

2021

INFORMES EN CONTRASTE

14 TURISMO RESPONSABLE

DESIGUALDADES DE GÉNERO EN EL MERCADO LABORAL TURÍSTICO

NÚRIA ABELLAN CALVET, CARLA IZCARA CONDE,
ALEJANDRA LÓPEZ BALLART, MARTA SALVADOR ALMELA





Desigualdades de género en el mercado laboral turístico

Núria Abellan Calvet, Carla Izcara Conde, Alejandra López Ballart,
Marta Salvador Almela

Alba Sud Editorial
Serie Informes en Contraste, núm. 14, 2021

Este informe ha sido realizado en el marco del proyecto «Plataforma de investigación en turismo, derechos humanos y equidad de género sobre América Latina» con el apoyo de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD) de la convocatoria de subvenciones para proyectos de educación para el desarrollo, 2019.



Del texto:

Núria Abellan Calvet, Carla Izcara Conde,
Alejandra López Ballart, Marta Salvador Almela



De esta edición:

Alba Sud Editorial
info@albasud.org
www.albasud.org

Coordinación editorial: Ernest Cañada e Ivan Murray

Diseño gráfico: Boixader & Go

Fotografía de portada: Delta News Hub, bajo licencia de creative commons 2.0.

Barcelona, 2021
ISBN: 978-84-09-27596-0



Núria Abellan Calvet

Graduada en Turismo por la Universidad CETT-UB, centro adscrito a la Universidad de Barcelona. Es colaboradora de Alba Sud y su investigación se centra en la perspectiva de género aplicada al turismo, con especial atención al [turismo LGTBIQ](#). Desde esta base teórica ha trabajado otras temáticas como el patrimonio inmaterial o el mercado laboral turístico. Sus investigaciones han sido publicadas en diversos artículos científicos en revistas indexadas.



Carla Izcara Conde

Graduada en Turismo por la Universidad CETT-UB, centro adscrito a la Universidad de Barcelona. Actualmente colabora con Alba Sud y sus investigaciones se enfocan en cómo repensar el turismo desde una perspectiva local y de género. Todas sus publicaciones están disponibles en su blog: [Turismos en clave local](#).



Alejandra López Ballart

Graduada en Turismo por la Universidad CETT-UB, centro adscrito a la Universidad de Barcelona. Ha colaborado con Alba Sud con el artículo [Impactos del slum tourism en las comunidades anfitrionas](#).



Marta Salvador Almela

Graduada en Turismo por la Universidad CETT-UB, centro adscrito a la Universidad de Barcelona. Actualmente colabora con Alba Sud desde donde realiza investigaciones y publica artículos disponibles en su blog: [Más allá de hacer turismo](#), además del informe [Turismo de voluntariado. Caracterización y debates de un fenómeno global](#) (Alba Sud editorial, Informes en Contraste, núm. 13, 2020). También es autora de artículos científicos diversos en revistas indexadas. Sus investigaciones están centradas en el ámbito del turismo y el desarrollo desde una perspectiva antropológica, como el turismo de voluntariado, además de un interés por las dimensiones éticas de las prácticas turísticas que tienen lugar tanto en el Norte como en el Sur Global.



Recepcionista de hotel. Fuente: ILO Asia-Pacífico, bajo licencia de creative commons 2.0.

ÍNDICE

pág. 6	Introducción
pág. 7	Desigualdades por razones de género
pág. 7	1. Doble presencia
pág. 8	2. Segmentación laboral por género y raza
pág. 10	3. Discriminaciones salariales
pág. 12	4. Contractación atípica
pág. 14	5. Trabajo informal
pág. 16	6. Techo de cristal
pág. 19	7. Suelo pegajoso
pág. 20	8. Imposición de estándares físicos
pág. 22	9. Acoso sexual
pág. 25	10. Explotación sexual
pág. 27	11. Desvaloración social e invisibilización
pág. 29	12. Salud laboral
pág. 31	13. Insuficiente atención en las agendas sindicales
pág. 32	14. Oposición social y familiar para acceder al mundo laboral
pág. 34	15. Negocios familiares que aumentan cargas laborales
pág. 36	Agenda de investigación
pág. 39	Conclusiones
pág. 42	Referencias

INTRODUCCIÓN

La unión de los conceptos de feminización y precariedad conlleva diversas manifestaciones de desigualdad de género que no han sido exploradas en profundidad, a pesar de aparecer reiteradamente en el estudio del mercado laboral turístico. Al mismo tiempo, es necesario tener en cuenta la dificultad de definir el fenómeno del turismo y, por lo tanto, los puestos de trabajo generados dentro de esta industria, que generalmente son clasificados entre directos e indirectos. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) se identifica como trabajo turístico aquél que es generado en los sectores de la hostelería, la restauración y el entretenimiento, la gestión de viajes y las atracciones turísticas. No obstante, en el siguiente informe también se incorporan otros sectores no reconocidos en la anterior definición, como el de los transportes. Por lo tanto, desde una perspectiva amplia y crítica, se analiza el mercado laboral turístico, teniendo en cuenta una de sus características inherentes actualmente: **la elevada feminización**. Asimismo, el género es contemplado como el eje principal de este informe, una variable a través de la que se detectan grandes vacíos de conocimiento.

La mujer, protagonista de las desigualdades de género existentes en el sector turístico, ha estado asociada a la construcción de una identidad femenina a la que se le otorgan las tareas de cuidado, entendidas como las responsabilidades del mantenimiento del hogar, el cuidado de las criaturas y personas dependientes, etc. Además, es necesario sumar también la división desigual de las responsabilidades domésticas entre hombres y mujeres y la falta de ayudas sociales, hecho que facilita la comprensión de la discriminación de género (Moreno y Cañada, 2018).

No obstante, para poder analizar este fenómeno de manera global, es necesario aplicar la **perspectiva de la interseccionalidad**. Este concepto, creado por Kimberlé Crenshaw (1991), permite entender cómo los diferentes ejes de opresión se entrelazan para llegar a generar formas de dominio de opresión únicas. En este sentido, en el estudio de las desigualdades de género es necesario incorporar aspectos como la raza, el estatus migratorio, el contexto social y geográfico, la edad, el nivel de estudios, la orientación sexual, la identidad de género, y las capacidades, entre otros. La unión de los ejes de género, raza y estatus migratorio, por ejemplo, naturaliza a las mujeres migrantes en trabajos concretos, como en tareas de limpieza y de cocina. Por

Desde la interseccionalidad se formula la pregunta de “¿quién falta?”.

otro lado, la edad en función del género sólo se estudia en el caso de las trabajadoras jóvenes, como el colectivo de azafatas, mientras que no hay datos sobre cómo influye este aspecto en trabajadoras de edad avanzada.

En esta línea, desde la interseccionalidad se formula la pregunta de “quién falta?”. Teniendo como objetivo responder a esta pregunta, el feminismo aplicado a la investigación en turismo interpela a los estudios para incorporar aquellas voces y

INTRODUCCIÓN

experiencias que no se han tenido en cuenta. Kalargyrou y Costen (2017) afirman que **hay un gran vacío de conocimiento sobre las personas trabajadoras de la industria turística con discapacidades**, ya que no se tienen en cuenta sus necesidades. Del mismo modo, **el colectivo LGTBIQ es escasamente representado en los estudios del mercado laboral turístico**, aunque las investigaciones actuales muestran futuras líneas de investigación.

Además de tener en cuenta la interseccionalidad, a la hora de analizar las desigualdades de género presentes en el mercado laboral turístico, también es necesario comprender qué dinámicas ampliamente conocidas a nivel social no se ven reflejadas en el estado del conocimiento actual. Por lo tanto, es preciso recoger la investigación de diversas fuentes de información más allá de la producción científica, como los informes y estudios de instituciones, agencias, sindicatos u organizaciones no gubernamentales, conocida como “literatura gris”. Por otro lado, es esencial reconocer las dificultades de la investigación del mercado laboral turístico, por lo que respecta al acceso a información o incluso a su inexistencia, ya que es un sector que presenta una elevada privatización y fragmentación. Asimismo, se han analizado casos muy concretos que no permiten generalizar sobre ciertos fenómenos que ocurren en la industria. Debido a estas dificultades, la investigación sobre el mercado laboral turístico se ha centrado

El objetivo de este informe es realizar un estado de la cuestión sobre el mercado laboral turístico con perspectiva de género a través de una mirada crítica.

mayoritariamente en el ámbito hotelero y servicios de catering, donde existe un sobreenálisis de las camareras de piso (Baum, 2013). Respecto a las temáticas más analizadas, gran parte de las investigaciones en relación **al mercado laboral turístico y el género han quedado reducidas a las problemáticas del techo de cristal y la brecha salarial**. Este hecho provoca que la visión sobre las desigualdades de género en la industria turística quede gravemente sesgada.

Igualmente, teniendo en cuenta el conocimiento actual y en el marco de la interseccionalidad, el objetivo de este informe es realizar un estado de la cuestión sobre el mercado laboral turístico con perspectiva de género a través de una mirada crítica. De esta manera, el presente documento se sitúa como una primera aproximación del conocimiento científico hacia esta área de estudio con casos prácticos que ejemplifiquen los diferentes contextos. Más concretamente, en esta investigación se recogen 15 manifestaciones de desigualdad de género basadas en el trabajo previo de Ernest Cañada (Moreno y Cañada, 2018; Cañada, 2019a).

DESIGUALDADES POR RAZONES DE GÉNERO

1. DOBLE PRESENCIA

Las mujeres de todo el mundo, de manera generalizada, se han visto sometidas a una serie de roles tradicionales basados en el género que las sitúan como aquellas personas que deben encargarse de las tareas del hogar, el cuidado de las criaturas, de las personas mayores y de la familia en general. Estas tareas tienen la peculiaridad de que no están reconocidas con una remuneración económica. Este aspecto representa un obstáculo en medio del recorrido profesional de las mujeres, conocido como doble presencia, y que se entiende como **la necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del doméstico-familiar de manera sincrónica** (Moreno et al., 2010).

La necesidad de responder a estas responsabilidades puede comportar numerosas afectaciones en la vida personal de la trabajadora, pues el volumen de tiempo y esfuerzo dedicado a las tareas domésticas y al trabajo asalariado la dejan con **pocos recursos de ocio, descanso y dedicación individual**. Además, la salud de las empleadas puede verse perjudicada por esta carga de trabajo, con afectaciones sobre su salud mental y su vitalidad, derivando en la aparición de síntomas cognitivos y conductuales de estrés (ISTAS, 2002; Ruiz-López et al., 2017) (Ver punto [12](#)).

Aunque generalmente se habla de dos trabajos o áreas de trabajo diferentes, a medida que las mujeres se han ido introduciendo a la vida laboral, los estereotipos las han encasillado dentro de las mismas tareas reproductivas que tradicionalmente llevan realizando en el hogar (cocinar, limpiar, cuidado de las personas y asistencia, etc.). A menudo este tipo de trabajos, en muchos casos de carácter informal, son los únicos a los que pueden acceder y se convierten en el medio exclusivo de obtención de ingresos. El acceso al mercado laboral puede significar la independencia económica de las mujeres, una ayuda a su bienestar social y una mejora a la calidad de vida de su familia o incluso de su supervivencia, especialmente en territorios en desarrollo.

Esta realidad se ve profundamente reflejada en iniciativas de Turismo Rural Comunitario, de [volunturismo](#) o en negocios familiares (ver punto [15](#)), ya que en muchos casos la mujer extiende sus tareas diarias de cuidado del hogar para poder ofrecer un servicio a los visitantes (Duffy et al., 2012; Xheneti, Karki y Madden, 2018). Como es habitual en muchas culturas y territorios, los hombres de la familia no proporcionan ningún tipo de apoyo en estas tareas, a pesar de no estar situadas únicamente en el ámbito familiar. Por este motivo, **las mujeres a menudo sufren situaciones de estrés a causa de la carga de trabajo a la que están sometidas** (Xheneti, Karki y Madden, 2018).

1. DOBLE PRESENCIA

La asociación de las responsabilidades domésticas con las mujeres no sólo existe dentro de los retos de la conciliación laboral o de naturalización de su encasillamiento en diferentes tareas y profesiones. También tiene un gran peso en aspectos como la contratación (ver punto 4), el salario percibido (ver punto 3) o la capacidad de moverse jerárquicamente dentro de la escalera profesional (ver puntos 6 y 7).

2. SEGMENTACIÓN LABORAL POR RAZONES DE GÉNERO Y RAZA

La composición de la fuerza de trabajo se organiza a partir de su división por género, con actividades a las que se les atribuyen valores femeninos o masculinos, por lo que **se naturaliza la desigualdad social**, es decir, se percibe como normalidad la discriminación. El trabajo turístico se asocia a condiciones precarias, contratos flexibles, jornadas largas e irregulares y prácticas de explotación. Estas condiciones acostumbran a recaer sobre la mano de obra inmigrante, especialmente femenina (Rydzik y Anitha, 2019). En la industria turística, las mujeres ocupan posiciones de categorías y salarios bajos y, además, las de origen inmigrante se encuentran en desventaja por la falta de familiaridad con el trabajo, las limitadas redes personales y las cualificaciones no reconocidas (Dyer et al., 2010). En ambos casos la dificultad para progresar verticalmente en el trabajo es elevada, tanto por el techo de cristal como por el suelo pegajoso (ver puntos 6 y 7).



Cocinera. Fuente: ILO/J. Alling 2015, bajo licencia de creative commons 3.0.

2.
SEGMENTACIÓN
LABORAL POR
RAZONES DE
GÉNERO Y RAZA

La feminización del trabajo turístico, y más concretamente en su intersección con la raza, implica que las tareas desarrolladas por las mujeres en el mercado laboral sean una extensión de las tareas de cuidado, es decir, del trabajo doméstico. Es por este motivo que las mujeres ocupan posiciones como camareras de piso, limpiadoras de alojamientos turísticos, recepcionistas de hotel o agentes de viaje, entre otros; trabajos que requieren una especial atención por la limpieza, el trato personal y la planificación. Por otro lado, ciertos puestos de trabajo turísticos son masculinizados, tanto por motivos históricos como físicos, y dificultan el acceso a las mujeres, como sería el caso de los pilotos de avión o la figura del botones. Esta dinámica también está presente en la escasa representación femenina en posiciones relacionadas con el turismo y la tecnología (Figueroa-Domecq et al., 2020).

EL estatus migratorio se mezcla con otras categorías como la etnicidad, el género, la clase y la edad para organizar las oportunidades de trabajo en el mercado laboral, generando trabajadoras más o menos “apropiadas” según cada tipo de tarea.

El estatus migratorio es usado por parte de las empresas de manera similar al género como base para la discriminación y la segmentación en el mercado laboral (Dyer, McDowell y Batnitzky, 2010).

