation in managerial positions, using as a theoretical framework the content analysis proposed by Lalive d'Epina and the discourse analysis, based on the concept of ethos as part of the sociocultural identity constructed by female employees of lodging companies in the City of Puebla, Mexico; this from a three-dimensional model (meta-text) in the temporal, social and spatial spheres. Narrative is used as a technique, induced by means of in-depth interviews applied to informants of the hotel sector. The results obtained are presented from the perspective of qualitative sociology, taking as a reference the phenomenology of Alfred Schutz in which it is emphasized that the participation of women in positions of high responsibility is conditioned to performative, formative and structural aspects. It is concluded that within the social organization there is a typification of the gender perspective that is offered as concomitant to normalized social structures called traditional ethos and the one explained as a reality that needs to be institutionalized from a liberating ethos, both present simultaneously.

Keywords: Tourism, social action, hotel management, cultural identity, gender equality.

I. INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos con mayor crecimiento en el mundo y su evolución, en las últimas décadas, ha sido caracterizada por su continua expansión y diversificación (Nieto et al., 2016). Hoy día, genera una gran cantidad de empleos a nivel mundial (54% ocupados por mujeres) y aunque el World Travel and Tourism Council (WTTC) admite que en los últimos años existen avances sobre la equidad de género en el sector turístico, como un fuerte empleador de mujeres, advierte de grandes desigualdades

que todavía reinan (WTTC, 2021); muestra de ello, es que el salario de las mujeres es 14.7% inferior al de los hombres, según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2020) ahora ONU Turismo.

En 2018, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) informaba que los hombres ocupan cargos gerenciales y puestos de mayor responsabilidad, pese a que las mujeres representan un mayor porcentaje entre los trabajadores del sector (HOSTELTUR, 2018). Entonces, la simple presencia de las mujeres no puede ser identificada como una situación de igualdad, sobre todo, cuando se percibe una influencia de roles de género tras su participación en dicho ámbito, ya que una buena parte de sus funciones, se vincula estereotipos femeninos: limpieza, cocina, servicio de bares y restaurantes; puestos precarizados y con los salarios más bajos (García et al., 2018). Incluso, se considera que: “el empleo en el sector turismo ofrece a las mujeres oportunidades laborales, pero los puestos de trabajo que ocupan son mayoritariamente los peores en términos de remuneración y reconocimiento social” (Huete et al., 2016, p. 74).

La desigualdad por razón de género en cargos directivos, es un fenómeno de escala mundial; para explicar esta segregación en el acceso de las mujeres a puestos de liderazgo y las dificultades con las que se enfrentan para ascender a puestos más altos, Segerman-Peck acuñó a finales de los ochenta el término *techo de cristal* (Fischer et al., 2023) referido a “un conjunto de barreras, invisibles aparentemente, que impiden a muchas mujeres con capacidad personal y profesional acceder y promocionarse en los niveles de alta dirección” (Ramos et al. 2002. p. 188), permitiéndoles ver las posiciones de élite pero sin alcanzarlas (ONU Mujeres, 2021). Las barreras externas (responsabilidades familiares, cultura organizacional, políticas de selección y prejuicios sociales) o internas (vinculadas a la identidad de género, actitudes, personalidad, intereses profesionales y condicionamientos de aprendizaje) carecen de congruencia cuando se analizan desde el desarrollo turístico sustentable, que en su vertiente sociocultural considera la relación género-turismo como prioritaria, siendo el turismo una importante estrategia coadyuvante a la generación de sociedades más equitativas e igualitarias (Boonabaana, 2014; Ibarra y Velarde, 2016).

Más recientemente, el paradigma de la sustentabilidad ha sido considerado como prioridad para los gobiernos y naciones; en la cumbre para el Desarrollo Sustentable del año 2015, los estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobaron la Agenda 2030 que incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) para poner fin a la pobreza, desigualdad e injusticia. De entre todos, destacan en términos de derechos laborales entre pares los ODS cinco y ocho, enfocados a la igualdad de género y a promover el empleo pleno y productivo, al tiempo del fomento hacia un trabajo decente para todos (PNUD, 2022).

De igual manera, la OIT promueve un enfoque sustentable basado en las relaciones interpersonales para lograr el desarrollo de las empresas, vinculando mejores acciones de productividad con adecuadas condiciones de trabajo, tomando en cuenta la promoción del diálogo social y el desarrollo de recursos humanos (OIT, 2014). En consonancia, la anterior OMT, ha publicado un conjunto de orientaciones que atienden las necesidades de las mujeres en el sector turístico, proponiendo alternativas para que las empresas dedicadas al turismo integren acciones de género en sus políticas, programas y estrategias. Dentro de las acciones prioritarias se destacan las medidas para afrontar la brecha salarial y la incorporación de mujeres a funciones tradicionalmente bloqueadas (OMT, 2022), sobre todo porque, durante la pandemia por Covid-19, las mujeres se vieron más vulnerables que los hombres en la

pérdida de sus puestos, además de presentar una mayor disminución en sus horas laborales y remuneraciones, pero incrementando sus responsabilidades de cuidado familiar (ONU Turismo, 2023).

Sin embargo, los esfuerzos nacionales e internacionales por contrarrestar el desequilibrio laboral de género aún son insuficientes, ya que mientras a un nivel ideal se están tomando acciones precisas, en la práctica se mantiene un modelo laboral orientado al paternalismo tradicional, agudizado incluso en regiones con una marcada herencia cultural de división del trabajo.

Según el Banco Mundial (2021), la participación laboral de la mujer en México está muy por debajo de su contraparte y, comparado con otros países, el problema se presenta más grave. En 2019, la participación laboral de las mujeres alcanzó un 45%, con una brecha salarial del 32%, es decir, las mujeres percibieron un 32% menos salario con respecto a los hombres. En 2021, se reportaron 4,264,200 personas empleadas en el sector turístico, es decir, el 8,5% del empleo a nivel nacional (INEGI, 2022); de este porcentaje, el 51% correspondió a mujeres (SECTUR, 2022). A un nivel local, existe escasa información en la ciudad de Puebla sobre la situación en este rubro y la participación de la mujer en puestos directivos en el sector hotelero.

Ante ello, el presente estudio identifica causas frecuentes que impiden el acceso de las mujeres a puestos directivos en el sector hotelero de la ciudad de Puebla, México, para comprender la perspectiva de género en la participación de mujeres en puestos de alta responsabilidad. Lo anterior, a través de la operacionalización de categorías de análisis identificadas a partir de la revisión documental y la construcción del *ethos* social de las mujeres trabajadoras en el sector, que permita identificar y comprender los sentipensares respecto a la performatividad de género y su influencia en el acceso a puestos directivos.

II. MARCO TEÓRICO

La performatividad es una teoría que permite comprender cómo los discursos y las prácticas sociales crean realidades y construyen identidades, ya que el poder del discurso produce los efectos que nombra (Moreno y Torres, 2019), generalmente subjetivos. Esta teoría resulta relevante en el campo de los estudios de género, siendo utilizada para analizar cómo la categoría de género se produce y reproduce a través de la repetición de normas y estereotipos normalizados.

Para Judith Butler (2007) la performatividad no solo se limita al ámbito del lenguaje, extendiéndose a la vida social y política. Por ejemplo, los rituales y ceremonias que las diferentes sociedades realizan desde sus anclajes culturales, refieren efectos performativos, produciendo realidades artificiales y configurando nuestra identidad. Resulta importante destacar que la performatividad no es determinista, encontrándose abierta al fracaso, es decir, aunque las normas y estereotipos de género parecieran estables y naturales, en realidad se encuentran sujetas a la contingencia y variabilidad como parte de una traducción social; esto implica que existan posibilidades de resistencia y de subversión de estructuras (Barquet y Vázquez, 2021) a través del ensanchamiento de las brechas que se abren en y por el proceso performativo.

