

Aspecto situacional de las mujeres en el sector hotelero de la Riviera Maya Situational aspect of women in the hotel sector of the Riviera Maya

Silvia Rodríguez Domínguez^a

Abstract:

The tourism sector is one of the economic activities with high female participation. The aim of this study is to analyze the situation of women working in the hotel industry. This research focuses primarily on hotels in the Riviera Maya, Quintana Roo. This region is considered a key tourist hub in Mexico, making it an ideal context for exploring various research areas. Despite the growing participation of women in the tourism labor market, gender equity remains a challenge for women. To conduct this research, a descriptive and cross-sectional approach was used, analyzing the issue from a gender perspective. The data was collected through a survey of 54 women holding different positions and hierarchical levels within the hotel sector.

Keywords:

Situational aspect, Women, Opportunity, Hotel sector, Riviera Maya

Resumen:

El sector turístico es una de las actividades económicas con una alta participación femenina. El presente trabajo tiene como objetivo analizar la situación de la mujer que participa en el mercado laboral del sector hotelero. Esta investigación se centra principalmente en hoteles de la Riviera Maya, Quintana Roo. Esta Riviera, es considerada como un centro turístico clave en México, por lo que es importante su contexto ideal para estudiar diferentes áreas de investigación. A pesar de la creciente participación femenina en el mercado laboral turístico, la equidad laboral sigue siendo un reto para la mujer. Para poder desarrollar dicha investigación, se utilizó un enfoque descriptivo y transversal, analizándolo desde la perspectiva de género. Los datos fueron obtenidos a través de una encuesta dirigida a 54 mujeres que ocupan diferentes puestos y niveles jerárquicos dentro del sector hotelero.

Palabras Clave:

Aspecto situacional, Mujeres, Oportunidad, Sector hotelero, Riviera Maya

Introducción

En la presente investigación se busca analizar el aspecto situacional que presenta el género femenino en su trabajo. Las mujeres han tenido que enfrentar diversos escenarios en su trabajo desde sus pocas oportunidades de ingresar a un buen puesto como sus dificultades para ascender por su capacidad. Problemas como en la división sexual del trabajo influyen en la distribución y ocupación de las mujeres en dicho sector. Examinando las dinámicas de situación ocupacional que prevalecen hoy en día, ellas siguen teniendo más difícil el poder competir de forma legal con los hombres. La Riviera Maya, como un importante polo turístico ubicado en la costa caribeña de México, se extiende desde la ciudad de

Cancún hasta Tulum, es conocida a nivel internacional por sus sitios arqueológicos, aguas turquesas y sus playas de arena blanca, gracias al gran destino turístico que es cuenta con una amplia oferta de resorts, restaurantes y actividades culturales, ofrece un contexto único para explorar este fenómeno, dado el papel protagónico del Turismo en la economía local y nacional. Esta es la zona más grande y que deja el mayor número de derrama económica del sector Turismo en México generando así miles de empleos.

En el año 2022, la Organización Mundial de Turismo en su informe global sobre mujeres y turismo, mencionó que el 54% de las personas empleadas en turismo fueron mujeres. Sin embargo, la inserción de la mujer en este mercado no siempre se traduce en condiciones laborales equitativas, pues la desigualdad de género sigue siendo

^a Autor de Correspondencia Silvia Rodríguez Domínguez, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo | ICEA | Hidalgo | México, <https://orcid.org/0009-0001-6550-8628>, Email: ro420198@uaeh.edu.mx

un desafío persistente. En este artículo se realiza una evaluación general de la realidad de las mujeres que laboran en el sector Turismo de la Riviera Maya tomando como referencia encuestas realizadas durante el mes de Junio 2024. 1

Esta investigación busca identificar y analizar las situaciones del género femenino que influyen en la ocupación laboral de las mujeres en el sector hotelero de la Riviera Maya. Por otro lado, se pretende examinar la situación ocupacional desde una perspectiva de género, para entender mejor cómo las prácticas laborales continúan reproduciendo roles tradicionales asignados a mujeres y hombres. La investigación pretende arrojar luz sobre las dinámicas que perpetúan la desigualdad y la falta de oportunidad de la mujer en este sector y explorar posibles soluciones de lo que se identifique como causales de desarrollo de ellas.