La fuerza de trabajo también se distribuye en función del país de origen del personal, de tal manera que las mujeres procedentes de países empobrecidos son seleccionadas para las tareas

claramente diferenciadas según el género y la raza. El estatus migratorio se mezcla con otras categorías como la etnicidad, el género, la clase y la edad para organizar las oportunidades de trabajo en el mercado laboral, generando trabajadoras más o menos “apropiadas” según cada tipo de tarea. De este modo la distribución del personal dentro de un hotel, por ejemplo, se realiza de manera diferenciada en función de cómo ha estado concebido el trabajo en cada departamento, así como las imágenes construidas a través de la naturalización de habilidades y de determinados estereotipos según nacionalidad (Dyer, McDowell y Batnitzky, 2010).

Un ejemplo concreto de segregación por etnicidad, raza y género se encuentra en los cruceros turísticos. Los datos muestran que un 80% de los trabajadores en un crucero son hombres, ya que son tareas percibidas como muy duras físicamente (Wu, 2005). Es por este motivo que antes y durante los procesos de selección de personal se naturaliza esta desigualdad, con hombres presentándose para tareas de más esfuerzo físico y mujeres buscando puestos de trabajo orientados al servicio al cliente (Bolt y Lashley, 2015). La jerarquía en la organización del trabajo responde a criterios que normalizan la discriminación por origen: los trabajadores de Estados Unidos y Europa Occidental ocupan posiciones directivas; mientras que las trabajadoras de las mismas nacionalidades y, en menos casos, de Europa Oriental, se encuentran en posiciones como jefas de recepción, *guest-relations*, casinos, animadoras y responsables de servicios de sala. Por otro lado, los puestos en restaurantes y el trabajo de cabina son ocupados por hombres procedentes de América Latina, del Sureste asiático y, en menor medida, mujeres del Sureste asiático. Esta posición jerárquica tiende a feminizar a los hombres procedentes del Sureste asiático, estableciendo comparaciones con los hombres del Norte Global, considerados “más hombres”. Del mismo modo, se estima

2. SEGMENTACIÓN LABORAL POR RAZONES DE GÉNERO Y RAZA

que las mujeres trabajadoras en los cruceros deben tener ciertos atributos físicos considerados atractivos, una habilidad innata para los cuidados y el servicio, extrema atención al detalle y dotes para entretener a otras personas (Chin, 2008).

Otro ejemplo se encuentra en el sector de la restauración, donde, a pesar de que generalmente las condiciones de empleo son precarias para el conjunto de trabajadores y trabajadoras, existen también ciertos patrones de segmentación por los que las personas blancas ocupan mayoritariamente los puestos de trabajo más visibles, sobre todo en la recepción de los restaurantes. Asimismo, las personas discriminadas por raza y las mujeres trabajan básicamente en la cocina, preparando la comida y lavando los platos. A su vez, **estas jerarquías producen diferencias de salarios, beneficios sociales, oportunidades de capacitación y progreso en las condiciones de trabajo**. Por ejemplo, la mayoría de las trabajadoras inmigrantes raramente optan a un ascenso, de tal manera que estas empleadas se ven atrapadas en una misma categoría laboral. Así es como los puestos de trabajo no son asignados tanto por las habilidades y por la experiencia, sino por diferencias raciales, de género y estatus migratorio (Schneider, 2012).

3. DISCRIMINACIONES SALARIALES

El sector turístico en general presenta un salario medio bajo y una gran parte de la fuerza de trabajo recibe remuneraciones reducidas, a la vez que se ve sometida a duras condiciones laborales. Estos efectos se ven intensificados dentro de un contexto de discriminación de género, entendido como una **desvalorización de las tareas feminizadas que es reflejada en los salarios**. Estos suelen ser más bajos y, en algunos casos notoriamente inferiores, a aquellos puestos de categorías similares que generalmente son llevados a cabo por hombres.

Ons-Cappa, García-Pozo y Sánchez-Ollero (2017) repasan los factores sociológicos y culturales que afectan esta diferencia salarial, supuestamente proveniente de una discriminación a partir de la productividad potencial de hombres y mujeres. Entre estos factores destaca una menor experiencia laboral del colectivo femenino potenciada por las responsabilidades de cuidado del hogar y de la familia asociadas a las mujeres. También se discute la idea de que los empresarios prefieren contratar a personas con más probabilidades de quedarse durante más tiempo, es decir, los hombres, ya que generalmente estos no se ven en la necesidad de conciliar su trabajo con las responsabilidades domésticas o con las tareas de cuidado. Por otro lado, en muchos casos perdura la idea de que los hombres son los que deben mantener económicamente a sus familias, mientras que las mujeres trabajan para complementar el salario de su marido, concebido socialmente como prioritario (González, 2004).

3.
DISCRIMINACIONES
SALARIALES

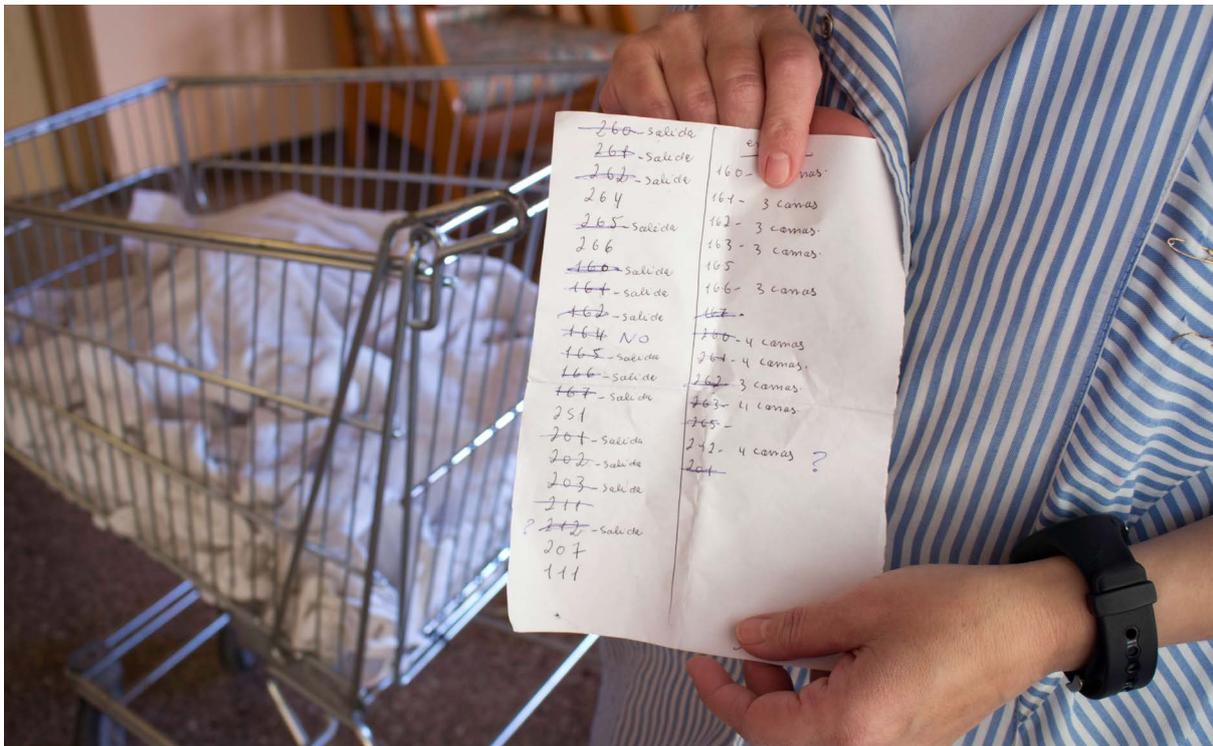
Otro factor que afecta a las diferencias salariales entre hombres y mujeres proviene de la misma naturaleza de los contratos. Sin considerar la estacionalidad general del sector turístico, **se observa una mayor presencia contratos a tiempo parcial entre mujeres** (ver punto 4). Durante mucho tiempo, este factor se ha considerado una ventaja para aquellas personas que necesitasen conciliar su tiempo en el trabajo con las áreas de cuidado a niños u otras personas dependientes, a pesar de que se esté afectando así al total de la remuneración obtenida. La Encuesta Anual de Estructura Salarial, realizada por el Instituto Nacional de Estadística, permite observar

Otro factor que afecta a las diferencias salariales entre hombres y mujeres proviene de la misma naturaleza de los contratos.

este fenómeno mediante los datos obtenidos de las trabajadoras de la hostelería, evidenciando cómo sus salarios han sido inferiores a los de los hombres del mismo sector entre los años 2008 y 2016 (Martínez y Martínez-Gayo, 2019).

Diversos ejemplos de esta afectación se pueden encontrar en gran medida dentro del sector hotelero, con un foco importante en las camareras de piso o las limpiadoras de viviendas de uso turístico. Un caso concreto ocurrió a finales del 2017 en el Hotel Best Tenerife, al sur de Tenerife, donde las camareras de piso (92% mujeres) cobraban un plus de productividad de 139€, mientras que los camareros de sala (85% hombres) cobraban 640,67€, a pesar de que ambos puestos se encontraban en el mismo convenio profesional y tenían el mismo salario base.

Rivera (2018) también presenta otro ejemplo mediante su estudio sobre turismo rural en Andalucía, centrado en el alojamiento y en otros establecimientos del sector.



Camarera de piso. Fuente: Ana Núñez.

3.
DISCRIMINACIONES
SALARIALES

Rivera observa cómo los hombres obtienen una remuneración media de un 23% más alta que el conjunto de mujeres, hecho sorprendente si se tiene en cuenta que existe una destacable mayoría de mujeres con un nivel de formación superior al de sus compañeros hombres.

A la hora de afrontar esta realidad, han surgido diversas luchas por la equiparación salarial, como es el caso que presenta Pepi García en *Las que limpian los hoteles* (Cañada, 2015), una trabajadora dentro del sector de la hostelería muy vinculada a las luchas sindicales. Uno de los acontecimientos que destaca Pepi García tuvo lugar en Málaga, donde ella y sus compañeras organizaron una asamblea para comprobar la diferencia de remuneración entre trabajadoras y trabajadores de su departamento o de otras categorías homólogas. Este proceso pudo realizarse mediante los TC2, es decir, los documentos oficiales de cotización actualmente llamados RNT (Relación Nominal de Trabajadores) donde se incluye toda la información sobre altas, bajas y bases de cotización de las personas trabajadoras de la empresa que hayan sido dadas de alta durante aquel mes e informa de quién tiene derecho a bonificaciones y/o deducciones. Asimismo, las camareras de piso consiguieron un aumento de 100€ mensuales en sus salarios. Esta y otras reivindicaciones ponen en evidencia la necesidad de avanzar hacia una mejor igualdad salarial entre hombres y mujeres en el sector turístico.

4. CONTRATACIÓN ATÍPICA

La contratación atípica, que incluye **contratos temporales, a tiempo parcial y externalizaciones**, es un conjunto de fórmulas que buscan ajustar la disponibilidad de las trabajadoras a las necesidades de la empresa, en base a una demanda altamente fluctuante. Walsh (1991, citado por Purcell, 1997) destaca que la mayoría del trabajo a tiempo parcial, temporal e informal en el sector de la hotelería lo realizan mujeres, motivo por el que se puede afirmar que la contratación atípica es una desigualdad de género en el mercado laboral turístico.

Las azafatas de congresos y eventos son un grupo sometido a una elevada flexibilización laboral y feminización.

La contratación a tiempo parcial tiene la finalidad de flexibilizar el trabajo, adaptarse a las necesidades del mercado y reducir los costes para las empresas (Puech, 2007, citado por Cañada, Julià y Benach, 2019). Los motivos por los que las mujeres representan la mayoría de contratos a tiempo parcial son variados, aunque en gran medida **se debe a la necesidad de conciliar la vida**

laboral con otras responsabilidades, como serían las tareas de cuidado. Otro colectivo que habitualmente tiene este tipo de contrato es el de los estudiantes, que ocupan puestos de trabajo a tiempo parcial por su facilidad a la hora de compaginarlos con los estudios. Este es el caso de las azafatas de congresos y eventos, un grupo sometido a una elevada flexibilización laboral y feminización. Otro ejemplo son las guías a bordo de los buses turísticos, que se encuentran con contratos a tiempo parcial, ya que la empresa recurre al hecho de que el servicio funcione sólo de día dificulta

4. CONTRACTACIÓN ATÍPICA

la organización de dos turnos de ocho horas cada uno. Con tal de ajustar las horas contratadas y no tener que pagar horas extras o evitar tener personal contratado sin una demanda suficiente, la empresa combina el contrato a tiempo parcial con el uso de horas complementarias, provocando oscilaciones en el horario de las trabajadoras y en consecuencia su malestar (Cañada, Julià y Benach, 2019).

Tal y como afirma la literatura científica (Albarracín, 2010; Campbell, 2016; Axelsson, 2015; Bird, 2002; citados por Cañada, Julià y Benach, 2019), los contratos temporales son más elevados entre mujeres, personas inmigrantes, menores de 35 años y empresas con más de 51 personas en plantilla. Las empresas utilizan los contratos temporales con el objetivo de reducir los costes salariales y laborales, a menudo a través de empresas de trabajo temporal (ETT). Las consecuencias de estos contratos para las personas trabajadoras son diversas: **intensificación del trabajo, menor salario y/o acceso restringido a las prestaciones sociales** como la baja por enfermedad o las vacaciones pagadas (Evans, 2007, citado por Cañada, Julià y Benach, 2019).

Por otro lado, la externalización ha sido un fenómeno que ha afectado a muchas trabajadoras del ámbito turístico, y que se define como la obtención de servicios y productos provenientes de una empresa externa que tradicionalmente eran realizados internamente (Dolgui y Proth, 2013). En los últimos años muchos hoteleros han apostado por esta estrategia, con la intención de reducir costes fijos, introducir nuevas tecnologías por parte de empresas especializadas, diversificar su oferta incorporando servicios externos y mejorar en calidad para centrarse en las actividades clave del negocio (Espino-Rodríguez y Ramírez-Fierro, 2017). La externalización en los hoteles empezó por los servicios auxiliares, mantenimiento, informática, seguridad, jardinería o lavandería, sin afectar a las actividades centrales. Posteriormente, se ha extendido al departamento de pisos, ya que se puede obtener un mejor margen de beneficios al ser uno de los más numerosos. La elevada feminización de este departamento es un factor clave para entender el motivo por el cual ha sufrido una mayor externalización, ya que históricamente las personas que han dirigido los sindicatos, las reivindicaciones y las negociaciones has sido hombres (ver punto 12). **La consideración del departamento de pisos como sector feminizado lo ha situado en segundo plano**, aunque la externalización se ha impuesto en otros departamentos de manera progresiva (Cañada, 2016).