En definitiva, la performatividad invita a reflexionar sobre cómo las prácticas sociales y culturales nos construyen como sujetos y a cuestionar los rasgos heredados que nos

atravesan individual y socialmente; brinda, además, instrumentales para comprender la forma en que se configura la realidad social a la vez que insta a imaginar nuevas formas de resistencia y de cambio social que rompan con las estructuras reduccionistas del rol de género.

Pero llevar a cabo una observación al interior de la sociedad, que permita concretar una filosofía de la realidad mundana, requiere no solo su apreciación como un objeto de estudio (Schutz, 2003), sino como una realidad que se interpreta a sí misma a cada momento, derivada de nuestras experiencias y acciones, así como de nuestras interacciones y relaciones sociales con el otro (Hemilse, 2011), pasando de un objeto que se puede estudiar, a un mundo en el que estamos inmersos, lleno de símbolos y significados que requieren ser interpretados.

La comprensión de dicha realidad mundana se vuelve compleja, considerando que sus significados sobrepasan la representación que cada individuo se hace de ella, hacia una concepción actual centrada en nociones compartidas, que, como deja manifiesto Fernández (2001), se convierte en un reflejo de una carga cultural, continuamente legitimada por la misma sociedad y que de alguna u otra manera influye en los diferentes aspectos de la vida de las personas, sobre todo en las mujeres de manera interseccional (Díaz, 2024).

Ludwig Klages hablaba de la importancia del *logos* para comprender el sentido del todo (Gomes, 2018), un “pensamiento tradicional” organizado y por consiguiente, con un sentido a partir de un solo centro de gravedad (logocentrismo), que se convierte en absoluto, inamovible e insustituible (Soto, 2008), un saber único que no puede ser de otro modo; sin embargo, esta forma generalizada de percibir el mundo, es criticada por Derrida y Culler, a partir de la búsqueda de un conocimiento vasto, a profundidad y con un diálogo y debate razonado, dentro del marco lógico-racional que permite llevar a la deconstrucción de una determinada concepción *a priori* (Huaman 2006, en Ayala, 2013), para luego reconstruir un nuevo campo de significados; a los que les siguió posteriormente el trabajo fenomenológico de Heidegger y, en consonancia, de Alfred Schutz, como se verá más adelante a partir del *ethos* como contraposición al *logos* klagesiano.

Esta forma de interpretar el mundo, al menos en un carácter liminal, conlleva al rompimiento de modelos sociales preestablecidos, en lo que Derrida llama una lucha contra las hegemonías, una liberación de estructuras dominantes e impuestas que impiden el paso a otras formas de apreciación, acaso por una constante irreflexión y ausencia de crítica (1997) prevaleciente en la vida cotidiana institucionalizada; bien conocida es la postura postestructuralista de la performatividad de género abordada por Butler. El rompimiento de estructuras sociales arraigadas como la superioridad del hombre sobre la naturaleza, o del hombre sobre la mujer, se vuelven frágiles e imposibles de mantener cuando las ausencias y los silencios (Ayala, 2013) dentro del argumento ideológico de la superioridad del hombre se vuelven manifiestos a partir de la deconstrucción de la dinámica social histórica, acaso presente en la ausencia del reconocimiento de la propia existencia (Díaz, 2024) de las mujeres.

Sin dejar de lado la propuesta revolucionaria que la deconstrucción ha afianzado sobre las ciencias sociales, se mantienen ocultos los significados propios de las relaciones sociales que han generado dichas estructuras hegemónicas y, cuando estos son revelados, traen consigo incertidumbre, múltiples lecturas interpretativas y arbitrariedad manifiesta, producto de una hiper interpretación incontrolada. Buscar modelos interpretativos que permitan vislumbrar la comprensión del mundo desde la conciencia humana ahondaría no solo en la valoración de temas como la desigualdad de género, sino en la forma en que dicha

desigualdad se institucionaliza ocasionando barreras invisibles de acceso a otros ámbitos de acción.

Abordar el objeto de estudio de la presente investigación, desde un enfoque cualitativo de la conciencia, permite profundizar en los factores de incidencia alrededor de la igualdad de género en el ámbito laboral turístico, por ello, se propone la sociología cualitativa como eje axial que facilite la obtención de información sobre las perspectivas de las trabajadoras del sector respecto a la influencia del género en el acceso a puestos directivos en la hospitalidad y la existencia del efecto de *techo de cristal* en la ciudad de Puebla.

La sociología cualitativa se orienta a dar cuenta del sentido, o sentidos (Rausky et al., 2023) que los actores, agentes o personas otorgan a las acciones, eventos u objetos (Quiñones et al., 2017). Por ello, se parte de la Fenomenología Sociológica de Alfred Schutz, que considera a la conciencia como el inicio para establecer significados y motivos de las cosas, y los procesos de comprensión e interpretación para dar respuesta a los comportamientos subjetivos. Así, los significados hacen referencia al modo en que los actores determinan qué aspectos del mundo social son importantes para ellos, según sus motivaciones “porqué” y “para” (2003); siendo entonces que los motivos asumen las razones que dan origen a las acciones, entendidas como la conducta humana proyectada de manera autoconsciente a partir de los significados y motivos que se originan en la conciencia del individuo y el determinismo de sus acciones.

Aunque no existe acceso directo a la conciencia o a las experiencias de orden subjetivo del otro, es posible comprender de donde provienen dichas experiencias y su contenido por medio de las expresiones e información que proporcionan (Ritzer, 1993) a partir de la inspección del tiempo interior (Schutz, 2003). A través de la investigación cualitativa se recaba la información que se genera en un entorno natural (socialmente hablando), para posteriormente interpretarlo y darle sentido a las acciones humanas (Vallejo et al., 2013); Schutz se interesa por la comprensión de la *acción social* como el sentido que el actor asigna a su acción, es decir, el sentido que su acción tiene para él, pero dentro de la escena de lo social, en relación con el otro. Esta comprensión la hace tomando como punto de partida el postulado de Max Weber referente a la interpretación subjetiva del sentido.

Si bien el seguimiento de la investigación cualitativa desde Schutz se ha llevado a cabo en los estudios del turismo: desde el forastero, la experiencia turística, la crítica del fenómeno (González, 2022), o las comunidades locales; su abordaje en estudios de igualdad de género y acceso a puestos directivos es nulo, sobre todo cuando se relaciona con el análisis del discurso. Finalmente, y retomando el caso de las mujeres en empresas de hospedaje bajo esta postura, las decisiones y acciones que toman en los puestos que les son “liberados” entonces cobran un sentido para ellas en su conjunto, un sentido común que es arrastrado de su vida cotidiana. Resulta relevante entonces, desde la conciencia, que los puestos dedicados a la limpieza o recepción les sean destinados, bajo el entendimiento, señala el propio Schutz, de que esa decisión significa algo tanto para ellas, en su condición de amas de casa, como para el resto de empleados, gerentes, usuarios y sociedad. Basta entonces, para el presente estudio, validar o refutar dicho argumento.

III. METODOLOGÍA

La ciudad de Puebla, conocida como “relicario de América”, concentra una gran cantidad de monumentos en su centro histórico, caracterizándose como una de las ciudades coloniales más bellas de México, adquiriendo menciones como: “Patrimonio Cultural de la Humanidad” y “Memoria del Mundo”, por albergar una herencia cultural que refleja la influencia europea en el continente (UNESCO, 2005).