La problemática principal en esta investigación radica en la persistencia de una marcada situación ocupacional en el sector hotelero, la cual está intrínsecamente vinculada a los estereotipos de género. La división sexual del trabajo, según autores como Benería (2019), menciona que, esa división es intensamente influenciada por la estructura patriarcal de la sociedad, donde las mujeres están relegadas a actividades vinculadas al cuidado, la asistencia o el servicio de personas, y que los hombres predominan en áreas de gestión y toma de decisiones. Este aspecto situacional, tanto horizontal como vertical, refleja las desigualdades estructurales que limitan las oportunidades laborales para las mujeres, especialmente en sectores tan dinámicos como el turístico.2

Métodos

La investigación presentada será de tipo descriptivo, cualitativa y transversal. Para el desarrollo y conclusión de la investigación se realizará 3 partes:

- 1) Identificación de variables,
- 3) construcción y aplicación del instrumento
- 4) análisis e interpretación de los resultados

En la investigación que se lleva a cabo es preciso medir y cuantificar los resultados obtenidos de un constructo, que podría ser difícil de medirlo de manera directa o de forma explícita. En la medición de constructo, pueden utilizarse un conjunto de ítems, en la cual se combinan los valores de las respuestas obtenidas, produciendo un puntaje total. Por lo tanto, cuando se suman los valores que dan origen a una escala, es importante demostrar que existe consistencia interna en ellos. Cabe hacer mención que, todos los ítems deben estar y medir el mismo constructo, y sí así se representan, entonces se puede decir que estarán correlacionados entre sí.

En la medida de fiabilidad por medio del alfa de Cronbach, representa que los ítems, que pueden ser medidos por medio de la escala de Likert o que también pueden por medio de ítems dicotómicas, miden un mismo constructo y que están estrechamente relacionados entre sí. Para estimar el alfa de Cronbach, se necesitan cuando menos dos ítems, pero entre mayor sea el mayor de ítems, mayor será la fiabilidad de la escala.

Por lo tanto, se aplicará un cuestionario integrado 20 ítems en escala de likert a 54 empleadas del sector femenino.

Escala de Liker

La escala de Liker se utiliza para medir actitudes o predisposiciones individuales. A esta escala se le conoce como escala de suma, debido a que la puntuación, se logra a través de la suma de cada una de las respuestas obtenida en cada ítem.

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad sirve para saber si los datos tienen una distribución normal o no la tienen, y dependiendo de ello, se puede saber si se aplica una prueba paramétrica o no paramétrica.

Es necesario establecer una Hipótesis, es decir:

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia

Confianza: 95%

Significancia (alfa): 5%

Prueba de normalidad

Si $n > 50$ se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Si $n \leq 50$ se aplica la prueba de Shapiro-Wilk

Para ello es importante tomar en consideración lo siguiente:

Si p-valor es menor o igual que el alfa, se rechaza la Ho y se acepta la Ha (los datos no tienen una distribución normal, entonces se emplean las pruebas no paramétricas

Si p-valor es mayor que el alfa, se acepta la Ho y se rechaza la Ha (los datos tienen una distribución normal, por tanto, se emplean las pruebas paramétricas

Existen dos pruebas que se presentan en un trabajo de investigación. La prueba de Kolmogorov-Smirnov cuando la muestra es mayor de 50, y la prueba de Shapiro-Wilk cuando la muestra es menor o igual a 50. Si las variables no siguen una distribución normal ya que el p-valor es $< \alpha$ (0.05), a partir de ellos se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables, es una prueba no paramétrica.

Se obtendrán las correlaciones correspondientes para determinar el grado de que expresa hasta qué punto dos variables están relacionadas entre sí linealmente. Está

relación puede ser de tipo positivo, que es cuando ambas variables crecen, o de tipo negativo que es cuando una variable crece y la otra decrece.

El alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach estima la fiabilidad de la consistencia del instrumento a través de un conjunto ítems (Cronbach, 1951), que mide o se espera que mida el mismo constructo o una dimensión teórica que tiene el constructo. Para saber la evaluación del nivel de correlación de los coeficientes de alfa de Cronbach, George y Mallery (2003, p.231), sugieren lo siguiente: Sí el coeficiente alfa es > 0.9 es excelente Sí el coeficiente alfa es > 0.8 es bueno Sí el coeficiente alfa es > 0.7 es aceptable Sí el coeficiente alfa es > 0.6 es cuestionable Sí el coeficiente alfa es > 0.5 es pobre Sí el coeficiente alfa es > 0.5 es inaceptable

La división sexual del trabajo

A la forma en cómo se distribuyen los roles y las tareas entre hombres y mujeres basándose principalmente en el género se le conoce como división sexual del trabajo que es influenciada por otros factores como el nivel de educación, clase social, raza, relaciones familiares e incluso el sistema económico capitalista.³ La división del trabajo no solo depende del género, está entrelazada con otros factores sociales, así mismo forman parte de los constructos sociales, que solo existen a medida que las personas los siguen.⁴ Así mismo desde años atrás la sociedad tiene implantadas normas de género, es decir, las reglas no escritas sobre lo que se espera que hombres y mujeres hagan, no son fijas, sin embargo existen porque las personas las siguen y practican, pero no son inmutables; son flexibles y se pueden cambiar dependiendo de las acciones y discursos de las personas.

Una de las principales limitantes con las que se enfrenta la mujer hoy en día es la división del trabajo en el hogar, en la mayoría de las sociedades la organización de tareas básicas dentro del funcionamiento familiar se le asignan a la mujer, tanto el cuidado de los hijos y la limpieza, junto con las actividades que involucran el mantenimiento cotidiano tanto de la familia como del hogar. Estas actividades hogareñas se consideran dominio femenino, en su mayoría son diarias y deben usar varias horas fuera de sus jornadas laborales para cumplir con sus trabajos del hogar. De aquí se genera un mercado dual donde se divide el tiempo considerado para el trabajo laboral a causa del género, esto genera que la mujer tenga que considerar priorizar a la familia contra el empleo. ² En este sentido sería de suma importancia que exista una

igualdad de género en cuestión de de actividades laborales y del hogar se debe tomar.

El ámbito laboral abarca un extenso terreno en el que la disparidad de género sigue siendo una problemática constante. Uno de los elementos más impactados dentro de esta estructura es la diferencia salarial entre hombres y mujeres. ⁵ En diversas ocasiones, las empresas asignan una remuneración similar a sus trabajadores basándose únicamente en su género, sin tomar en cuenta factores cruciales como el rendimiento, la eficiencia o el nivel de dedicación que demuestran en sus actividades. ⁶ Esto no solo refuerza la desigualdad, sino que también invisibiliza los esfuerzos y capacidades individuales, generando un ambiente laboral que prioriza estereotipos sobre el mérito, afectando negativamente tanto a las personas como al desarrollo de la organización.

Las mujeres que ocupan cargos de liderazgo en roles administrativos suelen promover ambientes laborales donde prevalecen la empatía y la sensibilidad. Al centrarse en el bienestar de la comunidad, estas líderes pueden cultivar relaciones justas e igualitarias tanto con los empleados como con los clientes, creando un clima de trabajo inclusivo y respetuoso. Sin embargo, hay circunstancias en las que resulta indispensable adoptar un estilo de negociación más firme y decidido, que podría considerarse "agresivo", especialmente al tratar con otras empresas o al cerrar acuerdos financieros y de inversión. Si una dirigente no implementa esta actitud más enérgica cuando se requiere, la organización corre el riesgo de enfrentar pérdidas económicas considerables o perder oportunidades estratégicas clave. ⁷

En las posiciones de liderazgo, las mujeres que consiguen armonizar la empatía con la asertividad se encuentran en una mejor disposición para afrontar las exigencias complejas de los entornos laborales contemporáneos. Las líderes que ponen énfasis en la empatía generan espacios de trabajo constructivos que promueven la cooperación y la igualdad, fortaleciendo la relación con el personal y los clientes. No obstante, en sectores competitivos, cómo el mundo empresarial o la industria turística, resulta indispensable adoptar una postura más contundente, especialmente durante negociaciones cruciales o en decisiones económicas. La carencia de asertividad en estos contextos podría dar la impresión de que la empresa es menos competitiva o comprometida, lo que podría derivar en la pérdida de oportunidades o perjuicios financieros. ⁸