La forma de implementar las externalizaciones ha comportado en muchos casos el despido de las trabajadoras vía expedientes de extinción, así como posteriormente una cesión ilegal de las mismas. La cesión ilegal consiste en externalizar únicamente parte de las trabajadoras de un departamento en lugar de toda la plantilla, tal y como establece la ley, es decir, externalizar las camareras de piso pero no el cargo de gobernanta, para seguir controlando de manera directa el trabajo de las camareras de piso. Por otro lado, los hoteles de nueva creación incorporan la externalización del servicio de pisos desde el principio. Asimismo, este modelo ha tenido muchas consecuencias sobre un colectivo laboral que ya estaba precarizado. En primer lugar,

4.
CONTRACTACIÓN
ATÍPICA

muchas trabajadoras lo describen como un proceso traumático que ha degradado su trabajo y, por lo tanto, también sus condiciones de vida. En segundo lugar, este colectivo ha sufrido la pérdida de la categoría laboral y ha percibido reducciones salariales. En tercer lugar, las camareras de piso se encuentran bajo una sobrecarga de trabajo por la externalización también de las lavanderías, anterior a la del departamento de pisos y extendido a la mayoría de los hoteles. En cuarto lugar, la incerteza en los horarios y calendarios laborales, aunque se encuentren especificados por contrato, genera inseguridad a las trabajadoras en el momento de planificarse, así como también por el hecho de no saber la duración real de su contrato. En quinto lugar, se ha producido una segmentación, división e incremento de la competencia entre empleados y empleadas de los hoteles con condiciones contractuales respecto a los que están subcontratados. En sexto lugar, se han acentuado los problemas de salud de las camareras de piso, tanto físicos como psíquicos.

El modelo de externalizaciones de las camareras de piso ha tenido graves consecuencias sobre un colectivo ya precarizado.

Finalmente, la externalización también ha comportado una reducción de la capacidad de representación y defensa de los intereses colectivos (Cañada, 2016, 2018).



Azafatas en un evento. Fuente: bleublogger, bajo licencia de creative commons 2.0.

5. TRABAJO INFORMAL

En trabajo informal está formado por todas aquellas empresas que no son constituidas como entidades legales, independientemente de quién tenga la propiedad, que puede ser de una sola persona o de más de una, ya sean del mismo núcleo familiar o no. Acostumbran a operar con un bajo nivel de organización, a pequeña escala y con una baja o nula división entre el trabajo y el capital como factores de producción (ILO, 2018).

Se estima que dos mil millones de personas en el mundo, es decir, un 61% de la población mundial que se encuentra laboralmente activa, obtienen su salario de la economía informal (ILO, 2018). De forma general, el trabajo informal ocupa a más hombres que mujeres, 63% y 58,1% respectivamente, ya sea en países del Sur o del Norte Global y en contextos rurales o urbanos. No obstante, destaca el hecho de que en países con una renta media más baja, el trabajo informal ocupa a más mujeres que a hombres. La literatura científica explica que **la mayoría de trabajadoras informales no eligen esta forma de trabajo, sino que se dedican a ello por falta de alternativas** (Bonnet, Vanek y Chen, 2019).

En el caso concreto del sector turístico, su naturaleza poco convencional y fragmentada favorece la aparición del trabajo informal (Aykaç, 2010, citado por Moreno y Cañada, 2018), especialmente en destinos turísticos consolidados y durante la temporada alta (Ricaurte-Quijano y Espinoza, 2017). Asimismo, es necesario aplicar la perspectiva de género en este ámbito por tres motivos fundamentales. En primer lugar, la mayoría de estudios en turismo y género no contemplan a las trabajadoras no estructuradas ni a las trabajadoras familiares no remuneradas. En segundo lugar, las carencias económicas y las dificultades para desarrollar capacidades y tomar decisiones, fruto de la relación directa entre ser mujer y trabajar en el sector informal. En tercer lugar, la mayoría femenina trabaja invisibilizada en el sector informal desde su casa o como vendedoras ambulantes. De esta manera, el turismo se sitúa como un sector donde se observa mayor concentración de mujeres en actividades de carácter informal (Moreno y Cañada, 2018).

Las trabajadoras informales deben enfrentarse a una **mayor pobreza y vulnerabilidad** que las empleadas con trabajo formal (Bonnet, Vanek y Chen, 2019), con una falta de cobertura de seguridad social, de prestaciones sociales o de ingresos justos (Leguizamón, 2016, citado por Moreno y Cañada, 2018). También se detectan jornadas laborales no preestablecidas que derivan en retribuciones salariales no fijas. En el caso del turismo, la vulnerabilidad se observa en dos vertientes: la visible, con trabajos informales basados en el comercio callejero en contacto con la persona viajera; y la invisible, con actividades domésticas en el interior de hoteles, restaurantes, actividades de aventura o en alojamientos (Gómez, 2019).

Un ejemplo de trabajo informal en el sector turístico son las **vendedoras ambulantes**. De forma general, estas trabajadoras no tienen permiso para desarrollar su actividad, por lo que pueden sufrir acoso policial, verse obligadas a pagar sobornos con tal de poder trabajar, tener sus bienes confiscados, ser expulsadas de lugares donde

5.
TRABAJO
INFORMAL

desarrollan su actividad, llegando a sufrir brutalidad policial y detenciones. A esta inseguridad personal que sufren se le suman las consecuencias de estar en contacto constante con la contaminación generada por el tráfico y las inclemencias del tiempo, que pueden resultar especialmente perjudiciales para los niños que las acompañan. Además, a menudo no tienen espacio para almacenar sus productos, hecho que puede derivar en su pérdida o en tener que cargar con la mercancía de inicio a final de cada jornada (Wintour y Garzaro, 2013).

La falta de reconocimiento legal de las vendedoras ambulantes propicia situaciones de explotación por parte de las autoridades fiscales o policiales.

Un caso de estudio en concreto es el de las trabajadoras de la Baja California Sur, un destino turístico de sol y playa situado en México. El crecimiento del turismo en esta zona fue acompañado por un fenómeno migratorio en el que las mujeres encontraron una oportunidad de inserción económica, a pesar de que los ingresos que perciben no son ni estables ni fijos. Asimismo, la falta de reconocimiento legal de su trabajo propicia situaciones

de explotación por parte de las autoridades fiscales y policiales. También se producen situaciones de auto explotación por las largas jornadas en condiciones desfavorables (Gámez, Wilson y Ivanova, 2010). En otro contexto geográfico, las vendedoras ambulantes de Hanoi (Vietnam) expresan como las duras condiciones de trabajo y las largas jornadas laborales deterioran gravemente su salud y les impiden realizar sus tareas. El hecho de no poder cargar tanto peso o tener dificultades para recorrer largas distancias desde su residencia hasta la zona turística comporta menos ventas y, por lo tanto, menos ingresos (Truong, 2018).

El trabajo informal de las trabajadoras ambulantes se analiza desde dos puntos de vista diferentes: el empoderamiento de las mujeres, manifestado a través de tener una voz propia dentro de su hogar y su círculo social (Trupp y Sunanta, 2017); o entendiendo que esta situación de informalidad las condiciona a tener un futuro estable y provoca marginalización de la seguridad social (Ricaurte-Quijano y Espinoza, 2017).

6. TECHO DE CRISTAL

El término techo de cristal surge en los años setenta en los Estados Unidos para describir **las barreras artificiales e invisibles creadas por prejuicios actitudinales y organizacionales que impiden a las mujeres ocupar cargos directivos** (Wirth, 2001). Es decir, son los obstáculos que se encuentran las mujeres cualificadas, con grandes capacidades personales y profesionales, para acceder a niveles de dirección y responsabilidad más elevados (Huete, Brotons y Sigüenza, 2016).

Una de las razones por las que las mujeres ven obstaculizado su ascenso a posiciones de dirección es porque estas posiciones requieren un mayor compromiso y exigencia que se consideran difícilmente compatibles con las responsabilidades domésticas que

6.
TECHO
DE CRISTAL

les son atribuidas. Además, aunque finalmente estas mujeres lleguen a ocupar cargos de responsabilidad, estarán ejerciendo sus capacidades profesionales y personal en un mundo laboral masculinizado (Moreno y Cañada, 2018). A la vez, su liderazgo está asociado a valores cercanos a los estereotipos de género femenino tradicional como, por ejemplo: el pensamiento relacional, la colaboración, la comunicación inclusiva, la emoción, la empatía y la capacidad de multitarea (Medina, 2019).

Según Agut y Martín (2007), para llegar a estos puestos de trabajo de alta responsabilidad es importante tener oportunidades para desarrollar la carrera profesional o experiencias laborales que te preparen para afrontar futuros retos. Se considera que el periodo indicado es entre los 30 y 40 años, coincidiendo también con la etapa donde hay una dedicación más intensiva al cuidado de los hijos e hijas. Por este motivo se detecta la existencia de una **cultura organizacional donde persisten los valores masculinos y la falta de una política laboral que favorezca la conciliación de la vida laboral y familiar**. Además, muchas mujeres tienen que lidiar con espacios laborales masculinos con horarios nocturnos, partidos o largas jornadas incompatibles con los roles tradicionales de madre y esposa. Incluso aquellas mujeres sin responsabilidades familiares son vistas como “madres potenciales” y, por lo tanto, se les puede llegar a ofrecer menos oportunidades de formación para progresar en sus carreras.

Equality in Tourism, con su estudio *Sun, Sand and Ceilings: Women in The Boardroom in The Tourism Industry* (2013) expone que las trabajadoras de la industria turística



Mujer trabajando. Fuente: Nenad Stojkovic, bajo licencia de creative commons 2.0.

6.
TECHO
DE CRISTAL

en el Reino Unido no están representadas en el ámbito ejecutivo en las principales empresas turísticas del mundo, a pesar de constituir la mayor parte del trabajo turístico. De un total de 78 encuestas entregadas, sólo el 15,8% de las juntas directivas tienen una mujer realizando un cargo como directiva. Por ejemplo, en TUI Travel, uno de los turoperadores más importantes a escala mundial, las mujeres representan el 59% de la plantilla, pero sólo un 13,3% ocupan puestos de dirección. Se puede concluir entonces, que la industria turística está fracasando en la promoción de las trabajadoras en altos cargos directivos y de toma de decisiones (Moreno y Cañada, 2018).

En el sector hotelero español, la situación es similar, ya que según datos de 2013, los puestos de trabajo de dirección y gestión están ocupados mayoritariamente por hombres, concretamente un 67,2% ante un 32,68% de mujeres directoras y gerentes. En cambio, al analizar cargos intermedios, la distribución por género es más paritaria, siendo un 52,73% ocupados por mujeres y un 47,27% por hombres. Contrariamente, el empleo en los puestos más bajos dentro de la jerarquía laboral, como es el personal de limpieza, la mujer representa aproximadamente el 90% de la fuerza de trabajo (Huete, Brotons y Sigüenza, 2016).

Si se continúa analizando el marco español, el estudio *El techo de cristal en la industria hotelera de Tenerife (Islas Canarias)*: el acceso de las mujeres al liderazgo en el sector de García, Galante y Poveda (2018) refleja la situación de las mujeres en los hoteles tinerfeños. En sus resultados se plasma la **falta de representación igualitaria entre hombres y mujeres en posiciones de media y máxima responsabilidad**. Aunque hay un 35% de mujeres directivas y un 37% que ocupan posiciones de segundo nivel, el acceso a estas posiciones se caracteriza también por una segmentación horizontal por departamentos. En departamentos con más mujeres en la plantilla, los liderazgos son compartidos entre ambos géneros, mientras que allí donde la fuerza de trabajo es mayoritariamente masculina, el liderazgo es íntegramente masculino. Aunque las mujeres no aparecen como jefas de cocina, restaurante o bar, sí que existe un 50% de direcciones femeninas en recepción y relaciones públicas. El estudio indica que tanto las estrellas como el tamaño de los hoteles están estrechamente relacionados con la presencia de las mujeres en posiciones de liderazgo, dado que los hoteles de mayor tamaño y de categoría superior cuentan con menos mujeres al mando y, de hecho, sólo aparece un 13% de mujeres en puestos de responsabilidad en los hoteles de 5 estrellas.

Finalmente, destacar también que en el mundo de la academia los datos corroboran una vez más la existencia de estas barreras invisibles. Pritchard y Morgan (2017) analizaron 189 revistas de turismo, donde se comprobó que dentro de las 20 más populares, los hombres ocupaban el 75% de los cargos de alta responsabilidad. Más allá de la representación numérica de mujeres y hombres, la perspectiva de género aplicada a la producción de conocimiento comporta aportaciones en diversos ámbitos, como en [la incorporación de voces e identidades que han estado invisibilizadas y apartadas de la academia](#).

7. SUELO PEGAJOSO

El suelo pegajoso se define como “una expresión utilizada como metáfora para denotar un patrón de empleo discriminatorio que mantiene principalmente a las mujeres trabajadoras en los niveles más bajos de la pirámide ocupacional, con un **baja movilidad y barreras invisibles para su mejora profesional**” (Carrasquer y do Amaral, 2019). Este concepto se ve en gran medida vinculado al techo de cristal, aunque, en lugar de representar la dificultad para ascender a ciertos cargos superiores, estos son inexistentes o altamente improbables de ocupar a causa de la propia naturaleza del puesto de trabajo, impidiendo su avance profesional y la mejora de sus competencias, habilidades y condiciones de trabajo (Carrasquer y do Amaral, 2019). Este fenómeno no sólo se debe a la imposición masculinizada de la mayoría de posiciones directivas o altos cargos en la jerarquía, sino también por el hecho de que muchos de los trabajos feminizados disponen de una escalera profesional muy corta o la evolución se produce en muy raras ocasiones. Mooney (2018) lo define desde una perspectiva en la que las mujeres, y por tanto sus puestos de trabajo, son asociadas al “trabajo sucio” o no se las considera adecuadas para posiciones directivas, aspecto que las retiene dentro de estas categorías más bajas.

En el informe *El terra enganxós de les dones a la ciutat de Barcelona* (2019) se presentan el género, la edad, el nivel de estudios y el estatus migratorio como factores influyentes clave en la trayectoria laboral de una persona. En el caso de las mujeres,

El género, la edad, el nivel de estudios y el estatus migratorio se presentan como factores clave en la trayectoria laboral de una persona.

más de la mitad (52,5%) se ven profesionalmente sometidas a este fenómeno mientras que sólo un 7,8% muestra trayectorias de movilidad ascendentes. Estas cifras son mayoritariamente más positivas cuando se observa la realidad de los hombres, que desarrollan en mayor frecuencia una trayectoria profesional sin los efectos del suelo pegajoso (Carrasquer y do Amaral, 2019; Ruiz-López et al., 2018).

