

La mujer en el subsector del alojamiento. *El caso de la Costa Blanca (Alicante, España)*

María Carmen Sigüenza

Universidad de Alicante

maricsp33@yahoo.es

RESUMEN

El artículo se acerca, desde la perspectiva de género, al mercado laboral general, y al relacionado con el alojamiento en particular, en la Costa Blanca (España). Dentro de la empresa hotelera, se centra en su organigrama y la integración por género de los diferentes departamentos que lo componen; también se analizará la integración horizontal y vertical, teniendo en cuenta la posición de las mujeres en los puestos operativos, intermedios y directivos. Este artículo propone el estudio de una serie de variables a investigar por medio de entrevistas a las trabajadoras de los hoteles costeros de diferentes localidades de la provincia de Alicante. Las variables del estudio son: la igualdad de oportunidades en la promoción de las mujeres del sector hotelero y el desarrollo profesional de estas, los obstáculos a la hora del desempeño profesional y las diferencias de género dentro del ámbito laboral y amparadas por el paraguas legal del Convenio Colectivo de la provincia. También se presta atención a temas como el absentismo laboral o el liderazgo dentro de los hoteles de la Costa Blanca.

Palabras clave: Género, organigrama, techo de cristal, liderazgo.

Women in the Hospitality sector of Tourism. *The case of the Costa Blanca (Alicante, Spain)*

María Carmen Sigüenza

Universidad de Alicante

maricsp33@yahoo.es

ABSTRACT

This paper is about from the perspective of gender, general labor market, and related to hospitality on the Costa Blanca (Spain). Within the hospitality company, the focus is on the organization and integration of different departments by gender; the horizontal and vertical integration is also analyzed, taking into account the position of women in operational, intermediate and manager positions. This paper proposes the study of a number of variables to investigate by means of interviews with women workers in the seaside hotels of different localities of the province of Alicante. The variables of the study are: equality of opportunity in the promotion of women in the hotel sector and the professional development of these, the obstacles in professional performance and gender differences in the workplace and protected by the legal Collective Agreement of the province. Attention is also paid to issues such as absenteeism or leadership within the hotels in the Costa Blanca.

Keywords: Gender, organizational structure, glass ceiling, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

El sector hotelero tiene una vital importancia en la provincia de Alicante (Vera et al., 2009). Para Camisón (1996), en la empresa hotelera el principal recurso productivo son las personas, por lo que la ventaja competitiva de las empresas turísticas está relacionada con su capital humano, dentro del cual existe un porcentaje importante de mujeres. Por ello se hace imprescindible conocer cómo ha evolucionado el papel de la mujer en el mundo laboral, en la industria turística en particular, y, más precisamente, en el subsector hotelero.

Más del 70% de los empleados en los hoteles de la Costa Blanca son mujeres y en los últimos años, las alumnas han superado en número a los alumnos en las Escuelas de Turismo de España y en los estudios de formación profesional relacionados con la hostelería y el turismo. A esto se suma la diferencia salarial reflejada en el Convenio Colectivo del sector, donde aparecen las tareas asociadas a las mujeres con los niveles retributivos más bajos. Según la Encuesta Anual de Estructura Salarial del INE, en el sector de la hostelería la ganancia media anual de los hombres se situó en 15.940 euros, frente a los 12.518 de las mujeres. Es decir, las mujeres ganan un 21% menos que los hombres. En los datos más recientes (2010) se aprecia como las tareas de restauración, como cocina y servicio, están ocupadas por hombres, así como aquellas que requieren más fortaleza física. También se hace referencia a algunos problemas que no aparecen recogidos en los diferentes convenios colectivos (riesgos laborales: durante el embarazo, por estrés y excesos de responsabilidades, el acoso sexual en el trabajo, igualdad en la contratación, así como en el desempeño de las tareas y diferencias salariales) y que contribuyen a las desigualdades laborales entre hombres y mujeres.

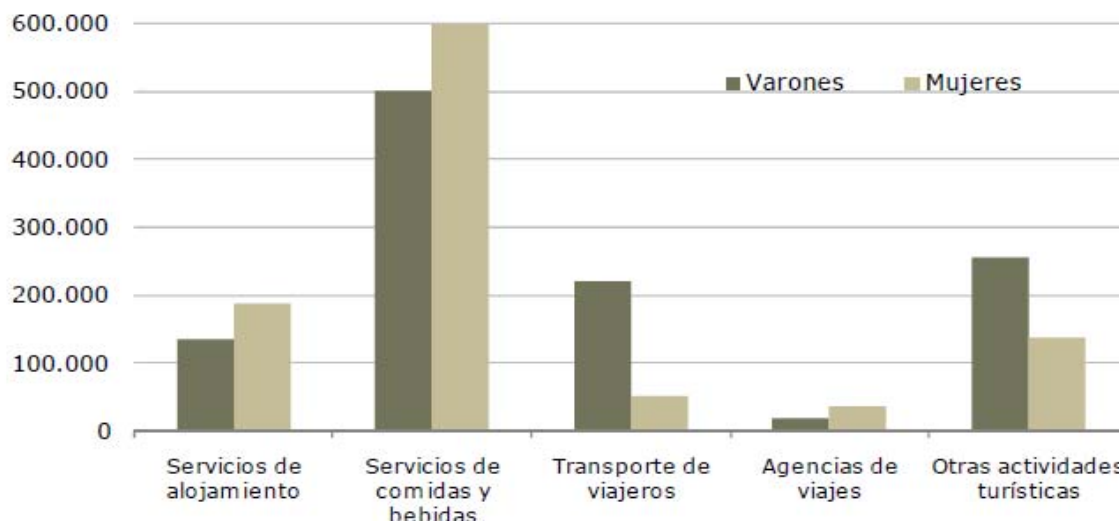
Con el presente trabajo se persigue conocer cómo ha evolucionado el papel de la mujer en el subsector hotelero de la Costa Blanca y cuáles han sido sus principales dificultades. La hipótesis que guiará la investigación es doble: por una parte, se cuestiona si el género perjudica a las mujeres para acceder a puestos directivos en las empresas hoteleras de la provincia, y por otra, si condiciona las áreas de trabajo en las que las mujeres desempeñan su actividad laboral.