El turismo no solo desempeña un papel crucial en el impulso del crecimiento económico, sino que también brinda a las mujeres la oportunidad de empoderarse en

múltiples dimensiones, incluyendo las áreas psicológicas, sociales y políticas. Este sector proporciona a las mujeres numerosas posibilidades para obtener autonomía, acceder a empleos formales y desempeñarse en posiciones de liderazgo. Este fenómeno no solo fomenta la equidad de género, sino que también facilita la creación de redes sociales y el acceso a recursos educativos que anteriormente estaban fuera de su alcance. La industria turística, al crear estas oportunidades, permite a las mujeres no solo mejorar su situación laboral, sino también contribuir al desarrollo de sus comunidades. Además, la interacción en ambientes laborales diversos les permite desarrollar habilidades interpersonales y de liderazgo, lo que es fundamental en el entorno laboral actual. 9 Así, al promover la igualdad de género, el turismo también refuerza la capacidad de las mujeres para influir en las decisiones que afectan sus vidas y las de sus comunidades. Esta interconexión entre el turismo y el empoderamiento femenino resulta esencial para construir sociedades más justas e inclusivas, donde las mujeres pueden acceder a un mayor número de oportunidades que antes eran inalcanzables.

La implicación de las mujeres en el sector turístico no solo modifica sus condiciones laborales, sino también su posición dentro de la sociedad. Esta industria ofrece un entorno donde ellas pueden cuestionar los roles convencionales impuestos por el patriarcado, adquiriendo autonomía económica y una mayor participación en la toma de decisiones. 10 El turismo ha facilitado que las mujeres participen de manera más activa en la vida política y social de sus comunidades, impulsando transformaciones que trascienden sus propios beneficios individuales. Estos efectos se han manifestado en una mayor presencia femenina en la administración de empresas turísticas y en la implementación de políticas que promueven la equidad de género. 11

Estereotipos de género en el sector turístico

Los estereotipos de género son percepciones o creencias generalizadas sobre los roles, conductas, habilidades y responsabilidades que se asignan a un género particular. Estas nociones pueden tener un efecto considerable en las oportunidades profesionales, el crecimiento personal y el bienestar mental, restringiendo las capacidades individuales y perjudicando la autoestima de las personas. Con frecuencia, los individuos son moldeados desde una edad temprana para aceptar estos roles a través de la socialización, lo que puede perpetuar las disparidades de género en diferentes ámbitos de la vida social. 12

En un sistema convencional de representaciones de género influye la manera en que se distribuyen las

responsabilidades y roles en el ámbito laboral, especialmente en las empresas. Muchas veces este sistema está arraigado en estereotipos que asocian características masculinas con la fuerza, la fidelidad y la resistencia física, esperando que los hombres asuman tareas relacionadas con la logística, la gestión de recursos y la planificación, roles que a menudo se consideran más "fértil" para su supuesta capacidad física y mental. Por otro lado, se establece una conexión entre lo femenino y rasgos considerados débiles o pasivos. Esta idea de fragilidad se traduce en la asignación de tareas menos valoradas o que requieren menos toma de decisiones. Así, las mujeres a menudo se ven relegadas a roles vinculados al cuidado, la atención y las tareas administrativas, que no son tan visibles en comparación con las funciones de liderazgo o gestión que se asignan a los hombres. 13 14

Para Palermo (2017) La repercusión de esta dinámica de estereotipos de género es considerable, dado que no solo impacta a las mujeres, sino que también restringe a los hombres al clasificarlos en roles que no siempre representan sus intereses o habilidades. Para alcanzar una auténtica igualdad en el entorno laboral, es crucial cuestionar y modificar estas creencias profundamente arraigadas que sostienen la separación del trabajo basada en el género. Esto implicaría una reconsideración de las capacidades de ambos géneros, promoviendo una mayor adaptabilidad en la distribución de roles y fomentando una cultura laboral que aprecie la diversidad y la inclusión.