En los casos de los sectores del alojamiento o de los servicios de restauración, se observa una mayor presencia femenina, sobre todo entre **camareras de piso, limpiadoras de viviendas de uso turístico o puestos de cocina que muestran limitadas posibilidades para ascender o promoverse de manera profesional**, situándolas en un estado de estancamiento (Martínez y Martínez-Gayo, 2019). Spencer (2019) ha analizado esta realidad mediante un estudio en hoteles del área metropolitana de Kingston, Jamaica. Las mujeres entrevistadas afirman ocupar posiciones en las que la movilidad entre puestos de trabajo no es fácil, como recepcionista o camarera de piso, mientras que los hombres se encuentran en situaciones donde la promoción vertical es más sencilla. Además, se detectan diferencias entre hombres y mujeres respecto a sus intenciones de establecer su carrera profesional a largo plazo en el sector. En parte, se destacan los retos presentes en los puestos de trabajo feminizados a la hora de satisfacer las necesidades físicas y psicológicas de las mujeres a largo plazo.

Otro ámbito donde aparece el fenómeno del suelo pegajoso es en el **sector de los cruceros**. Wu (2005) muestra un ejemplo a partir de un estudio en los puertos de

7.
SUELO
PEGAJOSO

Barcelona, Amsterdam y Southampton, donde las mujeres trabajan principalmente en el ámbito de servicio al cliente, en cabina o en el bar. Además, las marinas son contratadas principalmente en posiciones medias y su presencia en posiciones bajas es también superior a la de los hombres. Por otro lado, los marinos ocupan un cargo superior en un 25% más que sus compañeras, sin tener en cuenta las posiciones sénior, en las que sólo un 13% son ocupadas por mujeres. Este estudio sugiere la existencia de un menor acceso a oportunidades de promoción dentro del sector de los cruceros por parte de las trabajadoras femeninas.

8. IMPOSICIÓN DE ESTÁNDARES FÍSICOS

En este apartado se ponen de manifiesto las desigualdades de género en los criterios de selección para ciertos puestos de trabajo dentro del sector turístico. Estos juicios son vinculados a los cánones de belleza, aunque no mantengan ninguna relación con los requisitos para desarrollar las tareas pertinentes. Históricamente, **los estándares de belleza se han establecido siguiendo los cánones occidentales** y, por lo tanto, se tienen en cuenta aspectos como la piel blanca, el cabello largo, la juventud o estar delgada, a grandes rasgos y entre muchos otros requisitos (Frederick et al., 2015). Dotar al sector turístico de una determinada imagen también ha sido un punto clave en la atracción de trabajadoras, razón por la que se suelen contratar trabajadoras jóvenes con el objetivo de perpetuar una imagen glamurosa del sector, convirtiendo así un canon concreto de belleza y juventud en requisitos indispensables para la contratación (Jordan, 1997 citada por Moreno y Cañada, 2018).

En este sentido, dentro del sector turístico, las azafatas son uno de los colectivos que más se han sometido a estas imposiciones. Las empresas exigen a las azafatas que se vistan de manera “atractiva” y que tengan una buena apariencia, es decir, que sean delgadas, jóvenes y “bonitas” (Fuller, 2012). Tener atractivo físico o no tenerlo puede comportar diferentes implicaciones como es el caso de las azafatas, en el que **las mujeres estéticamente consideradas atractivas tienen más ventajas** (Padilla, 2001). La misma lógica de distribución dentro del puesto de trabajo también es vigente en discotecas y bares nocturnos, donde las empleadas que cumplen con el canon de belleza establecido son situadas en espacios más próximos a los clientes, como pueden ser las zonas VIP de estos recintos, con una **elevada sexualización** de su presencia y su trabajo; mientras que las que no cumplen con estos estándares desarrollan otras tareas.

Uno de los eventos más conocidos alrededor del mundo, [el Mobile World Congress \(MWC\)](#), [ha recibido críticas por reproducir estas desigualdades de género](#). Trabajadoras y sindicatos han denunciado que algunos de los requisitos para trabajar en zonas VIP del congreso son tener entre un 36 y un 38 de talla y medir un mínimo de 1,70 metros. De hecho, existen diferencias salariales según la altura, aunque el trabajo sea el mismo y en

8.
IMPOSICIÓN
DE ESTÁNDARES
FÍSICOS

los dos casos los requerimientos consistan en tener una buena presencia y un alto nivel de idiomas. Así es como una mujer con una altura de 1,70 metros o más puede cobrar 7,20€ brutos por hora y otra de menos altura cobra 6,20€ brutos la hora. Además, este trabajo es mayoritariamente realizado por estudiantes que en pocos días trabajando en el congreso, en los restaurantes o en fiestas nocturnas consiguen un dinero extra. En [estas celebraciones post-Mobile, también se reproducen dinámicas machistas](#), ya que los congresistas usan a las azafatas para hacerse fotos con ellas en el *photocall*, trabajo por el que no han sido contratadas y hasta reciben insinuaciones sexuales por parte de los invitados.

Las azafatas de vuelo deben ajustarse a estándares específicos de peso, figura, complexión, dientes rectos y regularidad facial.

Las azafatas de vuelo son otro colectivo que se ha visto condicionado por su físico para poder llevar a cabo su trabajo. Tal y como ya

explicaba Hochschild en 1983, las azafatas de vuelo deben ajustarse a estándares específicos de peso, figura, complexión, dientes rectos y regularidad facial. Actualmente, para las mujeres tripulantes de cabina de pasajeros es obligatorio llevar una base de maquillaje, rímel en los ojos, pintalabios y las uñas perfectamente cuidadas con

tonos discretos. Además, el cabello debe ir recogido en una coleta o moño, sin tener en cuenta que este tipo de recogido puede perjudicar a los cabellos afro, que sufren especialmente con estos peinados. En muchas compañías, el protocolo de uniformidad durante el vuelo indica que las mujeres deben calzar un tacón bajo (de 3 a 5 cm) y para embarcar, desembarcar caminar por la terminal un tacón alto (de 5 a 10 cm). Los hombres también se ven obligados a seguir ciertos estándares, como afeitarse si tienen barba espesa y llevar una manicura impecable.



Azafata de vuelo. Fuente: Delta News Hub, bajo licencia de creative commons 2.0.

8. IMPOSICIÓN DE ESTÁNDARES FÍSICOS

La apariencia física se considera tan importante que hay aerolíneas como *Emirates* o *Qatar Airways* que piden una fotografía de cuerpo entero en el currículum con tal de poder acceder a la entrevista con la compañía. [En el año 2017 fue la primera vez que un juez falló parcialmente a favor de dos azafatas de vuelo de la compañía rusa *Aeroflot*](#). Las dos trabajadoras habían denunciado a la compañía por haber sufrido discriminación salarial a causa de tener más de 40 años y superar la talla 42. Del mismo modo, la empresa había relegado a estas dos azafatas a vuelos nacionales de corta duración y con peores horarios.

Otro ejemplo son los grandes eventos deportivos, que atraen a un elevado número de visitantes. En estas celebraciones ha habido azafatas que también han denunciado tanto los requisitos como las condiciones del trabajo a las que estaban sometidas. Este es el caso de las mujeres que trabajaron en el Torneo Comte Godó de tenis en Barcelona, que [fueron obligadas a trabajar con minifalda y sin abrigo a tres grados de temperatura durante el torneo](#). Otros eventos deportivos han tomado la decisión de eliminar la figura de las azafatas de imagen, entendiendo que su trabajo las cosificaba y las mostraba como un elemento decorativo. Ejemplos son [la Volta a Catalunya](#), que el año 2017 prohibió que en la entrega de premios apareciesen las azafatas, y [Fórmula 1](#), que al comienzo de la temporada de 2018 también decidió eliminar de la parrilla de salida a las llamadas “chicas del paraguas”.

9. ACOSO SEXUAL

El acoso sexual es una forma de discriminación, definida como **insinuaciones sexuales no deseadas, peticiones de favores sexuales, y otras conductas físicas o verbales de naturaleza sexual**. El acoso sexual tiende a tener lugar cuando, a través de la sumisión o el rechazo de estas conductas, se dan casos como los siguientes, ya sea de manera implícita o explícita: afectación en términos de seguridad y de promoción profesional; afectación psicológica y emocional que puede interferir en el trabajo o en el bienestar de la persona, como el estrés o la afectación de la autoestima; creación de un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo (Theocharous y Philaretou, 2009).

Las consecuencias del acoso pueden producirse tanto durante las tareas en el trabajo, como en la salud psicológica y física (Cho, 2002). A la vez, pueden ser a corto o largo plazo y afectar también al entorno de la persona que lo ha sufrido (Theocharous y Philaretou, 2009). Esta última investigación afirma que el acoso sexual puede afectar a mujeres y hombres por parte de personas de su propio género o el opuesto; ya sean personas trabajadoras, clientes o proveedores. No obstante, en el estudio *The Glass Floor* (ROC y Forward Together, 2014), se observa que un 60% de las trabajadoras trans, un 50% de las trabajadoras mujeres cis y un 47% de los trabajadores hombres

9.
ACOSO
SEXUAL

cis afirman haber sufrido acoso sexual, mientras que un 40% de las trabajadoras trans, 30% de las mujeres cis y 22% de hombres cis manifiestan que los contactos físicos inapropiados son habituales durante sus jornadas laborales.

La industria turística puede facilitar el acoso sexual mediante características como un elevado contacto social en el trabajo, jornadas laborales de muchas horas y contacto directo con los clientes, entre otros (Cho, 2002). Estas condiciones de trabajo, sumadas al trato de calidad que deben ofrecer al turista, pueden favorecer situaciones de explotación, siendo el acoso sexual una de ellas (Dyer, 2010, citado por Moreno y Cañada, 2018). El estudio desarrollado por Cho (2002) afirma que **en la gran mayoría de casos el acoso sexual es verbal**, a través de comentarios sexuales insultantes, pretensión de bromas o discusiones. En menor medida y por orden descendiente, el acoso también puede tomar forma física (con contactos sexuales no deseados), visuales (con comentarios o gestos sobre la apariencia), en los servicios (como verse en la obligación de bailar) o tener que ver fotografías o dibujos sexuales.

Ciertos puestos de trabajo dentro de la industria turística, como recepcionistas, camareras de piso, azafatas de vuelo, camareras de bares nocturnos o animadoras son más propensas a encontrarse en situaciones de acoso, tales como insinuaciones y demandas sexuales por parte de los clientes, ya que el entusiasmo y amabilidad inherentes en su trabajo las hace más vulnerables (Cabezas, 2006). Por otro lado, las azafatas de congresos y eventos también pueden ser víctimas de acoso sexual por parte de los asistentes. Algunos factores que lo explican son la elevada feminización de estos puestos de trabajo, la infravaloración hacia las tareas que desarrollan y, en algunos casos, ser miembros de alguna minoría étnica (Moreno y Cañada, 2018). Por otro lado, se ha observado que las trabajadoras trans sufren un acoso específico a causa de su identidad de género, además de otras discriminaciones como podrían ser la obligación de utilizar un uniforme y un lavabo que no se corresponden con su género. En un focus group con 18 trabajadoras trans del sector de la restauración de los Estados Unidos, se detalla que son tres veces más propensas a sufrir acoso por parte de los responsables y que reciben el doble de comentarios sexuales que el resto de las trabajadoras (ROC United y Forward Together, 2014).

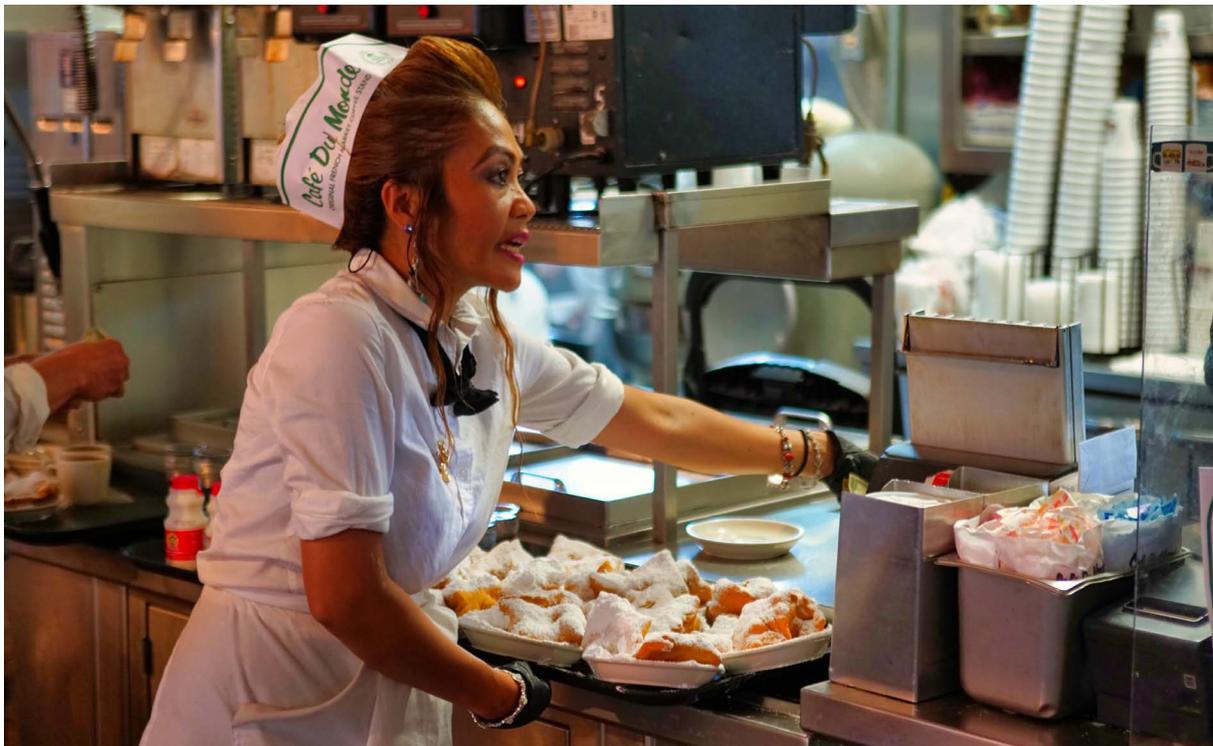
Asimismo, los establecimientos hoteleros han estado contruidos de manera que facilitan las interacciones sexualizadas entre la clientela y el personal, dando lugar a formas de acoso sexual (Guerrier y Adip, 2000, citados por Cañada, 2019b). También es necesario concebir que las habitaciones de los hoteles pueden suponer situaciones de riesgo para las camareras, motivo por el que se han habilitado una serie de medidas para protegerlas, como trabajar con las puertas de las habitaciones abiertas y disponer de sistemas de alarma ante posibles agresiones (Hunter y Watson, 2006, citados por Cañada, 2019b).