1.1 Sector turístico y género

La perspectiva de género ha sido poco frecuente en los estudios turísticos (Burrell y Price, 1997; Schlüter, 2010). Las diferencias de género en el subsector del alojamiento se pueden ver en los diferentes departamentos que existen en los hoteles y dentro del mercado laboral del alojamiento: así, el departamento de pisos es generalmente femenino, aunque cada vez más se contratan *valets* o mozos, e incluso camareros de pisos, y ya existe algún jefe de departamento, y el de mantenimiento, por su parte, es íntegramente masculino. Se hace también referencia a los procesos de gestión y dirección de las empresas hoteleras, en los que en los últimos años se produce un acceso a estos puestos por parte de las mujeres

jóvenes. Nos referiremos pues a una segregación ocupacional tanto vertical como horizontal¹ y se comprobará si esta acarrea algún tipo de diferencia salarial (Encuesta de Calidad de vida en el trabajo y propuestas de mejora 2007).

Gráfico 1. Ocupados por sexo en los diferentes subsectores de la industria turística, 2009.



Fuente: Elaboración del IET a partir de los datos de la EPA realizada por el INE.

El estudio *Equal opportunities for women employees in the hospitality industry: a comparison between France, Italy, Spain and the UK*, de 1997, pone de manifiesto el aumento del número de mujeres tanto en las escuelas de turismo como en los diferentes puestos de trabajo. Sin embargo, se mantienen las diferencias en algunas áreas ocupacionales como el departamento de Pisos, donde el 90% del trabajo lo siguen ejecutando mujeres en todos los países del estudio, excepto en Italia, donde era un 74%. Los resultados del estudio también muestran como un alto número de empleadores toman decisiones a la hora de contratar basadas en estereotipos y prejuicios sexistas, vulnerando así los marcos legales. La remuneración relativamente baja tiende a asociarse con el grado de feminización en el trabajo, siendo en puestos ocupados por varones donde el salario es mayor (fijémonos en el convenio de Hostelería de Alicante², donde los cocineros, puestos eminentemente ocupados por varones, tienen una categoría muy superior a las camareras de pisos o los puestos de recepcionista). También se comprueba como el mayor porcentaje de empleo a tiempo parcial sigue aumentando, siendo un porcentaje mucho mayor el femenino que el masculino, lo que provoca mayor inseguridad laboral, menos ingresos y, con

¹ En la segregación vertical las mujeres ocupan las posiciones más bajas en cada categoría profesional, y en la segregación horizontal se plantean departamentos en los que sólo trabajan mujeres y sus salarios son más bajos que en el resto de departamentos, como sucede en Pisos.

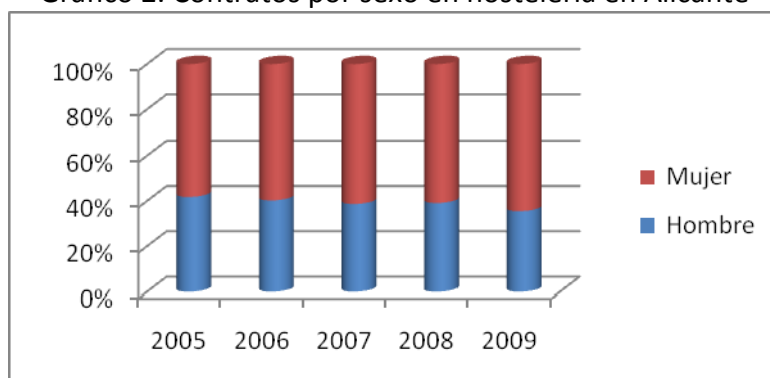
² Convenio Colectivo de Hostelería de la provincia de Alicante (BOP 02-09-2009) Código 0300425.

ello, menor independencia económica.

1.2 Alojamiento en la provincia de Alicante

En la Costa Blanca abundan las empresas hoteleras familiares. También las cadenas hoteleras se han asentado en la zona y han formado a su propio personal (como Meliá, NH o AC). El 62% de la contratación dentro de las empresas hoteleras de la provincia es femenino. Vemos que existe una participación diferenciada de hombres y mujeres en el sector de la hostelería.

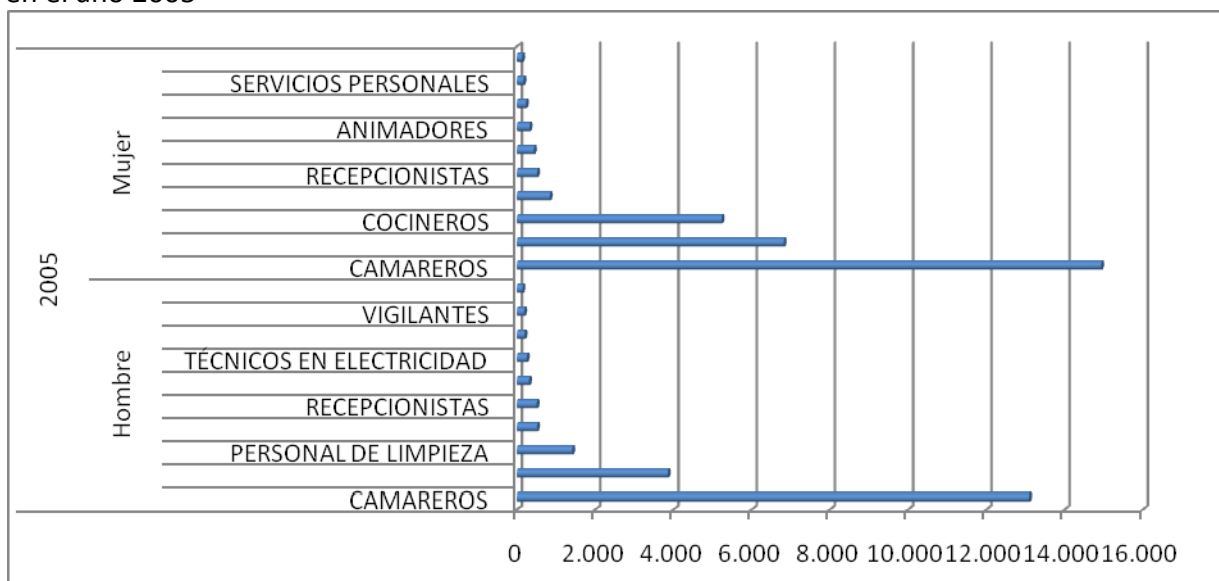
Gráfico 2. Contratos por sexo en hostelería en Alicante