Localizada en la parte centro oeste del estado del mismo nombre, a 130 km al sureste de la Ciudad de México, su extensión territorial es de 535.3 km², albergando a una población de 1,692,181 habitantes, de los cuales el 62.2% son parte de la población económicamente activa, siendo el 43.9% perteneciente a mujeres mientras que el 56.1% a hombres (INEGI, 2020).

Respecto a la educación, según la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES] (2022), para el ciclo escolar 2021-2022 había una matrícula total de 214,083 estudiantes de educación superior, de los cuales 115,919 eran mujeres; es de especial interés que en formación de Administración Turística y de Restaurantes a nivel universitario, se registró una matrícula de 3,197 estudiantes, alcanzando el 75.82% a mujeres; lo que demuestra que actualmente existe gran interés por parte de las mujeres para profesionalizarse en el ámbito turístico.

La ciudad de Puebla es fundamentalmente un destino de negocios, por su cercanía a la capital de México (Domínguez, 2005), aunque también se perfila como una ciudad industrial manufacturera (Acle et al., 2016), lo que resalta la importancia del sector de hospedaje; hasta el año 2020, los servicios de hospitalidad llegaron a cubrir el 30% de la oferta total del estado, componiéndose por 745 hoteles (Cruz et al., 2017) destinados para el turismo convencional y para los negocios derivados de las industrias.

En 2022 el número de cuartos de hotel llegó a 9,915 con una ocupación de 54.4% y una estadía promedio de 1.72 días; de igual manera se registró una llegada de 233,068 turistas, de los cuales 198,808 fueron nacionales y 34,260 (Data Tur, 2022). Debido a que la ciudad de Puebla se caracteriza por ser un destino de negocios, educativo y cultural, además de sumar una basta oferta hotelera, se aprecia la importancia para la hotelería en contraste con el interés de las mujeres locales por estudiar carreras relacionadas al sector; esto permite además, comprender la viabilidad de realizar estudios sobre el comportamiento en la organización de los puestos tanto operativos como directivos al interior de las empresas de hospedaje.

Metodológicamente se consideró la entrevista a profundidad como técnica para la obtención de información, misma que permitió reunir datos relevantes sobre las experiencias de las mujeres en el sector hotelero, que permiten el entendimiento de los sentipensares acerca de su posición como trabajadoras. Para ello, se elaboró un guion de entrevista que destacó cinco ejes de análisis relacionados con la igualdad de género y distribución de puestos gerenciales: brecha salarial, estereotipos de género, responsabilidades familiares, cultura corporativa y políticas empresariales. Cada eje se admite como un elemento influyente para limitar el acceso de las mujeres a puestos directivos en el sector, convirtiéndose todos en referentes fundamentales del efecto del *techo de cristal*.

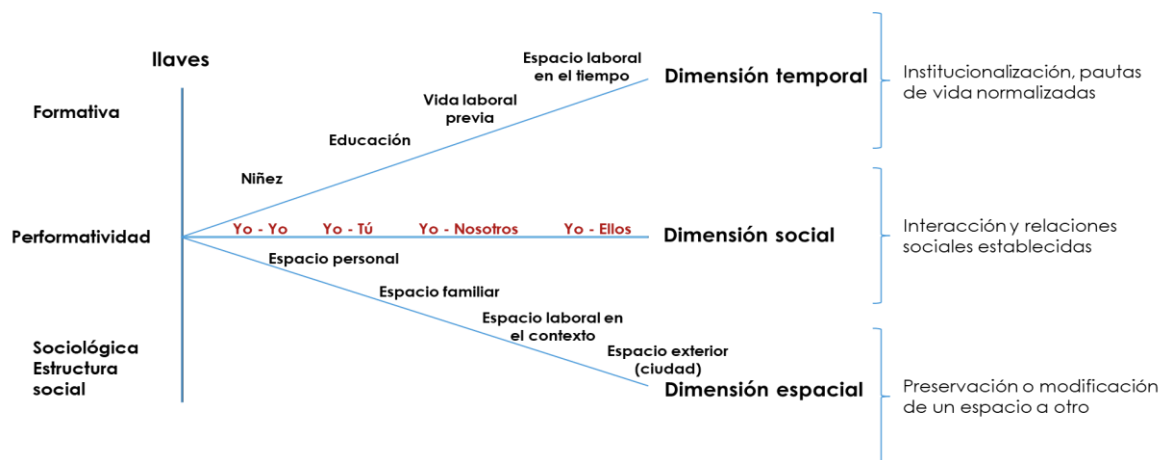
Durante la aplicación de entrevistas, entre enero y febrero de 2023, se accedió únicamente a siete informantes, ya que la temática abordada fue considerada como factor de riesgo para la pérdida del empleo, detonando en una limitante, aunque no significativa, para el estudio; las mujeres entrevistadas colaboraron en la investigación debido al vínculo logrado en la experiencia laboral previa dentro del sector. Ante ello, se destaca la dificultad en las mujeres contactadas, por compartir información relacionada con su empleo actual, lo que condujo a dialogar solo con aquellas dispuestas a compartir información sin temor a posibles consecuencias como la pérdida de sus puestos o sanciones administrativas; para ello, se recurrió a espacios abiertos fuera de las empresas en donde se desempeñan laboralmente, así como días y horarios de descanso para ellas. Respecto a su perfil, abarcó mujeres entre 29 y 46 años, con estudios superiores y que laboran en las áreas de ventas; alimentos y bebidas; ama de llaves y; recursos humanos; en cuatro hoteles de la ciudad de Puebla, dos de cadenas hoteleras reconocidas, un hotel boutique y un hotel local.

Finalmente se transcribieron las narrativas a partir de la técnica de análisis de contenido, compuesto por dos fases: en la primera se edifica un modelo teórico que constituye el “meta-texto”, relacionando los ejes de la investigación con las dimensiones propias del análisis, lo que posibilita identificar los vínculos e intersecciones conceptuales utilizados para la interpretación del texto obtenido. En la segunda fase se realiza la interpretación con la que fueron identificados los sentidos sociales de las declaraciones puestas en el texto. Posteriormente se utiliza el análisis del discurso como método complementario para entender cómo los significados están vinculados a las situaciones sociales, culturales y políticas (Murillo, 2004).

3.1 Modelo de Interpretación

Para el diseño del modelo de interpretación, se parte de la idea de que la comprensión de significados se sustenta mediante la interpretación de narrativas, inducidas mediante la entrevista en profundidad, abordando la perspectiva de género y participación de las mujeres en puestos directivos, esto desde el marco metodológico de análisis de contenido propuesto por Lalive d'Epinay (1990) (**Figura 1**), utilizado en diferentes estudios relacionados con el fenómeno del turismo, ya sea a partir de la significación en la transformación del paisaje rural (Cruz et al., 2024); los valores y significados en productos turísticos (Zarza et al., 2022) o el análisis social de los habitantes en comunidades rurales (Vallejo et al., 2013).

Figura 1. Modelo de interpretación aplicado en el análisis de contenido



Fuente: Elaboración propia a partir de Lalive d'Epinay

El modelo interpretativo de Lalive d'Épinay parte del concepto del *ethos*, entendido como el conjunto de creencias, valores, normas y modelos de comportamiento presentes en un individuo; en este caso la identidad sociocultural construida por las colaboradoras de empresas de hospedaje en la ciudad de Puebla, desde un modelo tridimensional referido como el meta-texto y construido a partir de tres dimensiones o ámbitos: temporal, social y espacial; siendo que, en consonancia con Alfred Schutz (2003),

[...] no tenemos experiencias originales de cosas y cualidades aisladas, sino que más bien existe un ámbito de nuestras experiencias en el que nuestras actividades mentales eligen ciertos elementos destacándolos contra el fondo de los elementos espaciales y temporales circundantes. (p. 61)

Los resultados, por consiguiente, son interpretados desde la sociología cualitativa de Schutz, permitiendo deducir, desde la performatividad de Judith Butler, que la participación de las mujeres en posiciones de alta responsabilidad se condiciona a aspectos performativos, formativos y estructurales.