En el caso de los restaurantes, las dinámicas que tienen lugar en estos negocios propician que la fina línea entre la interacción social y la profesional facilite el acoso sexual hacia las camareras. Los restaurantes no ofrecen únicamente alimentación, sino que se sitúan como una experiencia que incluye entretenimiento para los clientes. El

9.
ACOSO
SEXUAL

estudio de Matulewicz (2015) concluye que las dinámicas de poder presentes en los restaurantes entre trabajadoras y consumidores y entre trabajadoras y jefes, sumadas a la naturalización de la restauración como un espacio sexualizado, intensifican los acosos sexuales. En ocasiones, **las camareras se ven obligadas a complementar los bajos salarios con las propinas**, y se sienten presionadas a tolerar comentarios lascivos y conductas inapropiadas como parte de su trabajo, a riesgo de no percibir las mismas propinas. En otros casos, como el de las bailarinas de danza del vientre de un bar de noche de Taiwan, las trabajadoras afirman que, aunque durante la jornada de trabajo no acostumbran a experimentar acoso sexual, con tal de prevenir ciertas situaciones ninguna mujer llega ni se va a casa sola (Chang y Bairner, 2019).

Otro colectivo que sufre acoso sexual, tal y como se afirma en el estudio elaborado por Cheung, Baum y Hsueh (2017), es el de las *tour leaders*. En el caso de estas trabajadoras en Taiwan, un 60% manifiestan que han sufrido acoso sexual durante sus jornadas laborales, contradiciendo las estadísticas gubernamentales que sitúan los acosos sexuales en un 1% en el caso de los hombres y un 6% en mujeres. Respecto a las guías acompañantes, la premisa de que el cliente siempre tiene la razón y el peso elevado de las propinas hacen que el sueldo de las guías dependa en gran medida de la relación con la clientela, hecho que puede conducir a situaciones donde tenga lugar el acoso sexual. El mismo estudio concluye que la mayoría de acosadores son hombres, en un 86%, siendo los agresores, en orden descendente, clientes, conductores de autobús y otros guías, mientras que la mayoría de víctimas son mujeres.



Camarera en un restaurante. Fuente: Nixter, bajo licencia de creative commons 2.0.

9.
ACOSO
SEXUAL

A menudo, además, **no existen protocolos que eviten las situaciones de acoso** y, en el caso de que los haya, las trabajadoras no tienen constancia de ello (Weber et al., 2002). En el ejemplo de las guías acompañantes taiwanesas, más de la mitad expresan no estar seguras de si la agencia de viajes a la que están afiliadas tiene un protocolo para acosos sexuales, mientras que un 40% de las que saben que la empresa tiene estas políticas no conocen su contenido. Por esta razón las empresas tienen que adaptarse a las características de cada trabajo, como podría ser, en este caso, al hecho de que las guías trabajen fuera de la compañía y puedan encontrar dificultades con tal de sacar adelante las denuncias que puedan dar pie a iniciar protocolos (Cheung, Baum y Hsueh, 2017).

De forma general, **los acosos sexuales dentro de la industria turística acostumbran a ser poco denunciados**. Este dato puede tener diversas explicaciones, como que las trabajadoras no identifiquen estas conductas como acoso, la falta de seguimiento de las denuncias por parte de supervisores o las dificultades sociales y/o burocráticas que deben afrontar para sacar adelante la denuncia (Theocharous y Philaretou, 2009). Por otro lado, en una investigación con personal de cabina, Tsaur, Hsu y Kung (2020) concluyeron que las empleadas que empiezan en el trabajo o que acaban de finalizar un curso de capacitación, manifiestan que hay una gran diferencia entre lo que les enseñan en la formación y lo que en realidad se encuentran, de ahí que a veces no sepan cómo responder ante situaciones de acoso. Es por eso que las estrategias para afrontar el acoso sexual acostumbran a ser las siguientes: encontrar maneras de evitar estas situaciones en el futuro, autoconvencerse de que es un hecho habitual en la industria, evitar al acosador o ignorar la situación; buscando ayuda en familiares, amistades y compañeras de trabajo que pueden no tener las herramientas necesarias para ayudarlas (Cheung, Baum y Hsueh, 2017).

10. EXPLOTACIÓN SEXUAL

La explotación sexual es un ámbito amplio y polémico dentro de los estudios en turismo. La Organización Mundial de la Salud (2020) la define como el intento o el abuso de una posición de vulnerabilidad, poder o confianza con fines sexuales, incluyendo pero no limitándose, al aprovechamiento económico, social o político de explotación social ajena. No obstante, a menudo se da lugar a confusiones conceptuales que afectan a la producción de conocimiento. **Es necesario diferenciar el turismo sexual de su equivalencia a tráfico de personas con finalidades de explotación**. Asimismo, es preciso discernir el tráfico de los desplazamientos, principalmente irregulares, de personas migrantes entre fronteras para ejercer la prostitución. Cada dinámica presenta sus particularidades y no pueden ser vistas como sinónimos (Piscitelli, 2019). En el ámbito de los estudios en turismo, la explotación sexual suele ser abordada desde el punto de vista de la infancia, dado que es más fácil llegar al consenso global de que la

10.
EXPLOTACIÓN
SEXUAL

pedofilia en ningún caso es aceptable. Sin embargo, sin entrar en detalles, no hay duda de que la explotación sexual infantil nunca puede ser considerada un trabajo dentro del mercado laboral (Moreno, 2019), fenómeno contra el que se intenta luchar a través de proyectos como [The Code](#), iniciativa que pretende sensibilizar, ofrecer herramientas y apoyo a la industria turística para prevenir la explotación sexual de niños y niñas.

La sexualización, entendida como dar carácter sexual a alguien o a alguna cosa, **es presente en la manera de transmitir la imagen de un destino turístico.** Hay ocasiones en las que el discurso del destino transmite unos roles de género tradicionales, fruto de la herencia patriarcal, en los que se diferencian cuáles son los espacios y roles que tanto hombres como mujeres pueden llegar a tener. Las consecuencias de establecer estos esquemas son diversas, como la perpetuación de determinados puestos de trabajo que pueden ocupar exclusivamente las mujeres y en los que se da por sentado que deberán tener una atención hacia el cliente que incluya conductas y comportamientos que no se pedirían a los trabajadores hombres (Gil et al., 2014; Sun, 2017). Por otro lado, la transmisión de la concepción sexualizada de la mujer comporta enmarcarlas en un imaginario limitado a su cosificación. De esta manera, como en el caso de Cuba, las mujeres son vistas como un mero objeto

La imagen hipersexualizada de las mujeres es acompañada de otros estereotipos racistas que se orientan a los potenciales clientes con el objetivo de que estos quieran vivir una experiencia de poder y dominación que les sea atractiva.

valorado por su belleza, que es leída como un escenario de conquista (Morgan y Pritchard, 2018). Así pues, se configura la imagen de la mujer y, por lo tanto de la trabajadora, den base a la feminidad y la alteridad. Esta identificación de las mujeres con aquello que resulta exótico por un lado las cosifica, y por el otro, les abre puertas para generar ingresos a través de la diferencia (Fuller, 2012).

En este sentido, la imagen hipersexualizada de las mujeres es acompañada de otros estereotipos racistas que se orientan a los potenciales clientes con el objetivo de que estos quieran vivir una experiencia de poder y dominación que les sea atractiva (Gezinski et al., 2016). Resulta difícil estimar el número de personas que son sexualmente explotadas dentro del mercado laboral turístico, dado que hay puestos de trabajo en los que se considera que ofrecer servicios sexuales forma parte de las tareas de las trabajadoras. En algunos casos, esto puede incluir a camareras, mujeres que ofrecen servicios de limpieza, recepcionistas, personal en bares y en ocio nocturno, y trabajadoras en campos de golf, entre otros (Vlitas, 2018).

Por otro lado, no es posible abordar la explotación sexual desde el turismo sin mencionar el llamado **turismo sexual**. La Organización Mundial del Turismo definió en 1995 el turismo sexual como “viajes organizados en el sector turístico o fuera del sector, pero utilizando sus estructuras y redes con la intención principal de establecer relaciones sexuales comerciales con los residentes del destino”. Es decir, el turismo actúa como facilitador del encuentro sexual, ya sea entre quien visita y quien ofrece servicios sexuales o románticos, o entre quien visita y quien se encuentra en situación de explotación sexual. Existen diversos motivos que pueden incentivar la búsqueda del placer sexual en otra región o destino, como por ejemplo: concepción moral diferente

10.
EXPLOTACIÓN
SEXUAL

a la del destino del lugar de origen, por lo cual ciertas prácticas no son mal vistas; legalidad más laxa que facilita los encuentros sexuales que se sitúan fuera de la ley; mayor poder adquisitivo de la persona visitante en el lugar que visita; o la racialización y el exotismo de las personas que ofrecen servicios sexuales (Vlitas, 2018).

El abordaje del turismo sexual ha dado lugar a diferentes estrategias dentro del mercado laboral turístico y de los movimientos feministas. En la academia turística también surgen debates que intentan abordar cuál debe ser el rol de los diferentes agentes en los destinos turísticos. Moreno y Cole (2019) ponen de relieve la necesidad que tienen las empresas turísticas de crear políticas internas y procedimientos para prevenir la explotación sexual. Por otro lado, Chapuis (2016) plantea debates como cuáles son las relaciones de poder que se reproducen en el uso del espacio público o cuáles son los patrones de comportamiento que se legitiman a través de la oferta turística del sexo.

11. DESVALORIZACIÓN SOCIAL E INVISIBILIZACIÓN

La desvalorización y la invisibilización son dos de las consecuencias de que la participación laboral de las mujeres, en muchos casos, esté centrada en tareas consideradas una extensión del trabajo doméstico y de cuidado. Este trabajo es percibido como un atributo femenino y, por lo tanto, cuando se traslada al mercado laboral, se asume que se trata de un trabajo fácil y se infravalora (Moreno y Cañada, 2018).

La invisibilización del trabajo de cuidados empieza otorgándole muy poca importancia a esta tarea. En segundo lugar, se considera que estas actividades requieren escasas capacidades o habilidades y, en consecuencia, se deduce que las personas que ocupan estos puestos de trabajo no tienen formación. En tercer lugar, se naturalizan estas capacidades asociándolas a las mujeres. Por último, no se obtiene ningún tipo de reconocimiento o retribución económica justa por el desarrollo de estas tareas (López y Medina, 2020).

Los colectivos más afectados son el conjunto de camareras de piso y limpiadoras de viviendas de uso turístico, a pesar de tener un papel fundamental en el desarrollo de la actividad turística. Pese a representar entre el 20% y el 30% de la plantilla de los hoteles españoles (Cañada, 2015) o el [el 31% de la fuerza laboral de las VUTs](#), según datos proporcionados por un informe de la Asociación de Apartamentos Turísticos de Barcelona (APARTUR), han sido menospreciadas por el sector. La invisibilización y la desvalorización de su trabajo se refleja en el sueldo percibido, ya que, por ejemplo, una trabajadora puede llegar a cobrar 2,50€ por habitación o menos (Cañada, 2015) (ver punto 3).

11.
DESVALORACIÓN
SOCIAL E
INVISIBILIZACIÓN

A partir de la autoorganización de las camareras de piso, se ha conseguido que actualmente sea un trabajo más visible en España. **Gracias a un intenso proceso de movilización social, el colectivo laboral de las camareras de piso ha pasado de estar invisibilizado a protagonizar momentos clave del debate político español** (Moreno y Cañada, 2018). Las asociaciones de “Kellys” han logrado crear una imagen propia y romper con la invisibilidad de su trabajo, reclamando así un espacio propio. No obstante, las condiciones laborales y los sueldos percibidos siguen reflejando la infravaloración que sufren.

Por otro lado, el colectivo de azafatas de congresos y eventos, grupo profesional donde predominan las mujeres, sufre una infravaloración del trabajo que realizan, pero no una invisibilización. Aun así, la visibilización otorgada se basa en unos estereotipos y cánones de belleza muy estrictos y excluyentes que acaban sexualizando la imagen de esta trabajadora y generando [discriminaciones y categorías por razones físicas entre las diferentes azafatas](#) (ver punto 8).



Francisca Mendoza, artesana y cacique de Peña Morada, Argentina. Fuente: Carla Izcara.

12. SALUD LABORAL

Los riesgos laborales hacen referencia a la posibilidad de sufrir algún daño relacionado con el trabajo y se pueden manifestar como enfermedad, patología o lesión. Se agrupan en las siguientes categorías: riesgos medioambientales (físicos, químicos, biológicos y del puesto de trabajo); riesgos ergonómicos (movimientos repetitivos, posiciones forzadas, aplicación de fuerzas, trastornos musculoesqueléticos, y características del lugar de trabajo que incluyan elementos como la iluminación, el ruido, el calor, etcétera); riesgos psicosociales (estrés, síndrome de estar quemado, acoso y violencia). Cada actividad laboral tiene riesgos diferentes, por lo que es necesario contar con planes preventivos que los eviten o los minimicen (Vallellano, 2018).

La preocupación por la salud laboral y por la prevención de riesgos laborales en el sector turístico es insuficiente por causas como: la dimensión reducida, familiar y a menudo patriarcal de buena parte de las empresas del sector; mayor frecuencia de accidentes leves de manera que se infravaloran los costes de la no prevención; la externalización de la gestión laboral a consultorías, hecho que aleja a las empresas de su responsabilidad respecto al personal; y, finalmente, la estacionalidad de la actividad turística y la consecuente inestabilidad en las plantillas, que comporta una menor formación preventiva. Por otro lado, la prevención de riesgos laborales ha aumentado con relación a los riesgos eléctricos y a la higiene alimentaria (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006).

Como se ha comentado anteriormente, el sector turístico divide los puestos de trabajo en función del género del personal, determinando qué tareas realizan hombres y cuáles las mujeres. De esta manera, las mujeres tienden a ocupar posiciones donde se dan peores condiciones en cuanto a nivel de responsabilidad, promoción y salario. A este aspecto es necesario sumarle la doble presencia sufrida por muchas trabajadoras, es decir, la responsabilidad y la realización del grueso de las tareas de cuidado en su ámbito doméstico. Es evidente que globalmente las mujeres dedican muchos más

Las camareras de piso son una de las categorías laborales donde la intensificación del trabajo y la falta de seguridad laboral incrementan los riesgos de salud físicos y psíquicos.

esfuerzos para poder llegar a todos los ámbitos en los que se exige su presencia, hecho que comporta **desigualdades en las condiciones de trabajo y, por lo tanto, desigualdades en la salud laboral** (ISTAS, 2002).