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos enviados por el Servicio Valenciano para el Empleo y la Formación (SERVEF)

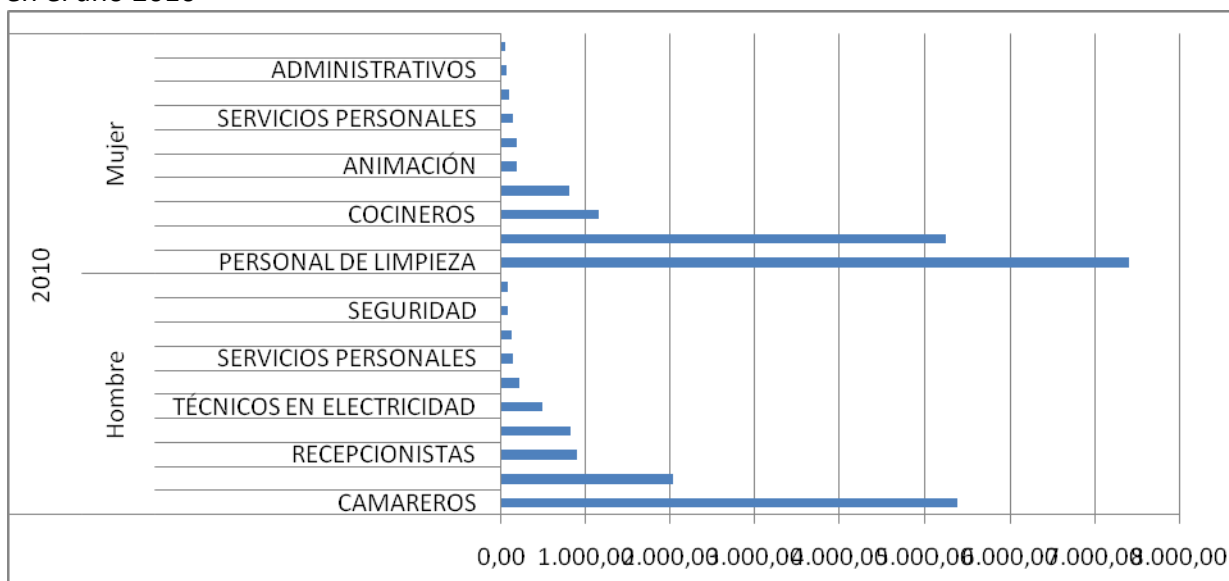
Según el informe de contratación por ocupación del SERVEF 2010, se observan diferencias de contratación en las ocupaciones hoteleras registradas entre hombres y mujeres en el periodo que va de 2005 a 2010. Encontramos en 2005 puestos mucho más diferenciados por razón de género que en 2010.

Gráfico 3. Diferencias de contratación en las ocupaciones hoteleras entre hombres y mujeres en el año 2005



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos enviados por el SERVEF.

Gráfico 4. Diferencias de contratación en las ocupaciones hoteleras entre hombres y mujeres en el año 2010



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos enviados por el SERVEF.

El desempleo de las mujeres ha llegado a ser un 60% más elevado que el de los hombres. Esto nos da una idea de la inestabilidad laboral femenina: las mujeres ingresan un salario globalmente un 26% menor que el de los hombres. Además, suelen trabajar más a tiempo parcial, se responsabilizan más de los trabajos no remunerados y tienen menos oportunidades de promoción.

1.3. Liderazgo y mujer

Aun aplicando leyes de igualdad, sigue existiendo una división sexual del trabajo que podemos ver a través de la segregación existente tanto de forma vertical (jerarquías intermedias y superiores), como horizontalmente, en los estereotipos y divisiones del trabajo en actividades (ver gráficos 3 y 4). En lo que se refiere a la segregación vertical, hablamos de la metáfora del “techo de cristal”, de uso común desde los años 80. Este término alude a barreras invisibles que impiden a mujeres con elevada cualificación acceder a los niveles de responsabilidad más elevados. Estas barreras invisibles llevan obstáculos implícitos, derivados de prejuicios psicológicos y organizativos. Hay factores que relacionan a la mujer con una segregación vertical: parece que no se adaptan al perfil demandado por las organizaciones ni a las competencias exigidas de liderazgo y de autoridad, ya que piden más bajas laborales relacionadas con la maternidad, pero la verdad es que faltan mucho menos al trabajo por enfermedad o por incapacidad temporal (García Prince, 2003). A su vez, las mujeres tienen una doble jornada (laboral y familiar), y, en consecuencia, disponen de menos tiempo para dedicarse a actividades sindicales, políticas, sociales, etc.

La asunción de las responsabilidades familiares por parte de la mujer es la principal causa que la mantiene alejada de los puestos directivos. Por otro lado, el consenso sobre el papel que debe desempeñar la mujer en la familia, junto a la falta de apoyos sociales y al reparto desigual de las responsabilidades familiares (Sarrió, 2004) suman una serie de barreras internas y externas que explican la discriminación de género. Las mujeres en activo dedican algo más de un 20% de su tiempo a las tareas domésticas, por un 3% de los hombres.

II. METODOLOGÍA

Se ha realizado una investigación cualitativa mediante la recopilación de datos primarios a través de entrevistas personales a las empleadas del subsector de Alojamiento en la provincia de Alicante. La población objeto de estudio han sido las trabajadoras de hoteles de 3 a 5 estrellas de la Costa Blanca, considerando que estas categorías representan mayor amplitud en sus instalaciones y en sus plantillas de recursos humanos (RR.HH.), pertenencia a una cadena o grupo hotelero y mayor experiencia.

Tabla 1. Relación de entrevistas realizadas en los establecimientos, diferenciando estos según su pertenencia o no a cadena hotelera.