Este fenómeno refuerza la desigualdad de género en el entorno laboral, donde las capacidades de las mujeres son sistemáticamente subestimadas en comparación con las de los hombres. El resultado es una estructura ocupacional que perpetúa la idea de que ciertos roles son inherentemente masculinos o femeninos, limitando las oportunidades de desarrollo y crecimiento personal de ambos géneros. Esta situación se agrava por el hecho de que estas representaciones tradicionales se normalizan y se convierten en parte de la cultura organizacional, dificultando la creación de ambientes laborales equitativos, un ejemplo muy claro dentro del sector hotelero es la palabra "camarista" o "ama de llaves" que muchas veces se generaliza un puesto de limpieza ocupado por una mujer mientras que en su mayoría el departamento de mantenimiento es ocupado por hombres, plomeros, carpinteros, entre otros. De acuerdo con la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2023), aproximadamente el 28% de los puestos gerenciales a nivel mundial son ocupados por mujeres. Esta cifra subraya la persistente desigualdad de género en el ámbito laboral, donde las mujeres siguen estando

subrepresentadas en posiciones de liderazgo y toma de decisiones.

Además de los estereotipos de género en México, se debe tomar en consideración que la incorporación oficial y gradual de las mujeres ocurrió hasta el siglo XIX; por ejemplo, en 1871 se fundó la Escuela Nacional de Artes y Oficios para Mujeres, durante la presidencia de Benito Juárez, representó un avance significativo en la historia de la educación femenina en México, el propósito principal era mejorar la situación económica de las mujeres de clases desfavorecidas y ofrecerles la formación necesaria para que pudieran vivir de manera autónoma con su propio oficio, evidenciando un esfuerzo por integrar a las mujeres en el ámbito laboral y en la vida pública de la sociedad. 15 16 17

Pese a que hoy en día se ha observado un incremento en la participación laboral de las mujeres en el sector turístico, continúan existiendo desigualdades notables. A menudo, las mujeres se encuentran en posiciones de menor jerarquía y enfrentan un mayor grado de vulnerabilidad en comparación con sus compañeros masculinos. Esta realidad subraya la necesidad de promover la igualdad de género en el entorno laboral, asegurando que las mujeres tengan acceso a oportunidades de liderazgo y remuneraciones equitativas. 18 Aunque la mayor parte de la mano de obra en el sector turístico es femenina (54%), las mujeres suelen ocupar puestos de menor cualificación y salario. Además, se enfrentan a barreras considerables para avanzar en su carrera y acceder a oportunidades de emprendimiento. Si bien su participación en este sector puede promover su independencia económica y empoderamiento, también es crucial examinar cómo las estructuras organizativas del turismo pueden seguir reproduciendo las desigualdades de género. La OMT subraya la necesidad de implementar políticas que promuevan la igualdad de género y brinden apoyo a las mujeres en el sector. A pesar de los avances, aún persisten obstáculos que limitan su crecimiento y desarrollo profesional en el ámbito turístico. Entre los principales desafíos que enfrentan las mujeres en el ámbito laboral a nivel global se encuentran: la segregación de tareas basada en el género, la escasa representación de las mujeres en posiciones ejecutivas y directivas, la exposición a situaciones de violencia de género, y los estereotipos que persisten dentro de las estructuras laborales. Estos factores no solo limitan su desarrollo profesional, sino que también perpetúan las desigualdades en diversos sectores económicos y sociales, incluido el sector hotelero. 19

De acuerdo a Jimenez (2018) La inserción de las mujeres en el sector turístico es una clara señal de su creciente participación en el ámbito laboral. Sin embargo, este avance no necesariamente implica que accedan a empleos bien remunerados o en condiciones laborales óptimas. Lamentablemente, esto tiene un impacto limitado en la reducción de la brecha de género. De hecho, muchas de las empresas turísticas mantienen estructuras organizativas que perpetúan diversas formas de desigualdad entre hombres y mujeres. Este panorama invita a una reflexión más profunda sobre cómo la igualdad de género en este sector sigue siendo un desafío a superar.