El modelo expuesto cuenta con tres llaves de interpretación de significados, resultantes de estructuras de educación tradicional, a saber, la educación formativa; la performatividad en cuanto a los roles adquiridos y; la estructura social predefinida, reconocida a partir de relaciones interpersonales locales y globales, que se entrecruzan con las respectivas dimensiones temporal, social y espacial, delimitando los siguientes puntos analíticos:

La dimensión temporal marca una línea cronológica en el trayecto formativo de las mujeres trabajadoras en hoteles poblanos, analizando sus experiencias durante la niñez o núcleo familiar, la educación académica, la experiencia laboral previa y el espacio laboral en el que se desenvuelven actualmente. Este análisis muestra la transformación temporal en la vida de las informantes en las diferentes etapas de su formación, profundizando en las experiencias que han influido en su desarrollo profesional, teniendo oportunidad o no de acceder a puestos directivos.

La dimensión social y el cruce con la performatividad como llave de interpretación, marca los distintos tipos de relaciones presentes en las mujeres, consigo misma (yo-yo), con su superior (yo-tú), con sus compañeros de trabajo (yo-nosotros) y la interacción con los huéspedes (yo-ellos). En cuanto a la dimensión espacial, que cruza con la llave de la estructura social, permite delinear la forma en que las mujeres se desenvuelven sociológicamente en los espacios personal, familiar (hogar) – donde la mujer adquiere su rol -, laboral en su contexto (hotel) y en el espacio exterior, es decir, la ciudad donde reside.

Con todo, se exponen los resultados derivados del modelo de interpretación, sometidos posteriormente al análisis del discurso para entender las conexiones entre significados y realidades sociales, culturales y políticas. Esto condujo a los siguientes hallazgos

IV. RESULTADOS

4.1 Dimensión temporal

No existe duda de que las mujeres han luchado por sus derechos en el ámbito laboral, aunque es cierto que se llegan a presentar situaciones formativas desde la niñez que influyen en su desarrollo profesional. Los estereotipos de género a partir del núcleo familiar derivan

en la división sexual del trabajo y determinan un imaginario de las funciones “para mujeres”, ya que el sexo determina su realidad social en la interacción con la sociedad, además de condicionar su comportamiento a futuro y elecciones personales, como la formación académica y el desempeño profesional; esto las encasilla en puestos poco valorados y remunerados:

“en el hotel hay más mujeres, hablando por Ama de Llaves, camaristas y personal de áreas públicas”.

“digo aquí en el área de alimentos y bebidas, por ejemplo, si hay que mover esa meseta que pesa mucho, pues tratamos de agarrar a los hombres no, y así es, o si hay que limpiar esto bien, pero hay que limpiarlo bien, pues ya sabes mandas a quien lo va a limpiar bien y regularmente es mujer”.

En la familia comienza la formación de valores, expectativas y comportamientos sociales, como el significado del matrimonio y la maternidad; históricamente y derivado de prácticas arraigadas, los padres esperaban que las hijas aprendieran los cuidados del hogar y establecieran un matrimonio sólido, es decir, el proyecto de vida para las mujeres se basaba en formar una familia. Hoy día, debido a los estereotipos de género arraigados en la familia, se les cuestiona si a cierta edad no están casadas, no tenga hijos, o que se concentren en su crecimiento personal y profesional.

“Vengo de una familia muy estructurada donde ser mujer y a los 30 años es imposible que estuviera soltera y sin hijos. Entonces el tema que yo personalmente me he enfrentado, es justamente a esto ¿no?, decirle a mi papá: sabes qué, estoy haciendo cosas de mi vida, aunque no me veas casada, con hijos o aunque no todos los meses te presente un novio o cosas de este tipo”.

En casos más puntuales, desde el núcleo familiar se impulsa a las nuevas generaciones a superar experiencias discriminatorias y sobre todo, a tener mayor libertad en las decisiones personales, fomentando un cambio en la mentalidad del rol tradicional femenino.

“En mi familia, mi abuela si sufrió mucho, pero sí era como una mujer cabrona. De esas que decía: tú tienes que poder, ve por ti. Entonces, como que yo crecí con esa mentalidad”.

Respecto a la formación educativa, la mayoría de las entrevistadas presentan una carrera profesional, dando cuenta de que, en años recientes, las mujeres trabajadoras del sector se encuentran mejor preparadas. Sin embargo, aunque cada vez es más común que las mujeres accedan a cargos de alta responsabilidad, su participación sigue siendo minoritaria, evidenciando una discriminación persistente y vertical de género. Además, quienes han accedido a estos niveles jerárquicos, se encuentran en los sectores menos valorados, peor retribuidos y de menor capacidad de decisión, ya que a medida que ascienden en los niveles organizacionales, también asciende la discriminación laboral hacia ellas, principalmente, aunque no únicamente, desde su contraparte.

“Más varones en puestos de alta responsabilidad, sí porque el director es hombre, el Gerente Operativo es varón, el Gerente General también. La Gerente Administrativa es la única mujer y el Contador o Gerente Financiero, también varón, y entró un Gerente de Alimentos y Bebidas también varón”.

A pesar de lo anterior, se aprecia que en el área de ventas y de operación, las mujeres suelen acceder a puestos de supervisión, es decir, mandos medios. Sin embargo, siguen siendo puestos operativos “feminizados” donde se requieren habilidades “propias de las mujeres” como: la organización, el servicio y la limpieza, siendo dichas habilidades las que determinan su posición dentro de la organización.

“al menos aquí en el hotel, somos muchas mujeres que llevamos el mando operativamente de muchas formas, eso hace que nosotros llevemos la batuta, lo digo porque Ama de Llaves es una mujer, la encargada de Front es una mujer, yo en el área de eventos. Entonces, en las áreas operativas más que nada, las que mueven muchas cosas aquí somos mujeres, hablando operativamente, tal vez no de dirección”.

La discriminación laboral no sólo existe en la hospitalidad, sino en todos los sectores económicos, partiendo de una estructura social que establece la diferenciación entre los roles de género; entonces, la necesidad de ajustarse a esos roles hace que tanto hombres y mujeres desarrollen comportamientos diferentes. Además, estas diferencias dan lugar a la configuración y preservación de los estereotipos de género y, aunque actualmente se observa un cambio significativo en la percepción de lo femenino, tales estereotipos siguen vigentes, calificando a la mujer como emocional, dulce o comprensiva, porque así han sido educadas desde su niñez; lo que les impide ejercer determinados cargos, sobre todo en áreas tradicionalmente masculinas.

“...algo que a mí me decían es que, yo no iba poder estar en un almacén, porque son puros hombres. Sí es muy complicado, porque estar con puros hombres no es fácil, pero sí hacían mucho esa diferencia: es que eres niña, estás muy chiquita, no vas a poder”.

Pese los esfuerzos por minimizar la desigualdad laboral por género, desde las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales globales, aún no se observa una igualdad laboral justa, existiendo incluso empresas de hospedaje denominadas socialmente responsables y certificadas con sellos de sustentabilidad, que mantienen prácticas discriminatorias hacia las mujeres, especial atención es el caso de la brecha salarial y la segregación tanto vertical como horizontal, que en la práctica da como resultado que las normativas de igualdad de género sean solo discursivas.