CATEGORÍA DEL HOTEL	CADENA HOTELERA	HOTEL INDEPENDIENTE
HOTELES 3*	2	4
HOTELES 4*	6	9
HOTELES 5*	3	2
TOTAL	11	14

Fuente: Elaboración propia.

Como muestra de los hoteles costeros de la provincia el estudio se centra en los municipios de Santa Pola, Alicante, Benidorm, Altea y Denia. Los departamentos objeto de la investigación han sido Pisos, Recepción y Dirección, por ser tres pilares dentro del organigrama hotelero, fijándonos también en los escasos hoteles que disponen de

departamento de RR.HH. El departamento de restauración no se ha incluido por varios motivos: por su magnitud puede ser objeto de un estudio en sí, puesto que en la mayoría de los análisis se le distingue como una rama propia dentro de la industria turística (ver gráfico 1); por otro lado, por sus características más desligadas del alojamiento en sí, puesto que no todos los establecimientos hoteleros poseen restauración. Además, esta investigación se ha centrado en las principales áreas donde trabajan las mujeres en el interior de una empresa hotelera, debido al carácter estereotipado de las tareas que estos departamentos desarrollan. Del total de la oferta hotelera de los cinco municipios que nos ocupan, y dentro de las categorías escogidas para el estudio, de tres a cinco estrellas, el porcentaje mayor lo encontramos en la categoría de tres estrellas, que representa el 44,4%; en segundo lugar, la categoría de cuatro estrellas, donde encontramos una oferta del 23,7%; por último, la categoría de cinco estrellas representa el 3,5%.

Tabla 2. Distribución de la oferta en los establecimientos hoteleros por categoría, de los municipios seleccionados para la investigación.

MUNICIPIO	UNA	DOS	TRES	CUATRO	CINCO	TOTAL
SANTA POLA		1	3			4
ALICANTE	5	5	14	10	2	36
BENIDORM	8	29	59	31	3	130
ALTEA	1	1	3	2	1	8
DENIA		6	9	4	1	20
TOTAL	14	42	88	47	7	198

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la oferta turística de la CV.

Las entrevistas se realizaron los meses de junio y agosto de 2011. El guión de las entrevistas estaba configurado por preguntas orientadas a profundizar en las expectativas laborales de las mujeres y en las dificultades que encuentran para promocionar en su trabajo.

Tabla 3. Entrevistadas por departamentos, diferenciando los puestos intermedios y superiores con los operacionales.

NIVEL OCUPADO	RRHH	PISOS	RECEPCIÓN	DIRECCIÓN	TOTAL
INTERMEDIO	4	6	3	1 directoras	14
OPERACIONAL	0	4	4	3 subdirectoras	11
<i>ENTREVISTAS</i>					25

Fuente: Elaboración propia.

III. RESULTADOS

Según los datos extraídos de los hoteles donde trabajan las entrevistadas, el porcentaje de mujeres que se encuentran dentro del área de dirección es el 3%; el de recepción, el 70%, y el del departamento de Pisos, el 99%; en el caso del departamento de RR.HH., el porcentaje de trabajadoras es el 80%. Muchos hoteles no tienen departamento de RR.HH., pues cada departamento lleva la contratación él mismo. La descripción general de los puestos de trabajo analizados es de directoras y subdirectoras, personal de RR.HH., recepcionistas, jefas de recepción y gobernantas, y camareras en el departamento de pisos.

Análisis comparativo:

Directoras y subdirectoras: se ha entrevistado a una directora de un hotel de cuatro estrellas, de más de cincuenta años y que ha pasado por varios puestos durante su trayectoria laboral de veinticuatro años, y a tres subdirectoras de hoteles de tres y cuatro estrellas, menores todas ellas de treinta y cinco años. En el caso de las menores de cuarenta años, los estudios son universitarios de turismo u otras disciplinas de ámbito económico, si bien es cierto que, al superar esta edad, los estudios aparecen asociados a antiguas titulaciones medias, de formación profesional o bachillerato, y luego la experiencia en el subsector les ha proporcionado puestos de mayor responsabilidad.

Con respecto a las más jóvenes, a mayores niveles académicos, mayores expectativas laborales. Las entrevistadas hacen referencia a lo duro que se hace comenzar a trabajar con mucha motivación y expectativas de gestión, mientras tienen que permanecer en la recepción a la espera de un puesto de mayor relevancia, que en ocasiones nunca llega o lo hace en el momento más inoportuno. En las entrevistas se ha manifestado la decepción por parte de algunas directivas que creen haber dado demasiado a la empresa en detrimento de su familia:

E. 4. Creo que tener hijos dificulta la promoción y tener un mejor desarrollo profesional, pues es muy difícil compatibilizarlo. La hostelería es dura y sí cuesta, yo me lo pensaría muy bien, aunque, después de tantos años, hoy por hoy priorizaría la familia.

Los equipos de trabajo que manejan son de una media de cincuenta trabajadores a su cargo, pertenecientes a los diferentes departamentos del hotel. En referencia a la organización de la empresa, se perciben diferentes puntos de vista y distinta capacidad de maniobra entre los hoteles independientes y familiares, y los pertenecientes a cadena hotelera. En los primeros, las directoras o subdirectoras no tienen autonomía, no pueden ser creativas ni se valora su iniciativa; en cambio, sucede todo lo contrario con los hoteles pertenecientes a cadenas hoteleras como NH, Meliá, etc. Además, el trabajo no está tan organizado en los hoteles independientes, en los cuales no existe una metodología ni hay protocolos establecidos de funcionamiento, sino que más bien se hace lo que el propietario va estableciendo. En estos hoteles también resulta más difícil la promoción y el ascenso a puestos en la alta dirección.