Situación ocupacional en la hotelería

La situación actual de manera general implica varios factores importantes que deben considerar las mujeres al momento de optar por un hotel u otro. En la industria de la hospitalidad en zonas rurales, sobresalen desafíos como la escasez de personal calificado y la alta rotación laboral, factores que obstaculizan el desarrollo de la mujer. Las condiciones laborales suelen ser menos ventajosas que en áreas urbanas, caracterizadas por salarios más bajos y jornadas de trabajo más prolongadas. Esta situación se ve agravada por la falta de infraestructura adecuada y la dificultad para acceder a programas de formación que puedan mejorar las competencias de los trabajadores. Asimismo, la ausencia de oportunidades claras para el crecimiento profesional desmotiva a los empleados, lo que incrementa la inestabilidad y dificulta la retención del personal a largo plazo. 20 Cuando se examinan los retos que enfrentan las mujeres empleadas en hoteles de lujo, a pesar de trabajar en un ambiente considerado prestigioso, se encuentran con diversas dificultades. Una de las principales es la necesidad de hacer frente a jornadas laborales prolongadas que, en muchas ocasiones, implican una alta demanda física y emocional. Además, las expectativas de los clientes suelen ser elevadas, lo que añade presión adicional. Aunque los salarios en estos hoteles tienden a ser más altos en comparación con otros sectores de la hospitalidad, las exigencias laborales, tanto en términos de carga de trabajo como de calidad, son extremadamente severas. Estas condiciones contribuyen significativamente a un alto índice de rotación laboral, ya que las trabajadoras suelen experimentar agotamiento físico y mental, lo que las impulsa a abandonar sus puestos. 21

Por otro lado si hablamos de la edad, los jóvenes desempeñan un papel importante dentro de la industria hotelera, y representan una parte considerable de la fuerza laboral en este sector, particularmente en los

trabajos de nivel básico. Sin embargo, muchos de estos empleados enfrentan diversas dificultades, como recibir salarios bajos, trabajar largas horas y tener pocas oportunidades para recibir capacitación y desarrollo profesional. A pesar de que la industria hotelera brinda a los jóvenes la oportunidad de ganar experiencia laboral y obtener ingresos, estas condiciones pueden disminuir su motivación para quedarse en este campo a largo plazo. También se observa una alta tasa de rotación laboral entre los jóvenes, y hoy en día al no existir pensiones o jubilaciones por parte del sector privado es más sencillo para los jóvenes cambiarse de empresa para así conseguir aumentos salariales, a su vez priorizan el ambiente laboral, su salud física y mental. 22

Durante el tiempo de la pandemia ocasionada por el virus llamado covid-19, obligó a que por indicaciones de los distintos tipos de gobierno nacionales y extranjeros, establecieran políticas de confinamiento con la intención de disminuir el efecto mortal de dicho virus. Varias fueron las políticas que se pusieron en marcha, como por ejemplo que prácticamente todos estuvieran resguardados en sus casas con las medidas de prevención establecidas, otras fueron que cerraran las vías de comunicación aérea, terrestre, marítima, etc., que las empresas prácticamente dejaran de operar, entre otras muchas. Todos los sectores productivos tuvieron prácticamente dejar de producir, pero el sector más afectado fue el turismo, y sobre todo en la Riviera Maya, ya que esta región vive prácticamente del turismo y todos los eslabones de la cadena de suministro tuvieron problemas graves de subsistencia. 23 24

De acuerdo con el informe de la Organización del trabajo en la nota técnica, "Panorama de la recuperación laboral postpandemia en el sector Turismo de América Latina", Las tasas de desocupación fueron en promedio del 7,8 por ciento, del 9,6 por ciento para mujeres y del 17,6 por ciento para los jóvenes, quienes mostraron mayor incidencia de la desocupación en todos los países analizados. Las mujeres fueron las más afectadas por la pandemia en la región, lo cual se expresó en una contracción mayor de la tasa de empleo femenina en comparación con la masculina. El turismo es uno de los sectores en los que la participación de las mujeres es más importante. 25

El turismo es uno de los sectores en los que la participación de las mujeres es más importante. está en riesgo de obtener sus ingresos, y es que el 9% tiene una relación laboral poco estable. El 49% de las mujeres tenían una relación laboral estable antes de la pandemia y para Milan (2021), El 51% de las mujeres empleadas en la industria turística está en situación de riesgo para obtener sus ingresos. 26

Tras la pandemia de COVID-19 la recuperación del sector turístico y hotelero en México ha mostrado un aumento significativo en la ocupación hotelera, impulsado principalmente por el turismo doméstico. Sin embargo, se señala que aún persisten desafíos, como la inestabilidad laboral, los bajos salarios y la falta de acceso a puestos de alta dirección, especialmente para las mujeres. También se observa un crecimiento en la inversión en nuevos desarrollos hoteleros, con un enfoque creciente en la sostenibilidad y la tecnología como impulsores clave para la recuperación y competitividad del sector. 27