“...trabajé también un tiempo en Dreams (Tulum, México), en la sala de ventas y ahí sí es muy marcado el machismo a todo lo que da, de decir: los cerradores somos hombres. Ahí por ejemplo la oportunidad de crecer era complicada y por eso fue que me regrese a Fiesta Americana. En Dreams, los cerradores sentados con su mesa y su silla, se veía la diferencia. Y si eras la liner que estaba super bien de cuerpo, era que andabas con el cerrador; o sea, se veía muy marcado y eso fue hace un año [2022]. Y los jefes todos eran hombres”.

Actualmente, se observa que algunas empresas determinan la posición laboral de las mujeres por sus características físicas, confinándolas a trabajos en las áreas de ventas o recepción, con la excusa de ser la “imagen” de la empresa, dejando a un lado sus capacidades profesionales y sus posibilidades de crecimiento laboral. De igual forma, los hombres son caracterizados como líderes, competitivos y eficientes para los negocios, habilidades identificadas como clave para el éxito en las funciones directivas.

“...podemos ser efectivas si enseñamos o por cómo nos vemos o qué ofrecemos para tener una posición, y ni siquiera una posición alta”.

No obstante, también existen empresas en las que se promueve la igualdad de género, donde ser mujer no constituye una barrera para avanzar en los escalones jerárquicos, ya que la igualdad no refleja un factor cuantitativo, dependiendo de las habilidades personales y profesionales del individuo para su crecimiento. También resulta evidente, que en casos concretos, las propias mujeres optan por rechazar ofertas de crecimiento por motivos diversos, desde pensar a futuro en una familia, hasta considerarse no aptas para funciones de alta responsabilidad.

“aquí en este hotel, la igualdad de género si se maneja. Aquí no es tanto el género, es más la parte de la habilidad que tengas. A mí si me han ofrecido mucho el ya crecer, vete ya de gerente para una Sala de Ventas donde tú quieras, pero no me animo”.

Dentro de esta dimensión es importante resaltar la influencia que ejerce la formación desde el núcleo familiar, donde se gesta la identidad de los individuos desde la niñez y donde se derivan procesos complejos en la representación de los roles sociales, más tarde reflejados en las actividades profesionales y el desempeño laboral. De igual manera se destaca que, pese a que existe un interés mayor por parte de las mujeres por especializarse o prepararse académicamente, persisten barreras de crecimiento en el ámbito laboral, debido a la permanencia de los estereotipos de género que las encasillan con habilidades insuficientes para el liderazgo.

4.2 Dimensión social

Socialmente es importante observar la relación de las mujeres consigo mismas (Yo-Yo), con su superior (Yo-Tú), con sus compañeros (Yo-Nosotros) y con los clientes del hotel (Yo-Ellos). Es en la primera relación que las mujeres reconocen la dificultad por mantener un equilibrio entre el trabajo y su vida familiar, ya que los horarios laborales en empresas turísticas, suelen no coincidir con los horarios de otros integrantes de la familia, lo que al final influye en gran medida en la decisión de aceptar un puesto directivo o de mayor responsabilidad.

“sobre mi horario de trabajo, son unas por otras, por ejemplo, yo no sé lo que es un domingo familiar; los que estamos en la hotelería no sabemos lo que es eso (risas)”.

Las responsabilidades familiares en mujeres con hijos suponen otro factor que repercute para aceptar un puesto de alta responsabilidad, ya que demanda más tiempo y esfuerzo. Además, los estereotipos alrededor de la maternidad se han convertido en un poderoso mecanismo de exclusión, persistiendo la creencia de que la maternidad limita el tiempo que las mujeres pueden dedicar a su trabajo, dando por hecho que son las principales responsables del cuidado de los hijos, una percepción negativa que repercute en su carrera laboral, independientemente de tener la preparación, experiencia y capacidades para ejercer el trabajo.

“Las mujeres somos las que recaemos con la responsabilidad de los hijos, yo creo que eso es un parteaguas porque al final siempre es io el trabajo o la familia! Y desafortunadamente no tendría que ser así. No por tener hijos se te tiene que acabar ni la carrera, ni la antigüedad, ni nada”.

Se reconoce también que las mujeres, muchas veces, aceptan condiciones de precariedad y condiciones injustas en el trabajo dada su necesidad por obtener un ingreso económico, sea o no el que corresponde al trabajo y la experiencia previa, que les ayude a sostener a su familia; lo cual las hace sentir inconformes.

“me quitaron mi departamento de eventos..., pero sigue habiendo eventos ahora más que antes y pues yo me quedé, si te fijas lo que hago ahorita, estoy cubriendo alimentos y bebidas, prácticamente estoy haciendo dos trabajos... y por el mismo sueldo. (...). Hay muchas cosas que tolero, por los beneficios que tengo, por mi hija y por muchas cosas, pero me da mucha tristeza y eso es lo que me tiene mal”.

En contraparte, las mujeres también han adoptado un enfoque empoderado, capacitándose profesionalmente para progresar a pesar de la persistente desigualdad laboral, en beneficio propio y de su familia.

“Yo me volví muy fuerte, yo quise hacer esa parte, que dije: ... yo tengo más poder que ellos”.

“el allego a mi familia es un impulso para mi carrera profesional, porque en mi mente está el querer darles una mejor vida”.

No obstante, es cierto que, aunque las mujeres buscan progresar en sus carreras, diversos factores personales las limitan. Algunas enfrentan responsabilidades familiares, mientras que otras prefieren no ascender debido a la comodidad que brinda su posición actual.

“... he tenido oportunidades de trabajo donde puedo ganar un poco más, pero obviamente eso implica más tiempo, por lo cual no he soltado este trabajo”.

“A mí me han ofrecido mucho el ya crecer: Vete ya de gerente para una Sala de Ventas donde tú quieras. La verdad es que estoy muy cómoda aquí, me gusta mucho mi trabajo, está mi familia aquí cerca, gano muy bien, no me puedo quejar. Ya tengo mis clientes, tengo mis socios, tengo de más”.

En consecuencia, a la percepción de sí mismas y dentro de las relaciones con sus superiores (Yo-Tú), se observan abusos de poder que rebasan incluso barreras de violencia. Algunos jefes masculinos asumen el derecho de tratar a las trabajadoras del departamento a su cargo, a conveniencia personal, llegando continuamente al hostigamiento y acoso. Estas situaciones generan irremediablemente miedo y desconfianza, llegando a la renuncia o cambio de posición constante, lo que impide hacer carrera laboral, derechos de antigüedad y por consiguiente, obstaculiza el crecimiento profesional. Las mujeres pasan entonces, de cubrir un puesto, a cubrir la demanda de sus jefes.

“¡no, tú te esperas!, te vas cuando yo me vaya, me decía mi jefe”.

Se debe reconocer que estas situaciones no ocurren en todas las empresas, ni en todo momento, pero cuando se presentan, pueden incluso normalizarse e institucionalizarse tal como la división de colores y vestimenta de acuerdo al sexo, por ejemplo. En consecución a esta idea, las mujeres entrevistadas reconocen que, en cambio, cuando su jefe superior es una mujer, se genera una mayor empatía hacia su equipo y la provisión de mayores oportunidades de crecimiento, tanto en el ámbito laboral, como personal.

“Mi jefa es muy accesible para tener los horarios a los que yo más o menos me puedo acomodar... ¿por qué crees que no suelto este trabajo? ¿qué hago?”.