En la igualdad de contratación y el ejercicio del liderazgo en puestos de responsabilidad, se han dado argumentos de cómo la maternidad sigue siendo un obstáculo:

E. 11. *En la contratación no noto diferencia por tema de género en puestos base; en nivel dirección sí lo noto un poco más, por el tema de que las mujeres, bueno, todas queremos ser madres y veo que, bueno, a mí por lo menos, me está ocasionando un poco de... que restringe un poco. En el resto de departamentos, no.*

E. 3. *Desde el lado empresarial se reconoce que, si una empresa se plantea un proyecto y la persona idónea para llevar a cabo ese proyecto es una mujer que se plantea ser madre, el planteamiento de esa mujer va a suponer con toda seguridad un retraso de los planes de la empresa y entiendo que desde esa perspectiva pues es un problema. Sí, sí, sí, desde luego que ser mujer y líder no son incompatibles pero es complicado.*

Jefas de RRHH: tienen estudios superiores (administración de empresas, económicas o derecho). Las entrevistadas tienen una media de edad de cuarenta y dos años, están casadas y tienen hijos. Comenzaron a trabajar en alojamiento por la demanda del sector y la coyuntura económica, sin saber nada de turismo ni del subsector de alojamiento. Tampoco tenían expectativas de futuro profesional en los hoteles, aunque con el tiempo y la experiencia se les hace imposible cambiar a otro sector; además, sus horarios son generalmente de nueve a diecisiete horas, desayunando y comiendo cada día en el establecimiento, condiciones que les hacen más atractivo su puesto de trabajo. Una de las entrevistadas tiene jornada de trabajo reducida por tener hijos pequeños. Ella afirma que un 80% de las trabajadoras del hotel no tiene hijos y las que tienen, o bien ya son mayores y han vuelto a incorporarse al mercado laboral cuando los niños van al instituto, o bien tienen niños pequeños y trabajan a tiempo parcial, pues los horarios a tiempo completo serían incompatibles con los del niño y, en lugar de pagarle a alguien más de la mitad del sueldo, solicitan una reducción de jornada, trabajan seis horas seguidas y se marchan a casa.

Las entrevistadas no tienen problemas de horarios para conciliar su vida laboral con la familiar, ni tampoco creen que los tengan las trabajadoras del establecimiento, a excepción de las empleadas de recepción, debido a la posibilidad de cambiar de turno. Según sus afirmaciones, a la hora de contratar, la empresa les exige una persona válida para el puesto que se requiere, con igualdad de género, si bien es cierto que ellas seleccionan los currículos y en la mayoría de los casos la selección del personal es realizada por el director o jefe del departamento. Respecto al convenio colectivo, se cumple en todos los establecimientos, siendo mejor en algunos puestos y departamentos:

E. 9. *Diferencias de género sí existen en el convenio colectivo; bueno, ahora, como los están subiendo los niveles de las camareras y los van a equiparar, pero sí que hay diferencias de género. La diferencia de salario dentro de los jefes de departamento, siempre se ha distinguido entre los de operativa (restaurante y cocina que*

ganan más) y los de administración (gobernanta, coordinadora de eventos, jefas de recepción, la jefa de RR.HH...), que suelen ser mujeres, y en el caso de eventos y recepción son trabajos muy completos y de mucha responsabilidad.

En lo que se refiere al tema de las expectativas de las mujeres para acceder a puestos de mayor responsabilidad, se han dado argumentos por parte de las entrevistadas de cómo las empresas ven en la maternidad un obstáculo para llevar cargos que impliquen movilidad geográfica y mayores compromisos laborales:

E. 6. *Estoy convencida de que no existe igualdad de promoción, y sobre todo si conocen que tienes familia, y esto lo he vivido, o sea, yo no he podido adquirir un puesto de más responsabilidad [...] Yo creo que si es por la mayor dedicación y porque tienes otras tareas en casa, porque priorizas la familia y para un hombre, primero es el trabajo, luego su familia, y pasa lo que pasa ahora: que todo el mundo se separa. Yo creo que un hombre prioriza el trabajo sobre la familia.*

Las entrevistadas de este departamento, como seleccionadoras del personal laboral de los establecimientos hoteleros, encuentran que existe una relación por la cual, a mayor puesto en un hotel, más horas de dedicación a este. Por ello, a algunas mujeres les resulta costoso, estresante e, incluso, en ocasiones insalubre disponer de tiempo y energía para ocupar un puesto de dirección y tener una familia:

E. 6. *Para desarrollar ese tipo de tareas (directivas o de jefe de departamento), sí es necesario dedicar más horas a tu trabajo, y las mujeres, en la época de crianza, de diez a quince años, están menos dispuestas.*

Jefas de Recepción: todas tienen estudios universitarios de turismo u otras disciplinas de ámbito social. La media de edad de las entrevistadas es de treinta y cuatro años. La mayoría están casadas o viven en pareja, y no tienen hijos, aunque se plantean tenerlos en un futuro. Sus aspiraciones laborales, en algunos casos, son dedicarse a otro sector y abandonar el hotelero en cuanto encuentren otro trabajo. Esto se debe a que consideran que se dedica mucho tiempo y responsabilidad a un trabajo en el cual no ven posibilidades de tener familia con las horas que dedican, ya que afirman que siempre son más de las cuarenta horas semanales; además, tampoco ven posibilidades de promoción laboral o, si esta es posible, requiere mayor dedicación, lo que supone permanecer más horas en el trabajo.

E. 5. *Entre semana no tengo tiempo de hacer nada que no sea trabajar. A mi familia la veo poco, pues son de Valladolid, y a mi pareja no le afecta mi horario. No realizo ninguna actividad que no sea la de todas las mujeres; además, no tengo ganas de realizar ninguna, pues intento evitar a la gente cuando termina mi trabajo.*

Encontramos diferencias entre las trabajadoras que pertenecen a hoteles familiares y las que trabajan en una cadena: en este último caso existen mejores condiciones laborales, por lo que las trabajadoras se sienten mucho más satisfechas con su puesto y perciben mayores expectativas de futuro dentro de la empresa, esperando ocupar un puesto de dirección y confiando en la posibilidad de conciliar su vida laboral y familiar. Se han observado también diferencias entre las trabajadoras con estudios superiores que aspiran a puestos de responsabilidad, y la inseguridad y conformismo que muestran las que no tienen titulación, en hoteles con política de promoción tipo Meliá, Hospes, etc., a diferencia de los hoteles familiares.