Es fundamental considerar la situación de transformación digital que ha llevado a los hoteles y restaurantes a adoptar nuevas tecnologías digitales, impactando no solo la naturaleza de los empleos disponibles, sino también las habilidades que se requieren de los trabajadores. La digitalización ha facilitado una mayor eficiencia en las operaciones; sin embargo, también ha presentado desafíos importantes para la fuerza laboral. Para enfrentar estas nuevas exigencias, es vital que los trabajadores se comprometan con la capacitación continua y el desarrollo de habilidades digitales. Esto asegurará que estén preparados para prosperar en un entorno laboral en constante cambio. 28

Cada vez más empresas del sector hotelero están eligiendo promover una cultura laboral que sea positiva y enriquecedora, donde cada uno de los empleados se sienta valorado y comprometido con su trabajo. Para lograrlo, es fundamental reconocer las aportaciones individuales y fomentar la colaboración en equipo. Además, establecer arreglos laborales flexibles y contar con sistemas de apoyo sólidos resulta clave para ayudar a los trabajadores a equilibrar su vida profesional y personal. Crear un ambiente propicio para el desarrollo profesional y la retención del talento es esencial en este contexto. Al implementar estas estrategias, las empresas no solo mejoran el bienestar de su personal, sino que también potencian la satisfacción y el rendimiento general en el trabajo. 29

Resultados

El número de la muestra de mujeres empleadas en el sector turístico hotelero de la Riviera Maya a quienes se les aplicó la encuesta fue de 54.

Posteriormente se realizó un análisis estadístico con los siguientes resultados:

Se obtuvo la prueba de fiabilidad para determinar si la investigación planteada a través de las preguntas contenidas en el instrumento de investigación era adecuada. El resultado del análisis estadístico arrojó, que

la prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach fue de 0.701, lo cual indica que lo planteado para esta investigación es correcto, tal como se ve a continuación los resultados extraídos del análisis estadístico:

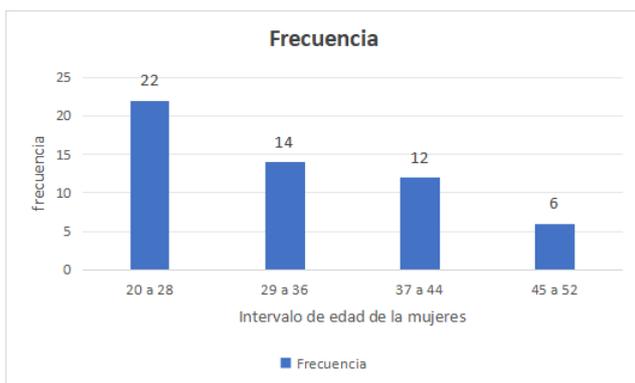
		N	%
Casos	Válidos	54	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	54	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.701	20

Por otra parte, en la gráfica 1, se observan cuatro intervalos de edad de las mujeres empleadas en el sector hotelero, en ella se aprecia que, a menor edad, hay un número mayor de mujeres empleadas, y que conforme aumenta la edad, la cantidad de ellas disminuye.

Gráfica 1. Mujeres encuestadas en el año 2024 que trabajan en el sector hotelero en la Riviera Maya.



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada.

Con respecto al nivel de puesto que ocupan las mujeres, se tienen los siguientes resultados: sola una mujer tiene el puesto de valet parking, cinco mujeres ocupan puestos diversos de auxiliares, seis mujeres ocupan puestos de

repcionistas, veintisiete de recepcionistas, nueve de supervisor, y seis de ellas de gerente.

En cuanto a la formación académica, los resultados obtenidos por las mujeres encuestadas son los siguientes: cinco tienen secundaria terminada, veinticinco tiene bachillerato concluido, diecinueve tienen licenciatura, y solo cinco mencionaron que tienen maestría. Por tanto, la formación predominante son los de bachillerato y de licenciatura que representan el 81.48 % del total.