Las **camareras de piso** son una de las categorías laborales donde la intensificación del trabajo y la falta de seguridad laboral incrementan los riesgos de salud físicos y psíquicos. En primer lugar, a nivel físico, las trabajadoras manifiestan cansancio y agotamiento permanentes a causa de la intensidad del ritmo laboral. De aquí derivan dolores musculares y articulares causados por movimientos repetitivos y malas posturas, así como moratones en las piernas fruto de tener que ir deprisa en todo momento. Son frecuentes los problemas en las rodillas, con las que mueven las camas para evitar agacharse e, incluso, intervenciones quirúrgicas a causa de hernias o del túnel carpiano. En segundo lugar, en relación con los productos químicos utilizados para limpiar y desinfectar, las trabajadoras pueden sufrir problemas respiratorios y dérmicos. Aunque últimamente

12.
SALUD LABORAL

haya un mayor control sobre los productos, a menudo no es suficiente. Se dan casos de falta de equipos de protección individual y de su ineficacia, ya que no son compatibles con el ritmo de trabajo que deben mantener. Estas condiciones de trabajo, sumadas a situaciones de maltrato por parte de gobernantas y supervisoras, comportan elevados niveles de estrés y ansiedad que derivan en insomnio. A causa del cansancio, el dolor y el estrés, la automedicación de las trabajadoras para poder aguantar su jornada laboral se ha convertido en una dinámica frecuente (Cañada, 2016). La situación de las camareras de piso, además, se veía agravada por la **falta de reconocimiento de las enfermedades laborales provenientes de su actividad**, como aquellas relacionadas con determinados movimientos repetitivos de brazos y manos. El año 2018, el Ministerio de Trabajo reconoció [el síndrome del túnel carpiano, la bursitis y el codo de tenista como enfermedades profesionales](#), dando respuesta a una demanda histórica del colectivo de trabajadoras.

Otra categoría laboral feminizada que presenta riesgos de salud propios son las **azafatas de vuelo**. McNeely et al., (2018) afirman que estas trabajadoras presentan mayor prevalencia a sufrir cánceres en los órganos del aparato reproductor, así como otros cánceres, a causa de recibir continuas radiaciones sin protección dentro de los aviones. Además, se observa una relación directa con el incremento de la infertilidad, abortos no deseados, partos prematuros y anomalías en el feto. Por otro lado, las azafatas de vuelo veteranas manifiestan trastornos del sueño, fatiga y depresión que en algunos casos pueden derivar en el síndrome de fatiga crónica, abuso de alcohol para poder aguantar las condiciones de las jornadas laborales, sinusitis, cirugías en los pies por la bipedestación continuada (McNeely et al., 2018), mientras que también pueden sufrir insuficiencia venosa y los efectos del jet lag (Rivas, 2008).

Las **guías a bordo del autobús turístico** de Barcelona, por otro lado, destacan las problemáticas de salud laboral a las que se enfrentan durante las jornadas dentro del autobús, como son los problemas de espalda a causa de las malas condiciones de los asientos o los golpes y caídas como consecuencia del movimiento constante o del suelo mojado en caso de que haya llovido. Las inclemencias del tiempo también provocan afectaciones debido al viento, las bajas temperaturas en los meses más fríos y las temperaturas elevadas durante los meses más calurosos. A bordo del autobús toman también importancia los riesgos psicosociales derivados especialmente de las tensiones tanto con el personal de servicio del bus como con las personas usuarias. El estrés y la angustia provienen de tiempos de servicio muy marcados y limitados, la insatisfacción de la clientela por el tiempo de espera, la gestión de las colas, el asegurar el cumplimiento de las normas de las personas pasajeras dentro del autobús o las problemáticas por la pérdida de billete, entre otros. Fuera de los autobuses, la principal queja de las guías es la dificultad que tienen para poder utilizar el servicio durante su turno, molestias agravadas durante el periodo de menstruación. A pesar de que desde 2015 cada trabajadora tiene su propia tarjeta para poder utilizar los servicios instalados por Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), el tiempo es muy justo y no se pueden hacer las paradas necesarias, generando un notable malestar. A largo plazo, estas dificultades pueden derivar en cistitis (Cañada, Julià y Benach, 2019).

12.
SALUD LABORAL

Por otro lado, las **guías turísticas** manifiestan que los principales riesgos de salud medioambientales son fruto de las inclemencias del tiempo por el hecho de trabajar al aire libre, mientras que entre las problemáticas ergonómicas citan afectaciones en la voz y agotamiento por la bipedestación continuada. Respecto a los riesgos psicosociales, se incluyen el agotamiento mental por los problemas en la movilidad y por los elevados ruidos ambientales constantes, así como la tensión provocada por conflictos o situaciones incómodas con personas que rechazan su presencia a causa de la masificación del espacio. En el caso de las guías no habilitadas, estas tensiones se agravan en ocasiones en las que reciben insultos o increpaciones por parte de algunas guías habilitadas (Cañada, Julià y Benach, 2019).

Otro colectivo que sufre diversos riesgos laborales es el **personal de restauración**. En este sector, las cocineras manifiestan problemas de salud a causa del uso de productos tóxicos y, principalmente, por la exposición continuada a humos (Cañada, Julià y Benach, 2019). Por otro lado, las camareras se ven expuestas a riesgos ergonómicos como la bipedestación continuada, posturas incómodas, cargas físicas, movimientos rápidos, cobertura de largas distancias y falta de descansos a lo largo de la jornada laboral (Laperriere, 2017, citado por Cañada, Julià y Benach, 2019).

13. INSUFICIENTE ATENCIÓN EN LAS AGENDAS SINDICALES

La representación sindical en España es mayoritariamente masculina, 59,9% en 2015, pero la femenina ha aumentado notablemente pasando de un 21,4% en 2003 a un 37,5% en 2015 (Jódar et al., 2018). Este incremento en la representación femenina dentro de la actividad sindical viene dado, en parte, por la incorporación de la mujer en el mercado laboral durante las últimas décadas. Sin embargo, esta mayor presencia no implica necesariamente que exista una interpretación de los problemas de género por parte de los sindicatos ni que sean incluidos dentro de su agenda (Aspiazu, 2012).

Respecto a la presencia sindical en el sector hotelero, tomando la ciudad de Barcelona como ejemplo, no hay datos públicos disponibles. No obstante, se identifica que hay una baja presencia sindical, especialmente en hoteles de nueva creación en los que el proceso de externalización ha afectado a la capacidad de organización. Así pues, la externalización de plantillas y la falta de contratación fija dificulta la implantación de sindicatos (Cañada, Julià y Benach, 2019).

El proceso de externalización ha afectado a la capacidad de organización sindical.

El estudio de Bonaccorsi y Carrario (2012) concluye que existe un problema respecto a la relación real entre la afiliación y la representación interna en los sindicatos. También se afirma que no hay una relación recíproca entre estos dos aspectos, ya que **la afiliación es superior a la representación que tienen las mujeres dentro de los sindicatos**, quienes creen que esto se debe a la falta de confianza por parte de los dirigentes

13.
INSUFICIENTE
ATENCIÓN EN
LAS AGENDAS
SINDICALES

masculinos sobre la conducción de propuestas y la decisión de nuevas alineaciones dentro de las estructuras sindicales. Otra barrera puede ser la propia construcción de la organización sindical, el liderazgo, la cultura organizacional y la práctica sindical siguen reflejando una serie de valores masculinizados, creando un obstáculo más para la participación femenina (Bermúdez y Roca, 2019). Por otro lado, una barrera para participar activamente en la agenda sindical está relacionada con el reparto desigual de las tareas domésticas y de cuidados. Por este motivo se habla de una triple jornada laboral y de la imposibilidad de compatibilizar la militancia, la familia y la vida laboral (Bermúdez y Roca, 2019). Este conjunto de aspectos se traduce en manifestaciones de malestar que pueden dar lugar a procesos de desafección u organización autónoma, como es el caso de las diversas asociaciones de “Kellys”.

Finalmente, Beneyto et al., (2016) concluyen que los sindicatos españoles actualmente incluyen una representación más variada en términos de género, clase y nivel de estudios. No obstante, quedan algunas cuestiones pendientes, como la afiliación de sectores más precarios y fragmentados, la pequeña empresa y, en general, de trabajadores con contratos más frágiles o no estándar, como la afiliación de jóvenes (Jódar et al., 2016). Históricamente, el liderazgo sindical en la hostelería ha mostrado una falta de representación de minorías y ha sido predominantemente masculino (Underthun y Christoffer, 2018).

Un ejemplo de la insuficiente representatividad sindical es el colectivo de azafatas de eventos y congresos, que cumplen estas últimas características: contratos no estándar y personal joven. Paralelamente, son puestos de trabajo transitorios caracterizados por la **liminalidad**, concepto que se utiliza para explicar una fase de trabajo incierta que representa un parón a corto o largo plazo en la búsqueda de un camino o una carrera diferente. La liminalidad puede afectar a la solidaridad de toda la fuerza de trabajo; se trata de un grupo relativamente satisfecho con su situación laboral a corto plazo y que opta por quedarse fuera del trabajo organizado (Underthun y Christoffer, 2018).

14. OPOSICIÓN SOCIAL Y FAMILIAR PARA ACCEDER AL MERCADO LABORAL

Como se ha podido comprobar anteriormente, las mujeres, aparte de sufrir las consecuencias de un contexto laboral desfavorable, se encuentran con una serie de obstáculos y limitaciones dentro del mundo del trabajo o incluso antes de acceder a este. Una de estas barreras de entrada detectadas es la oposición social y familiar para acceder al mercado laboral.

El estudio de Xheneti, Thapa y Madden (2018) expone cómo las mujeres gestionan las demandas familiares y laborales en el contexto de un país en vías de desarrollo, en este

14.
OPOSICIÓN SOCIAL
Y FAMILIAR PARA
ACCEDER
AL MERCADO
LABORAL

caso Nepal. Uno de sus resultados a destacar, transferible a otros contextos, es que las mujeres son altamente dependientes de los maridos y de la familia política, debido a que, tradicionalmente, la responsabilidad de obtener ingresos ha recaído sobre el hombre. En el momento en el que se asume la necesidad de que la pareja, en este caso la mujer, aporte también dinero en casa, sólo pueden escoger esos trabajos que les permitan los maridos. Paralelamente, las mujeres se enfrentan a una falta de apoyo social y familiar porque **los miembros de su familia les exigen que reproduzcan el rol tradicional de madre** y se encarguen de las tareas asociadas (Huete, Brotons y Sigüenza, 2016).

En el caso de las mujeres casadas que entran en el mundo laboral turístico, sea a partir de emprender proyectos propios o convirtiéndose en asalariadas, pueden sufrir conflictos o periodos de estrés en casa, especialmente con el marido (Getz, Carlsen y Morrison, 2004), desencadenando problemas de pareja, ya que los hombres sienten una pérdida de control sobre la vida de sus esposas. Otras reacciones a partir de la inserción laboral de las mujeres en el mercado turístico son, en primer lugar, la puesta en duda de las masculinidades (Duffy et al., 2012) que se refleja con el rechazo que han sufrido algunos hombres por parte de familiares y amigos, acusándolos de ser “poco hombres”. En segundo lugar, episodios de violencia doméstica por miedo a perder poder sobre sus esposas o porque consideran que abandonan su rol dentro del ámbito doméstico. Por último, también se detecta que, en algunas ocasiones, las mujeres deben pedir permiso para empezar a trabajar y no siempre reciben el apoyo de la pareja, como ha sido comentado anteriormente (Getz, Carlsen y Morrison, 2004)..



Mujeres en un puesto de venta ambulante. Fuente: UN Women/Ryan Brown, bajo licencia de creative commons 2.0.

15. NEGOCIOS FAMILIARES QUE AUMENTAN CARGAS LABORALES

Como se ha constatado a lo largo de este informe, la división jerárquica del trabajo en función del género es histórica y se ha construido de manera que abarca los espacios privados y los públicos (Rodríguez-Modroño, Gálvez-Muñoz y Agenjo-Calderón, 2015). Tal y como afirman las últimas autoras, es a causa de esta división por género del trabajo que las tareas que desarrollan las mujeres en un gran número de negocios familiares son invisibilizadas, muestran una falta de reconocimiento y no son remuneradas. Dedeoglu (2004), amplía esta idea indicando que la invisibilización de las mujeres que trabajan en negocios familiares es, en parte, a causa de la aprobación social que las ve como buenas esposas y madres dedicadas, las cuales se encargan de ayudar a la familia. Verlas como **“buenas mujeres”, en lugar de trabajadoras**, provoca que el empoderamiento conseguido a través del trabajo sea limitado.

Como industria fragmentada, el turismo también cuenta con negocios familiares, pero la mayoría de investigaciones sobre turismo y género no tienen en cuenta a las trabajadoras informales ni a las no remuneradas (Ordoñez, 2001, citado por Moreno y Cañada, 2018). Según la misma autora, de la totalidad de personas consideradas trabajadoras familiares en el sector turístico, un 70% son mujeres, mientras que en los otros sectores representan como máximo un 56%. Tal y como se afirma en el *Global Report on Women in Tourism* (OMT y UN Women, 2010), una gran parte del trabajo no remunerado es realizado por mujeres en negocios turísticos familiares.

Esta feminización de negocios familiares puede dar lugar a un aumento de las cargas de trabajo de las mujeres, en la medida que los hombres no asumen responsabilidades reproductivas en los mismos términos. Un ejemplo de esta desigualdad de género lo encontramos a veces en el **turismo rural comunitario**, siendo un tipo de turismo en el que el visitante se acerca a la vida familiar y comunitaria. Especialmente en los casos en los que los huéspedes se alojan en la casa de una familia, se les proporciona alojamiento, comida y elementos intangibles como amabilidad, cuidado, y delicadeza, siendo algunas de estas tareas invisibilizadas y a menudo desarrolladas por mujeres. Otra obligación que en algunos casos puede recaer en las mujeres es la de ir a buscar agua para poder satisfacer las necesidades básicas tanto para la familia como para los huéspedes (Cole y Ferguson, 2015).

Tal y como pone de manifiesto Cañada (2019c), es importante analizar los negocios familiares en el contexto del turismo comunitario desde dos puntos de vista que no tienen que ser necesariamente contradictorios. En primer lugar, hay muchas mujeres que se han empoderado a través del acceso al mercado a partir de los negocios turísticos familiares, generando cambios en los roles de género establecidos, como que ellas desarrollen tareas consideradas masculinas y que los hombres realicen otras consideradas femeninas para mejorar los negocios familiares. Asimismo, esto les ha podido proporcionar ingresos propios y la extensión de su participación social dentro de las comunidades. En segundo lugar, también es cierto que a menudo se perpetúan

15.
NEGOCIOS
FAMILIARES QUE
AUMENTAN CARGAS
LABORALES

los roles de género tradicionales, como naturalizar que haya tareas feminizadas, las relacionadas con los cuidados, y otras masculinizadas. **En el análisis de los negocios familiares también es necesario tener en cuenta las responsabilidades que se les permite asumir a las mujeres** y no sólo contabilizar los puestos de trabajo que ocupan.