En cuanto al tema del absentismo laboral, las entrevistadas no encuentran diferencias por razón de género, ya que afirman que es la profesionalidad lo que diferencia a los trabajadores, no el género al que pertenecen:

E. 19. *Absentismo existe poco y sin distinción entre hombres o mujeres: los trabajadores procuran dejar sus responsabilidades familiares u otras actividades para el tiempo libre o el turno sin trabajo.*

En algunos hoteles, tanto de cadena como independientes, no existe jefe de recepción como tal, aunque sí encontramos a una persona con esa responsabilidad y confianza por parte de la empresa, la cual percibe el mismo salario, pero tiene un horario más de oficina y los fines de semana libres. El salario es un tema que la mayoría de las entrevistadas considera bajo para atender al nivel de vida actual; por ello, no se consideran independientes económicamente, por ejemplo, para afrontar solas la maternidad.

E. 1. *Vivo sola y dependo de mi trabajo y, aunque tengo pareja y él gana el doble que yo, me gusta mi trabajo y ser independiente. A mi cargo estoy yo, que no es poco, pues con mi sueldo no podría tener a nadie más a mi cargo. Ingresos mensuales: 860€. Con ellos pago alquiler, supermercado, ropa, ocio, y acabo de gastar mis ahorros en una moto nueva.*

En el tema de igualdad laboral, las entrevistadas no encuentran problemas, a la hora de ascender, por el hecho de ser mujeres, pero sí que en algunos casos han afirmado no haber tenido nunca a una directora al mando del establecimiento hotelero. La mayoría de las entrevistadas han recibido formación por parte de la empresa durante su jornada laboral y, en la mayoría de los casos, ha sido de gran utilidad.

E. 1. *Igualdad sí creo que existe, pues en realidad la cadena quiere personas de valía y con disposición incondicional para la empresa; no creo que miren el género si la persona hace bien su trabajo. Hemos de tener en cuenta que, a mayor responsabilidad, más horas de trabajo y dedicación laboral. Tal vez por ello las mujeres con niños van más sobrecargadas e incluso en ese momento de su vida no están interesadas en dedicar más tiempo al trabajo.*

Recepcionistas: las entrevistadas que ocupan este puesto en su mayoría son diplomadas en turismo, técnicos de grado superior de alojamiento, con conocimientos de idiomas. Como curiosidad, hay que comentar que los compañeros masculinos que trabajan en recepción son mucho mayores y no tienen estudios, puesto que comenzaron a trabajar en la época del boom turístico y luego, si han recibido formación, ha sido por parte de la empresa. La media de edad de las entrevistadas es de veintiocho años. En cuanto a su estado civil, la mayor parte están solteras o viven en pareja.

Sus aspiraciones laborales consisten en llegar a la dirección de un establecimiento hotelero, si bien las mayores de treinta y cinco años, con niños o previsión de tenerlos, desean salir del sector y trabajar en algo que tenga unos horarios más compatibles con la posibilidad de conciliar trabajo y familia, pues no ven posibilidades de tener familia con los turnos de trabajo, afirmando que son duros y cuesta, cuando se tiene familia, adaptarla a los horarios de trabajo; además, tampoco ven posibilidades de promoción laboral por el hecho de tener hijos. Hemos de destacar que esto último sucede sobre todo en los hoteles independientes y familiares, aunque (en menor medida) también en las cadenas.

Respecto al tema de igualdad para acceder a puestos intermedios o superiores, las entrevistadas afirman no ver discriminación por el tema de género, aunque sí que a veces de forma implícita existen puestos que requieren movilidad geográfica, y para ello se piensa en candidatos y no candidatas, aunque de forma explícita no existe ninguna discriminación más que las limitaciones de la empresa por cuestiones de seguridad o ahorro de costes.

E. 3. *Es igual de fácil en esta empresa ser jefa que jefe, si lo vales. Creo que sí tienes las mismas oportunidades. Hombre, yo pienso que está igual, que no hacen distinciones; lo que pasa es que, por ejemplo, ahora, cuando abrieron el hotel de Mallorca, se llevaron para abrir el hotel a dos chicos, y creo que quisieron que fueran chicos, pero es algo muy personal mío: ahí yo creo que hubo un poco de discriminación. Sobre todo yo lo noto en algunos clientes: hay clientes que no tratan igual a las chicas que a los chicos; el chico es como más jum!, lo respetan más, es que es así.*

E. 10. *Mi horario es siempre de turnos de mañana y tarde, pues hay un chico que hace las noches, aunque yo en otros hoteles sí he hecho noches, ahí no había discriminación en ese sentido.*

Gobernantas o Jefas del departamento de Pisos: en este departamento encontramos una diferencia generacional notable: resulta evidente que las gobernantas de mayor edad tienen estudios primarios y las menores de cuarenta años poseen estudios medios y superiores, destacando que en este departamento ya se valoran los conocimientos de gestión. En los hoteles estudiados no hemos encontrado ningún hombre como jefe de este departamento, por lo que podemos decir que es un cargo femenino en la mayoría de los hoteles, si bien, alguna de las gobernantas entrevistadas nos ha comentado la existencia de algún hombre en el cargo en hoteles de cadenas como Meliá o NH. Las gobernantas entrevistadas tienen una

media de cuarenta y un años, la mayoría no ha cursado estudios superiores y su estado civil es de casadas o divorciadas con al menos un hijo a su cargo, salvo alguna excepción. Sus expectativas son altas en el caso de las que poseen estudios superiores; las que poseen estudios primarios confían en mantener su puesto y están formándose para ello (cursos de formación continua y de formación profesional reglada). También se observa una diferencia en aspectos como organización del departamento, horarios, delegar responsabilidad y disponer del cumplimiento de su horario estrictamente entre las tituladas y las que no poseen estudios.