En la relación entre mujeres y sus compañeros de trabajo (Yo-Nosotros), se nota empatía por parte de los hombres hacia ellas, sobre todo dentro del mismo nivel jerárquico, principalmente operativo. El apoyo continuo de hombres hacia mujeres refleja la solidaridad en la realización de tareas que requieren un mayor esfuerzo físico, sin que implique una división sexual del trabajo, sino más bien como parte del reconocimiento de diferentes capacidades físicas. De esta forma, las mujeres aceptan una diferencia de funciones y habilidades físicas, más que una diferencia de roles socialmente aceptados.

“no existe ningún tipo de discriminación de hombres hacia mujeres, hasta eso los hombres agradecen que haya mujeres”.

“... aunque las mujeres somos muy bien hehecitas, eso no quiere decir que por ser mujer te toca hacer esto o por ser hombre te toca hacer esto, pero yo creo que siempre es importante el marcar una diferencia, porque también tenemos habilidades diferentes”.

Por el contrario, se considera que el ambiente laboral varía significativamente dependiendo del establecimiento y el tipo de servicio que se brinda, esta variación puede tornarse desfavorable en cuestiones de género, ya que en un errado intento de igualdad se puede recaer en acciones de falta de inclusión y hasta de respeto hacia las mujeres.

“...yo creo que la misma gente no se mide en cómo tratar a las personas, piensan que, porque hay confianza, seas niña o seas niño te voy a tratar igual. Sí he llegado a ver eso de que son un poco pesados, pero creo que el ambiente lo es más en cocina”.

Finalmente, en la relación con los huéspedes (Yo-ellos), no se evidencia discriminación de género, salvo casos excepcionales donde algunos clientes, basándose en factores como el aspecto físico, prefieren o solicitan ser atendidos por mujeres.

“En general, no he visto ninguna actitud diferente en cuanto a la atención proporcionada por una mujer, aquí en el hotel no se da, pero si hay gente que prefiere, por ejemplo, había un cliente de una empresa que viene muy seguido y él era muy especial, pero con una de las niñas no se portaba de la misma forma, al contrario, el fascinado porque ella lo atendiera”.

Se observa entonces, que las mujeres distinguen diferentes significados de acuerdo a la performatividad que desarrollan, y que como explica Butler, se convierte en una autoridad que se instala a partir de la repetición reiterada de actos que llegan a ser aceptados en sociedad bajo la ilusión de una organización normalizada (2007). Así, la percepción de las mujeres hacia sí mismas (yo-yo) se observa en la responsabilidad por la integración y cuidado de un núcleo familiar principalmente; hacia sus jefes (yo-tú) se percibe una institucionalización de seguimiento de órdenes más allá de la responsabilidad propia de su puesto; en la relación con compañeros, se construye un atisbo de igualdad, bajo las mismas condiciones laborales en niveles jerárquicos horizontales; finalmente, en cuanto a los significados atribuidos a las relaciones con el exterior (yo-ellos) de la empresa, se validan significados cargados de asimetrías entre los géneros y el rol que se presenta, como empleada/cliente, siendo que los clientes hombres tienden a la preferencia de ser atendidos por mujeres, sobre todo en destinos donde la industria es importante, como en la ciudad de Puebla, donde un número

importante de huéspedes acude por trabajo; aunque para situaciones que demandan una mayor toma de decisiones, se inclinan hacia su parte homónima.

4.3 Dimensión espacial

En esta dimensión, se observa la forma en que las mujeres mantienen o ajustan sus roles al trasladarse de un entorno a otro, teniendo en cuenta su contexto temporal, familiar y laboral actual, así como el entorno externo, es decir, la localidad en la que residen. En algunos casos, además de desempeñarse como profesionales, tener un empleo remunerado y contribuir económicamente al hogar -de la misma manera que los miembros varones de su familia-, las mujeres asumen todas las responsabilidades en las labores domésticas, lo que implica que sus obligaciones se extiendan más allá de su función profesional o laboral, dejando poco tiempo para sí mismas.

“yo soy la administradora de la casa, yo me encargo de ver los servicios, la limpieza, los alimentos. Pues como si yo fuera la representante femenina de la casa, así estoy ahora”.

Otro problema común, abordado líneas arriba, es el de una marcada brecha salarial, que a pesar de estar regulada por normativas oficiales vigentes, se mantiene presente, como una injusticia que reprime la labor de las mujeres, pero se normaliza desde la óptica masculina. La brecha salarial orilla a las mujeres a renunciar al ascenso a puestos de mayor responsabilidad.

“ella ha pasado por todas las posiciones, entonces la capacidad de ella es mucha, es buena, pero no tiene el sueldo más alto que el Gerente de Finanzas, que es relativamente nuevo. Ella puede mover todo el hotel y el restaurante y siento que ella pudo haber sido la Gerente General y trajeron a alguien externo, ¿por qué? no lo sé”.

Del mismo modo, las mujeres enfrentan la desventaja de carecer de protección mediante políticas organizacionales que respalden derechos como la maternidad, la no discriminación y el acceso a roles directivos, simplemente debido a su condición de mujeres, madres o jefas de familia.

“como mujer tienes una desventaja, si te llegas a embarazar, muchas veces a pesar de que tienes el tiempo de maternidad que te da el seguro y demás, es muy poco el apoyo y no tienes ayuda como en países primermundistas para salir adelante, entonces creo que eso puede ser un detonante para cualquier trabajo que tenga una mujer”.

La mayoría de las entrevistadas carece de conocimiento acerca de las normas de igualdad de género y no discriminación laboral. Esta falta de información dificulta su capacidad para estar informadas y ejercer su derecho a la igualdad de oportunidades, sobre todo, en empresas nacionales.

“No conozco las normas sobre la igualdad de género”

Todo lo anterior revela diferentes tipos de *ethos* en las mujeres en cuestión, basados en las percepciones y pensamientos de las informantes respecto a la perspectiva de género y su influencia en el ámbito laboral. Esta distinción se considera esencial para reconocer que no existe un único centro de significados entre las mujeres trabajadoras, sino que su configuración se divide en diversos valores, creencias y comportamientos.

4.4 Caracterización del *ethos*

Siguiendo la metodología de Lalive d'Epina y aplicando el análisis del discurso, se identifican dos tipos de *ethos*: tradicional y liberador. Estos se definen en función de la actitud que las mujeres adoptan frente a la perspectiva de género en el ámbito laboral, así como otros factores como el contexto familiar y formativo. A continuación, se procede a caracterizar cada *ethos* mediante la identificación de sus elementos distintivos.

a) *Ethos tradicional*

Ideología de género.

Las representaciones de género están presentes en todas las sociedades, constituyendo elementos ideológicos fundamentales de reproducción social; estas representaciones se transmiten generacionalmente través de procesos de socialización. El género asigna roles y funciones considerados apropiados para cada sexo, influyendo en la configuración de la identidad en una cultura específica. Estas categorías de género afectan todas las dimensiones sociales de los individuos, incluido el ámbito laboral, ocasionando la división sexual del trabajo y, por ende, contribuyendo a la existencia del *techo de cristal*; a pesar de que las mujeres hoy en día están mejor preparadas para asumir roles de liderazgo, su acceso a puestos directivos se obstaculiza por la persistencia de una ideología inculcada desde el hogar, tanto de las empleadas como de los demás actores pertenecientes a la estructura organizacional de sus centros de trabajo.

Normas sociales tradicionales.

Están condicionadas por la sociedad y la cultura de un espacio específico, regulando el comportamiento esperado para mujeres y hombres, construyendo nociones de lo que se percibe como "aceptado" para cada género, aunque con frecuencia, consideradas perjudiciales para la libertad individual; una de estas nociones establece que el hombre debe desempeñarse como el proveedor de la familia, mientras que la mujer cumple el rol de cuidadora. Se observa entonces, que existe una presión social por casarse y tener hijos a una edad determinada, independientemente de su desarrollo profesional. Por otro lado, persiste la percepción de las mujeres como una fuente de ingresos secundaria, lo que resulta en la oferta de empleos menos exigentes para ellas, justificando así salarios más bajos y contribuyendo a brechas salariales más marcadas.