La división de las tareas en función del género también puede estar presente en los negocios de contextos rurales, donde los hombres se encargan de la gestión administrativa, obras de restauración y mantenimiento de la casa, y de tener contacto con el cliente, aspecto que favorece el reconocimiento social. Por otro lado, el trabajo realizado por las mujeres es invisibilizado, partiendo de largas jornadas laborales que garantizan el correcto funcionamiento de la actividad turística. Estas tareas no son siempre fácilmente diferenciables del trabajo doméstico, ya que incluyen cocinar, limpiar, preparar habitaciones y hacer la previsión de los pedidos de comida, entre otros (Morales, Hernández y Díaz, 2018).



Guía turística. Fuente: Richard (Waterford_Man), bajo licencia de creative commons 2.0.

AGENDA DE INVESTIGACIÓN

La agenda de investigación propuesta a continuación es una recopilación de los vacíos existentes en la literatura detectados a través del análisis de las desigualdades de género en el mercado laboral turístico. La tabla siguiente, por lo tanto, muestra las posibles futuras líneas de investigación con tal de seguir investigando con el objetivo de ampliar el conocimiento actual. Asimismo, se presentan tres columnas: dominio de investigación, es decir, el aspecto que engloba la realidad a analizar; vacío en la literatura, que recoge de manera general las investigaciones propuestas; y, finalmente, futuras líneas, que incluyen todas las cuestiones específicas que se proponen como estudios concretos.

Tabla 1.

Estado del conocimiento transversal en las manifestaciones de desigualdad de género en el mercado laboral turístico.

Vacío en la literatura	Futuras líneas de investigación
Epistemología	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Cuáles son las perspectivas y marcos de análisis actuales que estudian el mercado laboral turístico? II) ¿Cómo se aplica la perspectiva de género en los estudios del mercado laboral turístico? III) ¿Qué ejes de opresión se tienen en cuenta desde la perspectiva de la interseccionalidad en el mercado laboral turístico? IV) ¿Qué ejes de opresión deben analizarse en investigaciones futuras sobre el mercado laboral turístico? V) ¿Qué relación hay entre feminización del trabajo y precariedad laboral? VI) ¿Qué métodos pueden utilizarse para aumentar la participación femenina en los estudios sobre turismo sin poner en riesgo su trabajo o vida privada? VII) ¿Cómo pueden ayudar las nuevas tecnologías (encuestas anónimas, acceso a personas de diferentes puntos geográficos, etc.) en la obtención de toda esta información?
Casos de estudio	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Cómo son las realidades laborales en casos de estudio concretos? II) ¿Qué invisibiliza los puestos de trabajo? III) ¿Qué dinámicas actuales se relacionan con los casos de estudio y por qué suceden? IV) ¿Cómo se manifiestan las desigualdades de género en el sector turístico más allá del ámbito hotelero?
Escasez de temáticas	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Qué puestos de trabajo quedan fuera de los estudios actuales? II) ¿Qué manifestaciones de desigualdad no aparecen en la literatura actual? III) ¿Qué procesos políticos para acabar con la invisibilidad no han sido reflejados en la literatura? IV) ¿Qué conocimiento tienen los y las turistas de las desigualdades de género en el mercado laboral turístico?

Tabla 2.
Manifestaciones de desigualdad de género en el mercado laboral turístico.

Vacío en la literatura	Futuras líneas de investigación
Doble presencia	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Cuáles son las dimensiones de las esferas personal/laboral en diferentes contextos geográficos? II) ¿Cómo el turismo puede servir de vehículo para acabar con la asignación de tareas en función del género? III) En el caso de los alojamientos rurales gestionados por unidades familiares, ¿los cambios generacionales y las diferentes formulaciones de parejas están teniendo efectos visibles en la doble presencia?
Segmentación laboral por género y raza	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿De qué manera afecta el eje racial a las trabajadoras del sector turístico? II) ¿Cómo el eje racial puede ser determinante en un proceso de selección dentro del sector turístico? III) ¿De qué manera afecta el estatus migratorio?
Discriminación salarial	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿En qué profesiones de la industria turística más allá de la hotelería existe discriminación salarial? II) ¿Cuál es la relación entre el suelo pegajoso y la discriminación salarial? III) ¿Cuáles son los efectos de la doble presencia en la discriminación salarial? IV) ¿Qué relación tiene la doble presencia con las formas de contratación atípicas?
Contratación atípica	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Qué características de la contratación atípica son a causa del funcionamiento de la industria turística, y cuáles por las discriminaciones por género? II) ¿Qué relación tienen las cargas familiares asignadas a las mujeres con las formas de contratación atípica y, por lo tanto, con sus salarios?
Trabajo informal	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Qué metodologías se pueden utilizar para obtener datos reales del trabajo informal en relación al turismo? II) ¿Qué relación existe entre los procesos de organización de trabajo informal y el ámbito turístico? III) ¿Qué mecanismos pueden implementarse para la creación de redes que deriven en trabajo formal?
Techo de cristal	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Qué relación existe entre los estilos de liderazgo tradicionales y el techo de cristal? II) ¿Cómo influye el techo de cristal al acceso de las mujeres a los cargos intermedios? III) Fuera del contexto hotelero, ¿qué otros gremios de la industria turística destacan por tener esta barrera?
Suelo pegajoso	<ul style="list-style-type: none"> I) ¿Qué aspectos son considerados necesarios para distinguir correctamente entre el fenómeno del techo de cristal y el suelo pegajoso? II) ¿Cuál es la afectación del suelo pegajoso sobre los puestos de trabajo en los que la carrera profesional es muy corta? III) ¿Qué percepciones tienen aquellas mujeres que ocupan puestos de trabajo con falta de promoción vertical y cómo afecta a su perspectiva de futuro?

AGENDA DE INVESTIGACIÓN

<p>Imposición de estándares físicos</p>	<p>I) ¿Cuáles son las afectaciones psicológicas y emocionales para las trabajadoras derivadas de los cánones de belleza impuestos?</p> <p>II) ¿En qué dimensiones afectan los cánones de belleza impuestos (racismo, capacitismo, cuerpos no normativos, etc.)?</p> <p>III) ¿Qué desigualdades se manifiestan a través de los uniformes (incluyendo maquillaje, complementos y tipo de calzado) de las trabajadoras?</p> <p>IV) ¿Qué jerarquías se establecen por razones de imagen en algunos colectivos feminizados del mercado laboral turístico?</p>
<p>Acoso sexual</p>	<p>I) ¿Qué metodologías pueden ser utilizadas para conseguir testimonios que quieran compartir sus experiencias?</p> <p>II) ¿Cuáles son las características de los puestos de trabajo en los que hay acoso sexual?</p> <p>III) ¿Cómo influyen los entornos en los que hay un elevado consumo de alcohol al acoso sexual?</p> <p>IV) ¿Qué protocolos hay que establecer para prevenir el acoso sexual en el mercado laboral turístico?</p>
<p>Explotación sexual</p>	<p>I) ¿En qué profesiones no relacionadas con los servicios sexuales se da explotación sexual?</p> <p>II) ¿Qué aspectos de la industria turística favorecen la explotación sexual?</p> <p>III) ¿Qué mecanismos de prevención se pueden implementar para evitar situaciones de explotación sexual en turismo?</p>
<p>Desvaloración social e invisibilización</p>	<p>I) ¿Qué provoca que ciertos trabajos sean invisibilizados y por qué motivos?</p> <p>II) ¿Cómo a través de hacer visible el trabajo doméstico puede aumentar la valoración social de algunos puestos de trabajo en el sector turístico?</p> <p>III) ¿Cómo es la situación laboral de un colectivo feminizado como el de las azafatas de congresos y eventos?</p> <p>IV) ¿Qué movimientos sociales protagonizados por mujeres, exceptuando el conocido caso de Las Kellys, han conseguido acabar con la invisibilización o poca valoración de su trabajo?</p>
<p>Salud laboral</p>	<p>I) ¿Qué enfermedades profesionales no se encuentran actualmente reconocidas en el mercado laboral turístico?</p> <p>II) ¿Qué medidas preventivas son necesarias en el mercado laboral turístico?</p> <p>III) ¿Cuáles son los efectos sobre la salud psicosocial de los puestos de trabajo feminizados dentro de la industria turística en los que se cosifica a la trabajadora?</p> <p>IV) ¿Cómo influyen las diferencias de los uniformes de trabajo según el género sobre la salud laboral del personal?</p>
<p>Insuficiente atención en las agendas sindicales</p>	<p>I) ¿Qué mecanismos se pueden implementar para aumentar la sindicalización de grupos poco representados?</p> <p>II) ¿Cómo se reproducen dinámicas de desigualdad de género dentro de las organizaciones sindicales?</p> <p>III) ¿Qué otros aspectos se unen a la desigualdad de género en la reivindicación de las agendas sindicales?</p> <p>IV) ¿Qué otras maneras de organizarse tienen las personas que se encuentran en profesiones poco sindicalizadas?</p>
<p>Oposición social y familiar para acceder al mundo laboral</p>	<p>I) ¿Qué barreras familiares y sociales sufren las mujeres según su contexto geográfico cuando quieren acceder al mercado laboral turístico?</p> <p>II) ¿Qué barreras familiares y sociales sufren las mujeres para acceder a formación y estudios turísticos?</p>
<p>Negocios familiares que aumentan cargas laborales</p>	<p>I) ¿Cuáles son las consecuencias en términos de salud laboral para las mujeres en los negocios familiares turísticos?</p> <p>II) ¿Qué mecanismos se pueden implementar para acabar con la invisibilización de las mujeres en los negocios familiares turísticos?</p>

CONCLUSIONES

En este informe se han detectado quince discriminaciones por razón de género dentro del mercado laboral turístico, y estas son, por orden de lectura: doble presencia, segmentación laboral por género y raza, discriminaciones salariales, contratación atípica, trabajo informal, techo de cristal, suelo pegajoso, imposición de estándares físicos, acoso sexual, explotación sexual, desvalorización social e invisibilización, salud laboral, insuficiente atención en las agendas sindicales, oposición social y familiar para acceder al mundo laboral, y negocios familiares que aumentan las cargas laborales.

En primer lugar, es necesario replantear la definición de trabajo turístico de la OIT (2017), ya que actualmente no se tienen en cuenta distintos puestos de trabajo que forman parte de la industria turística. Este aspecto, sumado a la insuficiencia de estudios fuera del sector hotelero, implica que grandes cantidades de trabajadoras no estén siendo contempladas. Así pues, se detecta un vacío de estudios de caso concretos sobre todas las trabajadoras del sector de transportes (conductoras de taxis, *transfers* o autobuses, tripulantes de tierra tanto en aeropuertos como en puertos, trabajadoras de transportes ferroviarios, etc.), informadoras, animadoras, guías turísticas, masajistas en hoteles o resorts, agentes de viajes, limpiadoras de viviendas de uso turístico, trabajadoras del sector de la cultura, azafatas, trabajadoras del mundo del ocio nocturno, entre otras.

En segundo lugar, a lo largo de este estudio se explica que en el sector turístico persisten desigualdades y barreras por razones de género, tanto para acceder al sector como una vez ya se ha ocupado el puesto de trabajo. En consecuencia, **los diferentes mecanismos institucionales e internos de las empresas para evitar discriminaciones son percibidos cómo insuficientes**. Por otro lado, se ha explotado la cosificación y la sexualización de la figura de la mujer dentro del sector, ya sea como trabajadora o como imagen principal de ciertos destinos en acciones de promoción turística.

En tercer lugar, se puede afirmar que **los puestos de trabajo ocupados por mujeres dentro del sector se perciben, en muchas ocasiones, como una extensión de las tareas domésticas**, hecho que se traduce en algunas de las discriminaciones mencionadas. Estas pueden ser la sobrecarga de trabajo, los efectos en la salud mental de las trabajadoras, la invisibilización y la desvalorización de su trabajo, y los bajos salarios. Todo esto implica la precarización de un trabajo altamente feminizado, por lo que es necesario plantear la correlación de estos dos fenómenos.

En cuarto lugar, respecto a la agenda de investigación propuesta y las futuras líneas de estudio, se enumeran los vacíos existentes en la literatura enfocada al estudio de la perspectiva de género y el mercado laboral turístico. En este sentido, las futuras

CONCLUSIONES

investigaciones pueden plantearse en dos fases. Primeramente, describir el marco general para entender cómo, quién, cuándo, dónde y qué para, a continuación, poder buscar los porqués y los posibles mecanismos de actuación. Asimismo, realizar más descripciones y ejemplos de caso de las diferentes realidades facilitarían la transformación de las situaciones de desigualdad a través de su comprensión. Otro aspecto que es necesario tener en cuenta al desarrollar nuevo conocimiento es detectar las miradas moralistas que buscan victimizar a las personas afectadas por algún acoso o abuso sexual. A menudo, este punto de vista puede hacer perder de vista u obviar otras problemáticas laborales más recurrentes y complejas.

Por consiguiente, **es necesario realizar un esfuerzo político y social para acabar con la invisibilidad y la impunidad de las discriminaciones mencionadas**. De la misma forma, es importante mostrar los ejemplos de las trabajadoras que han iniciado procesos reivindicativos y explicar las dinámicas generadas, las implicaciones personales y laborales, los éxitos y las dificultades, entre otros. Es preciso, por lo tanto, que estos procesos y su activismo social queden reflejados en la literatura científica, la literatura gris o cualquier otra fuente de información crítica con tal de colaborar con su esfuerzo para salir del anonimato.

En quinto lugar, la pandemia actual del **COVID-19** también está definiendo y condicionando el futuro del sector turístico y, por tanto, su investigación. Actualmente, la crisis sanitaria ha derivado en una crisis económica y social a nivel mundial, de la que aún no es posible anticipar el alcance de las consecuencias. Por este motivo, [es imprescindible prestar especial atención a la situación de las trabajadoras del sector turístico](#), dada la gravedad del impacto de esta crisis y las previsiones de endurecimiento de la situación actual. Es decir, **el conjunto del trabajo turístico está en riesgo y se está agudizando la precarización del sector, afectando particularmente a las mujeres y, especialmente, a ciertos colectivos feminizados más vulnerables**. Es precisamente en este momento de cambios e incerteza que los estudios de género son claves para analizar la situación actual y proyectar las líneas de actuación futuras.

En conclusión, las desigualdades de género existentes en el mercado laboral turístico muestran cómo este sector está construido siguiendo los patrones de desigualdad sistémica existentes en la sociedad actual. Asimismo, centrarse únicamente en la información que trata el género como una variable demográfica no permite mostrar una realidad más compleja. Es por eso que **los estudios de género pueden situarse como un marco de análisis y conceptual para el estudio del sector turístico**, de tal manera que se vinculen las desigualdades presentes con las dinámicas estructurales y globales que las causan. En esta línea, **trabajar a través del marco interseccional** permitiría, en primer lugar, sacar a la luz todas aquellas experiencias que actualmente no se tienen en cuenta en los estudios turísticos; y, en segundo lugar, relacionarlas con dinámicas patriarcales, racistas y clasistas. Finalmente, es necesario valorar todos aquellos esfuerzos individuales y colectivos que cotidianamente afrontan las desigualdades de género existentes y luchan para hacerlas desaparecer, con el objetivo final de conseguir un cambio global tan necesario hoy en día.