En el tema del absentismo laboral no ven diferencias entre los trabajadores y las trabajadoras del hotel, resaltan la capacidad de las trabajadoras de pisos para organizar su familia y adaptarse a sus horarios para atender cuestiones de su ámbito privado en sus días libres o en los turnos libres de mañana o tarde. Así nunca tienen que faltar al trabajo a no ser por fuerza mayor; en caso de producirse esta última, siempre es la mujer la que acude a la necesidad familiar, como se refleja en el siguiente extracto de entrevista:

E. 7. *Los hombres faltan poco al trabajo porque no tienen tantas cargas familiares como las mujeres: es la mujer la que se ocupa, aparte de su trabajo, de todo y, si se pone el niño malo, es la mujer la que se ocupa y nosotras no es que seamos más sensibles, pero siempre tenemos algún problema más que los hombres. Por tanto, yo diría que las mujeres, por cargas familiares.*

En algunos casos, las tareas o puestos que ocupan las trabajadoras se ven modificados por el interés o la necesidad de estas para compatibilizar su vida familiar con el horario de trabajo; así es el argumento de una de las gobernantas entrevistadas:

E. 14. *Al casarme me pasé al departamento de pisos para tener un horario más compatible con la vida familiar.*

La cuestión de liderazgo también es considerada indiferente al género, ligada a la capacidad de gestionar equipos de trabajo y a la experiencia. No se considera que se requiera una mujer para llevar el departamento de pisos, sino que este puede ser llevado también por un hombre que lo conozca y sepa su funcionamiento.

E. 7. *No he tenido ninguna directora, pero sí que sé que en otros hoteles hay incluso gobernantas que han ascendido a directoras y cada vez hay más. Existen las dos vertientes a la hora de liderar una mujer. Las hay que cogen lo criticable de los hombres, como puede ser no estar en consonancia con la necesidad del día a día de la mujer e intentar compaginar su vida laboral y la doméstica, centrándose solo en el trabajo y ya está. Sin embargo, hay otras que sí actúan sabiendo las necesidades de la mujer, que eso sí lo llegan a plasmar en el día a día de su trabajo y a esas se las llega a tachar de blandas o liberales, o de no saber hacer bien su trabajo; es una*

mentalidad que está muy equivocada: no porque dediques más horas eres más rentable.

En cuanto a los cambios producidos en los últimos años, no se aprecian en este departamento, aunque sí aseguran las entrevistadas ver un mayor número de mujeres jefas de otros departamentos y, en algún caso, en la directiva de los hoteles; sin embargo, afirman que permanece el problema en el tema de la consideración por parte de las empresas hacia la maternidad.

E. 8. *Sí creo que existe más dificultad para las mujeres por su condición de madres, únicamente. Sí ha evolucionado el sector en este sentido algo, desde que empecé en los 90, hasta ahora.*

E. 20. *No existe igualdad, y el convenio colectivo no recoge un salario equitativo para las camareras de pisos, y menos para las gobernantas, en comparación con el departamento de cocina, de sala, etc.*

Camareras de Pisos: en su mayoría son mujeres con escasa formación reglada, con estudios primarios o secundarios y luego formación específica del departamento recibida por el CdT³ o por la misma empresa (créditos de la fundación tripartita). El estado civil mayoritario de las entrevistadas es de divorciadas o casadas con hijos a su cargo; esto dificulta su disponibilidad de tiempo para formarse o realizar cualquier actividad, puesto que fuera del trabajo les espera otra jornada laboral-doméstica. Por supuesto, su sueldo limita sus actividades de ocio, además de sus responsabilidades maternas y del hogar. La edad media de las entrevistadas es de cuarenta y cinco años, bajando la media las jóvenes inmigrantes de nacionalidades como Marruecos, Argelia o de Latinoamérica; según comentan las trabajadoras españolas, las contratan por más horas cobrando menos y también comentan que es difícil encontrar jóvenes de la zona que quieran y aguanten ese trabajo.

No tienen expectativas de promocionar más que, en algunos casos, a subgobernanta: la mayoría no confía en ello por su falta de estudios, pues piensan que a menores niveles académicos les corresponden menores expectativas laborales, y se conforman con mantener su puesto actual. También se comentan por parte de las entrevistadas las diferentes categorías laborales que se dan en una misma empresa dentro de los diferentes departamentos, así como el bajo salario y el duro trabajo que realizan:

E. 18. *Mi turno de trabajo es de ocho horas, aunque, como ves, ya llevo media hora más [entre tanto, sigue fregando el suelo del restaurante, que es lo que le queda para terminar su trabajo e ir a casa]. Las que hacemos ocho horas no pertenecemos al grupo de camareras de pisos. Nosotras estamos en un grupo inferior según el convenio colectivo: somos auxiliares de limpieza. El caso es que*

³ La Comunidad Valenciana, mediante la Red CDT (Centros de Turismo para la Cualificación Profesional), ofrece formación continua y a medida.

hacemos las mismas habitaciones y el mismo trabajo, pero cobramos menos.

En temas de liderazgo ven a la mujer con la misma capacidad de dirigir un equipo que al hombre, pues esto va ligado a la preparación para el puesto y a su capacidad de organización, sin importar el género. Es interesante comentar como en este departamento íntegramente femenino surge la rivalidad entre mujeres a la par que el corporativismo femenino.

E. 12. *Yo creo que siempre hay más absentismo por parte de las mujeres. Da igual que estén separadas o casadas: normalmente la responsabilidad de la casa y los hijos, siempre, por alguna razón, recae sobre la madre. De todas formas, yo creo que en nuestro departamento nos organizamos para no faltar al trabajo, pues te ajustas a los días que libras.*

Se comprueba como a los empleadores les cuesta contratar a mujeres para puestos directivos, pues exigen mayor disponibilidad horaria debido al hecho de que las mujeres asumen las responsabilidades familiares, principalmente el cuidado de los hijos. Para los empresarios (estereotipo de la mujer como responsable de los hijos) supone una menor disposición para el trabajo, argumento sobre el que se fundamenta el llamado techo de cristal. En las empresas hoteleras se hace cada vez más necesario un nuevo modelo de organización, en el cual las características del personal directivo estén más enfocadas a las personas que a las tareas, sin estereotipos ni barreras de acceso para las mujeres. Aunque también es cierto que el empresario es cada vez más consciente de la gran formación y capacidad de la mujer para los puestos directivos. Sin embargo, las empresas familiares, como muchos hoteles de los analizados, tienen una visión más tradicional, por lo que en ellos las mujeres encuentran una mayor dificultad de promocionar.

Según las entrevistadas el género condiciona el puesto o la tarea que realizan las mujeres en las empresas y sigue siendo determinante para desempeñar determinadas funciones o formar parte de determinados departamentos en un hotel. Aparecen dos tipos de divisiones: una división vertical de la mano de obra, en virtud de la cual las mujeres como grupo están en desventaja frente a los hombres, en su salario y condiciones laborales, y una división horizontal del trabajo, por la que la mujer se sigue concentrando en determinados tipos de ocupación dentro de los establecimientos hoteleros.