Relaciones de poder.

El poder se ve influenciado por las relaciones interpersonales, lo cual implica que tanto hombres como mujeres poseen poder. En el caso de las mujeres, este poder se ve disminuido por los valores sociales y culturales, generando inequidades que afectan su bienestar mental, reduciendo así su participación y liderazgo en la sociedad. Además, se destaca el poder que las figuras paternas ejercen sobre las decisiones personales, resaltando su importancia hoy en día en la cultura mexicana. Asimismo, las relaciones de poder son preservadas por la limitada cobertura normativa y política, tanto a nivel público como empresarial, que no promueve de manera suficiente la igualdad de género en el ámbito laboral ni respalda la conciliación de la vida laboral de las mujeres con sus responsabilidades.

b) *Ethos liberador*

Empoderamiento.

Aquí se observa el proceso mediante el cual las mujeres fortalecen sus capacidades y protagonismo, individual y colectivo, adquiriendo confianza, autoridad y control sobre sus propias vidas. Esto les permite tomar decisiones significativas y participar activamente en la sociedad, a fin de lograr condiciones de igualdad con los hombres. En la búsqueda de la igualdad laboral, se destaca que las mujeres se esfuerzan por demostrar las mismas capacidades para ocupar puestos directivos; buscan evidenciar su preparación y habilidades, mientras propician un cambio ideológico de género desde el ámbito familiar. Este cambio contribuye a que cada vez más mujeres ocupen posiciones de supervisión y liderazgo.

Reconstrucción de la identidad.

Este proceso, en el cual las mujeres reconocen y desaprenden conductas de sumisión para adoptar nuevas actitudes centradas en la confianza, lleva a la construcción de una nueva identidad; en este contexto, ya no se identifican con los roles tradicionales que limitan su labor al hogar y cuidado de los hijos, contrario a ello, logran la autoconfianza necesaria para crecer en el ámbito profesional y laboral. Por otro lado, esta reconstrucción también se evidencia en las mujeres que asumen la responsabilidad del hogar y el sustento, como es el caso de las madres solteras.

Progreso.

Hablando sobre la ideología de género, se resalta que las mujeres han experimentado un cambio gradual en su manera de concebir los roles de género. Debido al cambio cultural en el núcleo familiar, el aliento para no seguir estrictamente las normas sociales tradicionales y la necesidad personal de empoderarse para prosperar, lograr independencia y sostener a su familia.

V. CONCLUSIONES

Tras el análisis de las llaves de interpretación y del discurso, incluyendo la estructura formativa, la vida familiar y laboral, y la caracterización del *ethos* social de las mujeres trabajadoras en el sector hotelero, se lograron comprender situaciones clave en el escenario actual de la ciudad de Puebla, en donde a pesar de contar con preparación profesional, no se ha observado un aumento en las oportunidades para avanzar en los escalones jerárquicos del sector.

Desde una perspectiva discursiva, la situación de las mujeres trabajadoras revela una dinámica compleja que entrelaza el poder, la ideología de género y la construcción de la identidad. Expone además un contexto en el que las normas sociales de género desempeñan un papel dominante, pero también surgen signos de empoderamiento y autoconocimiento, evidenciando la determinación en la reconstrucción de su propia identidad por sobre la presión social y familiar.

Se destaca que las mujeres aún negocian su identidad con su "Yo" formado en la familia, es decir de su "Yo" del pasado, con el "Yo" del presente. Esta negociación lleva a la reconfiguración de la identidad, aunque surge la cuestión de ¿hasta qué punto se reconfigura dicha identidad? Si bien logran destacarse como profesionistas (*ethos liberador*), sus modos de evaluar su mundo siguen siendo influenciado por la ideología impuesta por la herencia cultural (*ethos tradicional*). Se considera imprescindible profundizar en el ámbito ideológico, así como comprender su función y protagonismo, para analizar cómo estas representaciones

guían, reproducen y justifican las prácticas de los actores sociales en relación con el trabajo, todo ello teniendo en cuenta la perspectiva de género.

Ante esto se destacan dos puntos importantes a favor de la deconstrucción según la visión de Derrida, al interior de la organización social institucionalizada:

1) Se debe considerar que aun cuando un *ethos liberador* está causando un despunte dentro de los significados que las mujeres le otorgan a los puestos de trabajo en los hoteles, sobre todo a partir de la búsqueda de ascensos, mejores salarios, horarios acordes a su estilo de vida y oportunidad de crecimiento a largo plazo, la figura del *ethos tradicional* se conserva y seguirá presente, sobre todo porque entre las propias mujeres, no se encuentra determinado un rumbo con intereses culturales afines; aún hay quienes prefieren puestos operativos que les permita atender sus actividades familiares, además de aquellas que desisten de ocupar puestos de alta responsabilidad por motivos personales, más que de superación profesional, lo que es completamente válido.

2) Se debe considerar además la reciprocidad negativa a partir de una performatividad ambivalente, es decir, durante mucho tiempo, a las mujeres se les incitaba a casarse a temprana edad, formar una familia y dedicarse de lleno al hogar (*ethos tradicional*); ahora a las mujeres se les incita a obtener un grado académico antes de casarse, y a desarrollarse laboral y profesionalmente con independencia, incluso antes de pensar en el matrimonio (*ethos liberador*). Bajo este cambio de paradigmas, se podría caer en una reciprocidad negativa al censurar a aquellas mujeres que encuentran afinidad con estructuras culturales tradicionales, con lo cual, se crearían nuevas realidades de resistencia y subversión que podrían conducir a un nuevo fracaso en la organización social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acle, R., Santiesteban, N., Herrera, S. y Claudio, A. (2016). Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo – RIAT*, 12(1), 2- 16.
- Acle, R., Santos, J. y Herrera, B. (2020). La gastronomía tradicional como atractivo turístico de la ciudad de Puebla, México. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10(2), 237-248. <https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n2.2020.10624>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES] (2022). *Anuario Estadístico de la Población Escolar en Educación Superior Ciclo Escolar 2021-2022*. <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>
- Ayala, O. (2013). La deconstrucción como movimiento de transformación. *Ciencia, docencia y tecnología*, 24(47), pp. 79-93. <https://www.redalyc.org/pdf/145/14529884003.pdf>.
- Banco Mundial. (8 de marzo de 2021). *La participación laboral de la mujer en México*. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/region/lac/publication/la-participacion-de-la-mujer-en-el-mercado-laboral-en-mexico>
- Barquet, J. y Vázquez, J. (2021). Aproximación a la teoría de la performatividad desde Judith Butler. *ScientiAmericana*, 8(2), 51-60. <https://doi.org/10.30545/scientiamericana.2021.jul-dic.6>