REFERENCIAS

- Agut, S., y Martín, P. (2007). Factores que dificultan el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad: una revisión teórica. *Apuntes de Psicología*, 25(2), 201-2014.
- Aspiazu, E. (2012). La inclusión de la perspectiva de género en la actividad sindical. Análisis de dos asociaciones del sector salud en la Provincia de Buenos Aires. *Gestión de las Personas y Tecnología*, 5(14), 58-70.
- Baum, T. (2013). [International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism](#). Geneva: OIT
- Bermúdez, E., y Roca, B. (2019). Participación de mujeres en el movimiento sindical. Análisis desde la perspectiva de los recursos de poder. *Sociología del trabajo*, 95, 53-72.
- Bolt, E., y Lashley, C. (2015). All at sea: Insights into crew work experiences on a cruise liner, *Research in Hospitality Management*, 5(2), 199-206.
- Bonaccorsi, N., y Carrario, M. (2012). Participación de las mujeres en el mundo sindical. Un cambio cultural en el nuevo siglo. *Al aljaba*, 16, 125-140.
- Bonnet, F., Vanek, J., y Chen, M. (2019). [Women and men in the informal economy: a statistical brief](#). Manchester: WIEGO
- Cabezas, A.L. (2006). The Eroticization of Labor in Cuba's All-Inclusive Resorts: Performing Race, Class and Gender in the New Tourist Economy, Social Identities. *Journal for the Study of Race, Nation and Culture*, 12(5), 507-521.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles: Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive. Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674.
- Cañada, E. (2019a). Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 267-287). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2019b). El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión. *Papers de Turisme*, 62, 67-84.
- Cañada, E. (2019c). [Transformacions en les relacions de gènere en experiències de turisme comunitari a Amèrica Central](#), Informes en Contrast, núm 7.
- Cañada, E., Julià, M., y Benach, J. (2019). [Situació, característiques i efectes del treball en el sector turístic a la ciutat de Barcelona: Revisió, anàlisi i propostes d'un estudi exploratori](#). Barcelona: UPF, Barcelona Activa, Ajuntament de Barcelona, Greds-Emconet.
- Carrasquer, P., y do Amaral, M. (2019). [El terra enganxós de les dones a la ciutat de Barcelona](#). Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Barcelona Activa.
- Chang, Y., y Bairner, A. (2019). Beautiful and good woman: gender role negotiation among Taiwanese women who belly dance. *Sport in Society*, 22(8), 1326-1345.
- Chapuis, A. (2017). Touring the immoral. Affective geographies of visitors to the Amsterdam Red-Light district. *Urban Studies*, 54(3), 616-632.
- Cheung, C., Baum, T., y Hsueh, A. (2017). Workplace sexual harassment: exploring the experience of tour leaders in an Asian context. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1468-1485.
- Chin, C. (2008). Labour Flexibilization at Sea. *International Feminist Journal of Politics*, 10(1), 1-18.
- Cho, M. (2002). An Analysis of Sexual Harassment in Korean Hotels from the Perspective of Female Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1(3), 11- 29.
- Cole, S., y Ferguson, L. (2015). Towards a gendered political economy of water and tourism. *An International Journal of Tourism Space, Place and Environment*, 17(4), 511-528.
- Comisión Ejecutiva Confederada de UGT. (2006). [Guía: Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector Hostelería](#). Madrid: Da Vinci.
- Crenshaw, K. (1991). Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241-1299.
- Dedeoglu, S. (2004). Working for Family: The Role of Women's Informal Labor in the Survival of Family-Owned Garment Ateliers in Istanbul, Turkey. *Working Paper Series 281*. Women and International Development Program (WID). Michigan State University.
- Dolgui, A., y Proth, J.M. (2013). Outsourcing: definitions and analysis. *International Journal of Production Research*, 51(23-24), 6769-6777.
- Duffy, L., Mowatt, R., Cnacellor, C., y Cárdenas, D. (2012). Machismo – Marianismo and the Involvement of Women in a Community-Based Tourism Project in Ecuador, South America. *Tourism Analysis*, 17(6), 791-803.
- Dyer, S., McDowell, L., y Batnitzk, A. (2010). The impact of migration on the gendering of service work: the case of a west London hotel. *Gender, Work and Organization*, 17, 635-657.
- Equality in Tourism (2017). [Sun, Sand and Ceilings: Women in the boardroom in the tourism industry](#). London: Equality in Tourism.

REFERENCIAS

- Espino-Rodríguez, T.F., y Ramírez-Fierro, J.C. (2017). La estrategia de externalización de servicios en los hoteles. Una visión basada en la ventaja competitiva y el resultado operativo. *Estrategia e internacionalización de la empresa turística*, 894, 71-75.
- Figuroa-Domecq, C., Palomo, J., Flecha-Barrio, M. D., y Segovia-Pérez, M. (2020). Technology double gender gap in tourism business leadership. *Information Technology & Tourism*, 22, 75-106.
- Frederick, D., Forbes, M., Gentle, B., Reynolds, T., y Walters, T. (2015). Beauty standards. En P. Whelehan y A. Bolin (eds.), *The International Encyclopedia of Human Sexuality*. Nova York: Wiley.
- Fuller, N. (Novembre 2012). [Género y Turismo: Una relación Ambigua](#). Ponencia presentada en el IV Encuentro de Turismo responsable, Donostia.
- Gámez, A., Wilson, T., y Ivanova, A. (2010). Las mujeres en la migración interna y el empleo informal en Baja California Sur, México. *La Ventana*, 32(6), 214-243.
- 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*, 16(4), 11005-1117.
- Getz, D., Carlsen, J. y Morrison, A. (2004). *The family Business in Tourism and Hospitality*. Trowbridge: Cromwell Press.
- Gezinski, L.B., Karandikar, S., Levitt, A., y Ghaffarian, R. (2016). 'Total girlfriend experience': examining marketplace mythologies on sex tourism websites. *Culture, Health and Sexuality*, 18(7), 785-798.
- Gil, C.G., Campos, A.A., y Valcueda, J.M. (2014). Fieldwork in racialized and sexualized contexts. When decoloniality is embodied in the fieldworkers. *Gazeta de Antropologia*, 30(3).
- Gómez, A. (2019). La economía informal y el turismo en Costa Rica: Estudio de caso en Guanacaste. *Revista Universidad en Diálogo*, 9(1), 11-30.
- González, S. M. (2004). Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el mercado laboral. *Encuentro de Empresarias de la Macaronesia, PROFEM*. Ponencia presentada en Las Palmas de Gran Canaria, España.
- Hochschild AR. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California.
- 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(1), 73-87.
- ILO (2018). [Women and men in the informal economy](#). Ginebra: International Labour Office.
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud [ISTAS]. (2002). [Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo](#). Madrid: Paralelo Edición.
- Jódar, P., Alós, R., Beneyto, P., y Vidal, S. (2018). La representación sindical en España: cobertura y límites. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 36(1), 15-34.
- Kalargyrou, V., y Costen, W. (2017). Diversity management research in hospitality and tourism: past, present and future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 68-114
- López, J., y Medina, M. (2020). Las Kellys y el turismo: de la invisibilidad del cuidado a la visibilidad política. *Digithum*, 25, 1-13.
- Martínez, V., y Martínez-Gayo, G. (2019). Empoderamiento y desigualdad en el trabajo turístico femenino. Una perspectiva comparada. *Papers de Turisme*, 62, 46-66.
- Matulewicz, K. (2015). Law and the Construction of Institutionalized Sexual Harassment in Restaurants. *Canadian Journal of Law and Society / Revue Canadienne Droit et Société*, 30(3), 401-419.
- McNeely, E., Mordukhovich, I., Tideman, S., Gale, S., y Coull, B. (2018). Estimating the health consequences of flight attendant work: comparing flight attendant health to the general population in a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 18(1).
- Medina, M. (2019). Feminismo vs Neoliberalismo: una reflexión crítica sobre el liderazgo empresarial de las mujeres. *Atenea Digital*, 19(2).
- Mooney, S. (2018). Jobs for the girls? Women's employment and career progression in the hospitality industry. A Burke, R.J. y Hughes, J.C. (Ed.), *Handbook of human resource management in the tourism and hospitality industries* (184-215). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Morales, A.M., Hernández, C., y Díaz, F.M. (2018). [Roles de género en turismo rural: ¿cambio o permanencia?](#). XX Congreso AECIT, Almería.
- Moreno, D. (2019). Género y turismo: un cuaderno inacabado. En E. Cañada, y I. Murray (eds.), *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (p. 163-177). Barcelona: Icaria Editorial.
- Moreno, D., y Cañada, E. (2018). [Dimensiones de género en el trabajo turístico](#). Barcelona. Alba Sud Editorial, Informes en Contraste, núm 4.
- Moreno, D., y Cole, S. (2019). No sustainability for tourism without gender equality. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 903-919.
- Moreno, N., Moncada, S., Llorens, C., y Carrasquer, P. (2010). Double presence, paid work, and domestic-family work. *New Solutions: A Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 20(4), 511-526.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). [Sexual exploitation and abuse](#). WHO
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). [Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable](#). Ginebra: OIT.

REFERENCIAS

- Organización Mundial de Turismo (1995). [WTO statement on the prevention of organized sex tourism](#). Resolution A/RES/338 (XI). Adopted by the General Assembly of the World Tourism Organization at its eleventh session - Cairo (Egypt), 17-22 October 1995.
- Ons-Cappa, M., García-Pozo, A., y Sánchez-Ollero, J. L. (2017). Incidencia de factores personales y laborales en los salarios del sector hostelero: una visión de género. *Cuadernos De Turismo*, 39, 417-436.
- Padilla, M.T. (2001). Barreras y limitaciones en el desarrollo profesional de la mujer. *Portularia*, 1, 223-234
- Purcell, K. (1997). Women's employment in UK tourism: Gender roles and labour markets. A M.T. Sinclair (ed.), *Gender, Work and Tourism* (p. 33-56). Londres: Routledge.
- Piscitelli, A. (2019). ¿Turismo sexual? balance crítico de la producción de un concepto. En E. Cañada, e I. Murray (eds.), *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (p. 179-196). Barcelona: Icaria Editorial.
- Pritchard, A., y Morgan, N. (2017). Tourism's lost leaders: Analysing gender and performance. *Annals of Tourism Research*, 63, 34-47.
- Restaurant Opportunities Centers United [ROC] y Forward Together. (2014). [The Glass Floor: sexual harassment in the restaurant industry](#). Nueva York: ROC.
- Ricarte-Quijano, C., y Espinoza, S. (2017). Asociación, auto organización y agencia: Características del trabajo ambulante en cuatro playas de la costa ecuatoriana. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(4), 65-80.
- Rivas, P. (2008). Salud y género: perspectiva de género en la salud laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 74, 227-286.
- Rivera, M. (2018). Turismo, brecha salarial y desigualdades laborales de género en espacios rurales de Andalucía. *Cuadernos Geográficos*, 57(3), 291-312.
- Rodríguez-Modroño, P., Gálvez-Muñoz, L., y Agenjo-Calderón, A. (2015). The Hidden Role of Women in Family Firms. *Working Papers*, 15(1).
- Ruiz-López, P., Pullas-Tapia, P., Alberto-Parra, C., y Zamora-Sánchez, R. (2017). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 44, 33-51.
- Rydzik, A., y Anitha, S. (2019). Conceptualising the Agency of Migrant Women Workers: Resilience, Reworking and Resistance. *Work, Employment and Society*, 00(0), 1-17.
- Schneider, A. (2012). New Orleans: Post-Disaster Dualism in Labor Markets and Development. *Sociology of Crime, Law and Deviance*, 17, 175-202.
- Spencer, A. (2019). *Caribbean tourism public perceptions and social realities. A Travel and Tourism in the Caribbean: challenges and opportunities for small island developing states*. Cham: Springer.
- Sun, Z. (2017). Exploiting femininity in a patriarchal postfeminist way: A visual content analysis of Macau's tourism ads. *International Journal of Communication*, 11, 2624-2646.
- Theocharous, A., y Philaretou, A.G. (2009). Sexual Harassment in the Hospitality Industry in the Republic of Cyprus: Theory and Prevention. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9, 288-304.
- Truong, V.D. (2018). Tourism, poverty alleviation, and the informal economy: the street vendors of Hanoi, Vietnam. *Tourism Recreation Research*, 43(1), 52-67.
- Trupp, A., y Sunanta, S. (2017). Gendered practices in urban ethnic tourism in Thailand. *Annals of Tourism Research*, 64, 76-86.
- Tsaur, S.-H., Hsu, F.-S., y Kung, L.-H. (2020). Hassles of cabin crew: An exploratory study. *Journal of Air Transport Management*, 85.
- UGT (2019). [Precarious World Congress](#). Barcelona: UGT
- Underthun, A., y Christoffer, J.L. (2018). Liminality at work in Norwegian hotels. *Tourism Geographies*, 20(1), 11-28.
- UNWTO y UN Women. (2010). [Global Report on Women in Tourism](#). Madrid: WTO
- Vallellano, M.D. (2018). [Guía Género y Riesgos Psicosociales en el trabajo](#). Jaén: Blanca Impresiones.
- Vlitas, A. (2018). *The sexual exploitation of women in tourism and their legal protection* (Treball de fi de Màster). Umea University, Suecia.
- Weber, J., Coats, W., Agrusa, J., Tanner, J., y Meche, M. (2002). Sexual Harassment in the Hospitality Industry: Perceptions of Restaurant Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1(1), 75-93.
- Wintour, N., y Garzaro, M. (2013). [Sobreviviendo como podemos: mujeres en el sector informal en Centroamérica](#). Londres: CAWN.
- Wirth, L. (2001). [Breaking through the glass ceiling: Woman in management](#). Geneva: International Labour Office.
- Wu, B. (2005). [The world cruise industry: a profile of the global labour market](#). Cardiff: Seafarers International Research Centre (SIRC).
- Xheneti, M., Thapa, S., y Madden, A. (2018). Negotiating business and family demands within a patriarchal society – the case of women entrepreneurs in the Nepalese context. *Entrepreneurship & Regional Development*.

Una publicación de

ALBA SUD 
investigación y comunicación para el desarrollo

www.albasud.org

Con el apoyo de

 **Generalitat
de Catalunya**

 **Agència Catalana
de Cooperació
al Desenvolupament**

ISBN: 978-84-09-27596-0



9 788409 275960 >