Respecto al estudio del género aplicado al convenio colectivo de hotelería de la provincia de Alicante, se cumple en todos los establecimientos objeto de la investigación, siendo mejorado en algunos puestos y departamentos como cocina y dirección, puestos ocupados mayoritariamente por hombres. También existen incentivos por volumen de ventas en el departamento de recepción y en el comercial. Sin embargo, se debe resaltar que los salarios, en un gran número de puestos de trabajo, pueden estar regulados por el convenio colectivo y este no discrimina hombres de mujeres, pero la ganancia media anual puede estar sometida a otras variables como antigüedad en la empresa, tipo de jornada y de contrato, horas extras, etc. Dichas variables, en el caso de las mujeres, siempre se ven

condicionadas por su condición femenina, que socialmente implica las tareas reproductivas y de cuidado familiar, por lo que esto supone una jornada y un contrato más reducidos, así como menos horas extras, excedencias y permisos de maternidad, lo cual resta de la nómina. Además, siguen existiendo niveles retributivos más bajos en el caso del departamento de pisos, tanto para la jefa del departamento como para las trabajadoras, comprobándose una discriminación retributiva en un departamento 100% femenino.

Las áreas de trabajo dentro del organigrama hotelero en las que trabaja la mujer son, por orden de importancia: pisos, recepción, RR.HH.-administración, cocina y restauración, y, por último, dirección. En el área de mantenimiento no trabajan mujeres, aunque hemos de señalar que en el departamento de pisos sí encontramos mozos o valets, así como algún hombre trabajando de camarero de pisos e incluso de gobernante o encargado.

IV. CONCLUSIONES

Las mujeres vinculadas al mercado laboral del alojamiento en la Costa Blanca son más jóvenes que los hombres y, a partir de los treinta años, hay un fuerte descenso de su participación en el mercado laboral hotelero de la zona de estudio, con predominio de la trabajadora sin cargas familiares y con nivel medio de estudios, seguido por el nivel superior. Estas singularidades se agudizan en los hoteles independientes donde la política de igualdad laboral y promocional es más tradicional.

Los puestos de responsabilidad, al requerir más disponibilidad horaria, siguen siendo ocupados mayoritariamente por hombres, puesto que las mujeres entrevistadas en los diferentes establecimientos hoteleros asumen las responsabilidades familiares. Ello supone una menor disposición para el trabajo; es en este argumento en el que se fundamenta el llamado techo de cristal. Además, destaca una marcada ausencia de mujeres jóvenes en puestos de liderazgo, al igual que sucede en empresas de otros sectores.

En algunos casos las tareas o puestos que ocupan las trabajadoras se ven modificados por el interés o la necesidad de estas para compatibilizar su vida familiar con el horario de trabajo. En este sentido, suele ocurrir que la trabajadora candidata a un puesto de dirección se halle en una etapa vital en la que tenga previsto tener hijos, lo que produce un rechazo por parte de la empresa para promocionarla. En cuanto al liderazgo, se valora mucho el trabajo de los directores, por su dedicación y responsabilidad. Esta valoración no destaca el género de la persona que lidera el establecimiento, sino que las diferencias que se apuntan están basadas en la personalidad y no están condicionadas por el género, aunque en ocasiones se ha apreciado la mayor organización y previsión de las mujeres que ostentan un cargo directivo.

Para las mujeres entrevistadas, la maternidad se presenta como un problema, debido a los turnos de trabajo; a los horarios, que exceden las horas estipuladas por ley; a la sobrecarga de trabajo y responsabilidad, derivada de los recortes de personal; y al bajo salario, que, sumado a la ausencia de familiares que las ayuden en la crianza, provoca la ausencia de los ingresos necesarios para sufragar los gastos que implica el hecho de tener hijos. Todo esto provoca dificultades en las mujeres a la hora de conciliar la vida laboral y la

familiar; además, se producen desajustes familiares importantes, que en algunos casos terminan en ruptura de la familia. Cuando la Administración no proporciona las herramientas adecuadas para conciliar la vida familiar y la laboral, se produce un descenso de la natalidad, pues esta implica un parón en el proyecto laboral de la mujer, o una disminución en la tasa de actividad femenina.

Sería interesante la modificación del convenio colectivo de hostelería dentro de la provincia de Alicante, y la aplicación de las medidas de igualdad, tanto en los niveles laborales como en los salarios, teniendo en cuenta medidas de compatibilidad laboral justificadas, para que se mejoren los contratos de estas trabajadoras, en base a sus responsabilidades familiares y, por tanto, sociales. Ello podría generar beneficios para todas las partes implicadas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BURRELL, J. y PRICE, L. (1997): "Equal opportunities for women employees in the hospitality industry: a comparison between France, Italy, Spain and the UK".
- CAMISÓN, C. (1996): "La empresa turística: un análisis estratégico", en PEDREÑO, A y MONFORT, V. (1996): *Introducción a la economía del turismo en España*, Editorial Civitas, Madrid.
- CONSELLERÍA DE TURISMO GENERALITAT VALENCIANA (2011): *El Turismo en la CV 2010*.
- MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN (2007): *Encuesta de Calidad de vida en el trabajo y propuestas de mejora*
- GARCÍA PRINCE, E. (2003): "El modo de dirigir de las mujeres", Ponencia Seminario Internacional. Mimeografiado. FEMEVAL. Valencia. España, abril 2003
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS, Empleo en el sector Turístico 2010.
- LEY ORGÁNICA 3/2007. *Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres*.
- SARRIÓ, M. (2004): *La Psicología de Género a través del 'Techo de Cristal'*. Colección Economía y Empresa, Valencia, Edita CES Comité Económico y Social de la Comunidad Valenciana y Fundación Bancaixa.
- SCHLÜTER, R. (2010): "Coffee, tea or me?" *Algunos conceptos sobre género y empleo en turismo*, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.
- VERA, F., IVARS, J., RAMÓN, A. y RODRIGUEZ, I. (2009): *Sector Turismo*, Documento de Trabajo IEI, DT 2009-14.