- Boonabaana, B. (2014). Negotiating gender and tourism work: Women's lived experiences in Uganda. *Tourism and Hospitality Research*, 14(1):27-36. <https://doi.org/10.1177/1467358414529578>
- Butler, J. (2007). *El género en disputa. El feminismo y la subversión de la identidad*. PAIDOS.
- Cruz, E., Osorio, M. y Nava, E. (2024). Transformación del paisaje rural desde los significados sociales. Caso Malinalco, Estado de México, *Investigaciones Turísticas*, (28), 127-150. <https://doi.org/10.14198/INTURI.25431>
- Cruz, J., Pérez, A., Torralba, A. y Bonilla, B. (2017). Puebla, México “Ciudad Patrimonio de la Humanidad” Percepción Ciudadana. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(2), 273-298.
- Data Tur (2022). *Reporte Ocupación en hoteles y moteles por centro turístico, corte mensual. Puebla, agosto 2022*. <https://www.datatur.sectur.gob.mx:81/Reportes/Reportes.aspx>
- Derrida, J. (1997). *La diseminación*. Fundamentos, pp. 549.
- Díaz, I. (2024). Reflexiones teóricas sobre las emociones del empoderamiento y la vulnerabilidad organizacional de las mujeres mexicanas. *Investigaciones Turísticas*, (28), 1-17. <https://doi.org/10.14198/INTURI.25496>
- Domínguez, P. (2005). Vinculación de la ciudad histórico-turística de Puebla a través de itinerarios culturales. *Economía, Sociedad y Territorio*, 5 (19), 595-615.
- Fernández, M. (2001). *Realidad y representación. Deconstrucción y arte del siglo XX* [tesis doctoral]. Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=161678>.
- Fischer, L., Solanes, J., Buenrostro, H. y Farah, L. (2023). Percepción del rol que desempeñan las mujeres en puestos directivos. *Revista de Gestao e Secretariado*, 14(3), 3510-3523. <http://doi.org/10.7769/gesec.v14i3.1831>
- García, S., Galante, F. y Poveda, V. (2018). El techo de cristal en la industria hotelera de Tenerife (Islas Canarias): el acceso de las mujeres al liderazgo en el sector. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. Vol. 16, No. 4, Págs. 1105-1117. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.076>
- Gomes, C. (2018). Ludwig Klages e os primórdios do pensamento crítico. *Filosofía e Cultura Luso-Hispânica*. <https://www.researchgate.net/publication/322925229>
- González, A. (2022). Teorías con enfoque interpretativo en la investigación del turismo. *Turismo y Sociedad*, (31), 73-96. <https://doi.org/10.18601/01207555.n31.04>
- Hemilse, M. (2011). Aportes de la teoría social de Alfred Schutz para pensar la política y la acción colectiva. *Trabajo y sociedad*, (17), pp. 83-94.
- HOSTELTUR (2018, 24 de mayo). *Sólo el 25% de mujeres tienen posición de liderazgo en el sector turístico* [online]. https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/022143_solo-el-25-de-mujeres-tienen-posicion-de-liderazgo-en-el-sector-turistico.html
- Huete, R., Brotons, M. y Sigüenza, M. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español, *Estudios y perspectivas en turismo*. 25(4).

- Ibarra, J. y Velarde, M. (2016). El Programa Pueblos Mágicos y la sustentabilidad turística; el caso de Cosalá y eventos "Cosaltaxo" y "Cosalazo", *El Periplo Sustentable*, (31). <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/4885>
- INEGI (2020). *Panorama sociodemográfico de México*. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/tableros/panorama/>
- INEGI (2022). *Encuesta Nacional de ocupación y Empleo* (Nueva edición) Recuperado de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ResultadosITET.aspx>
- Lalive d'Épinay, C. (1990) "Récit de vie, ethos et comportement: pour une exégèse sociologique", en Remy, Jean et Danielle Ruquoy (dir.). *Méthodes d'analyses de contenu et sociologie*, Col. *Sociologie, Publications des Facultés Universitaires*. Saint Louis, Bruxelles <https://doi.org/10.4000/books.pu1.16687>
- Moreno, H. y Torres, C. (2019). La noción de performatividad de género para el análisis del discurso fílmico. *Cadernos pagu*, (56), 1-36. <https://doi.org/10.1590/18094449201900560010>
- Murillo, O. (2004). Análisis del discurso social. *Investigaciones Sociales*, 8(13), 369–385. <https://doi.org/10.15381/is.v8i13.6941>
- Nieto, J., Román I., Bonillo D. y Paulova, N. (2016). El Turismo a Nivel Mundial. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 2(1), 129-144.
- UNESCO. (2005). *Biblioteca Palafoxiana*. Recuperado de: <http://www.memoriadelmundo.org.mx/documento/biblioteca-palafoxiana/>
- OIT. (2014). *Empresas Sostenibles creación de más y mejores empleos*. https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_185282/lang--es/index.htm
- OMT. (2020). *Global Report of Women in Tourism*. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422753>
- OMT. (2022). *Estrategia de igualdad de género para las empresas turísticas*. OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423309>
- ONU Mujeres. (2021). *Glosario de igualdad de género*. Recuperado de <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=T&sortkey=&sortorder=asc>
- ONU Turismo. (2023). *Las mujeres ocupan el "primer plano" del desarrollo turístico*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/news/las-mujeres-ocupan-el-primer-plano-del-desarrollo-turistico>
- PNUD (2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Quiñones, M., Supervielle, M. y Acosta, M. (2017). *Introducción a la sociología cualitativa: fundamentos epistemológicos y elementos de diseño y análisis*. Ediciones Universitarias. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/958299>

- Ramos, A., Sarrió, M., Barberá, E. y Candela, C. (2002). Mujeres directivas y demandas organizacionales, *Revista de Psicología Social*, 17(2), 183-192, <https://doi.org/10.1174/021347402320007591>
- Rausky, M., Di Bello, M. y Buschini, J. (2023). La tradición interpretativa. En A. Camou (coord.). Cuestiones de teoría social contemporánea. Universidad Nacional de La Plata. 749-770. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5855/pm.5855.pdf>
- Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica contemporánea*. México: McGraw-Hill.
- Schutz, A. (2003). *El problema de la realidad social. Escritos I*. Amorrortu editores.
- SECTUR (2022). *Reporte Ocupación en hoteles y moteles por centro turístico, corte mensual*. DataTur. Recuperado de <https://www.datatur.sectur.gob.mx:81/Reportes/Reportes.aspx>
- Soto, E. (2008). *Vocación de herencia. El concepto de hospitalidad en Jacques Derrida y Emmanuel Levinas* [tesis doctoral]. Universitat de Barcelona. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/276159/ESM_TESIS.pdf;sequence=1.
- Vallejo, B., Osorio, M., Nava, G. y Maass, S. (2013). Análisis social sobre los habitantes de la Comunidad de la Peñuela, Parque Nacional Nevado de Toluca, México: valores y comportamiento entorno al turismo. *Estudios y perspectivas del turismo*, 22(3), 425-449. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S185117322013000300004&script=sci_arttext&tlng=es
- WTTC. (2021). *Travel & Tourism Economic Impact 2021. Global Economic Impact & Trends 2021*. Recuperado de <https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdf?ver=2021-07-01-114957-177>
- Zarza, J., Osorio, M. y Mantecón, A. (2022). La construcción de los productos turísticos alternativos en la comunidad de san Francisco Oxtotilpan, México. Estudio sobre los valores y significados de la población. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(5), 1129-1142. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.076>

CONTRIBUCIONES DE LAS/LOS AUTORAS/RES

Autora 1: Concepción original del problema de estudio; elaboración de la revisión y redacción de la literatura científica; metodología; diseño, adquisición, procesamiento e interpretación de información de campo; discusión y presentación de resultados y conclusiones.

Autor 2: Concepción original de estructura del trabajo; redacción de la fundamentación teórica; redacción y revisión crítica del contenido; aprobación de la versión final; atención y corrección de observaciones de editorial.

AGRADECIMIENTOS

El presente estudio se desprende del trabajo de grado realizado en la Maestría en Gestión de Turismo Regional Sustentable, de El Colegio de Tlaxcala, A.C. y financiado por el Consejo Nacional de Humanidades, Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT) a través del programa Becas Nacionales para Estudios de Posgrado 2022.