En la edad de las empleadas en el sector hotelero, seis de ellas cuentan con un año de trabajo, trece de ellas tiene dos años de trabajo, con tres años de trabajo son dos trabajadoras, con cuatro años de trabajo son tres empleadas, con cinco años de trabajo son nueve empleadas, una trabajadora con seis años, dos trabajadoras con siete años, una empleada con once años, seis trabajadoras con doce, seis empleadas con trece años, y finalmente cinco trabajadoras con 30 años de trabajo.

En su último empleo que tiene las mujeres empleadas en el sector hotelero, dieciocho tienen apenas un año de trabajo, once cuentan con dos años, quince con tres años, tres con cuatro años, una con seis años, cinco con siete años, y una con once años. En este rubro, el 81.48% predominan las empleadas que tiene los primeros tres años, lo que pudiera suponerse que su permanencia es de poco tiempo.

Por su parte, en la diversidad de género en el sector hotelero, seis trabajadoras dicen que es poco diversa, treinta y siete comentan es algo diversa y representan el 68.51%, y las que dicen que es muy diversa son once trabajadoras. Puede concluirse en esta pregunta que no hay mucha diversas de género.

En la opinión de las mujeres empleadas en el sector hotelero, seis de ellas mencionan que hay puestos exclusivos para cualquier género, pero, treinta y siete mujeres dicen que si hay pocos puestos exclusivos para cierto género y que representan el 68.51% de la muestra, mientras que once mujeres comentan que sí hay puestos exclusivos.

En la consideración de las mujeres de que ellas tienen más obstáculos para tener un mejor puesto, seis dijeron que están en desacuerdo, treinta y dos que les es indiferente, trece que están un poco de acuerdo, y tres que están muy de acuerdo.

En si las opiniones de las empleadas son igual de valoradas que los hombres, catorce de ellas dicen que nunca son de igual de valoradas, veintisiete dicen que algunas veces, once que frecuentemente, y dos de ellas que siempre son igual de valoradas.

Si han vivido discriminación, seis mujeres dijeron que nunca, treinta y siete poco, y once algunas veces.

En cuanto si los jefes promueven la igual de género, para catorce de ellas dijeron que poco, y para cuarenta de las mujeres encuestadas mencionaron que siempre.

En la existencia de políticas para promover la equidad de género, tres mujeres dijeron que no, veintidós que casi no, y veintinueve que siempre hay.

La capacitación y el desarrollo profesional se proporciona de igual manera tanto para hombres como para mujeres, en este sentido, una mujer dijo que no, veintisiete de ellas que algunas veces, y veintiséis que siempre.

Tienen las mismas oportunidades de crecimiento las mujeres con respecto a los hombres, para tres de ellas están en desacuerdo, trece están de acuerdo, y dieciocho están muy de acuerdo.

En cuanto a la oportunidad de crecer en otro puesto, veintidós empleadas dijeron que no, y treinta y dos de ellas dijeron que siempre han tenido oportunidad.

Los retos que tienen las mujeres como empleadas en el sector turístico hotelero, veintitrés lo consideran difíciles, quince de ellas que no les reconocen sus esfuerzos, cinco que han sufrido discriminación, dos que han tenido acoso laboral, y nueve que no han tenido ningún problema.

En cuanto al aspecto físico para el crecimiento profesional, quince empleadas están en desacuerdo, veintiséis dicen que es indiferente, once que están de acuerdo, y 2 que están muy de acuerdo.

Las mujeres presentan mayor presión para cumplir con los estándares de apariencia con respecto a los hombres, para cuatro mujeres dicen que no, para veinte que poco, y para 30 de ellas que mucho.

En cuanto a la oportunidad de acceder a puestos de liderazgo, para treinta y una mujeres dijeron que no han tenido esa oportunidad, pero para veintitrés que si la han tenido.

En cuanto a la importancia de la presentación personal, para ocho empleadas dicen que no es importante, pero para treinta de ellas que, si importa de manera moderada, y para 16 de ellas dicen que esta alta la importancia de la presentación personal

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

En la prueba de normalidad, cuando la muestra es mayor a 50, se utiliza la prueba de Kolmogorov- Smirnov. Como la muestra es de 54, por tanto, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, y resultó que los p-valores son menores que el alfa, así que los datos tienen una distribución no normal, como se observa en la tabla 1, siguiente extraída de SPSS:

Tabla 1. Prueba de normalidad realizada en SPSS

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Edad de la entrevistada	.166	54	.001	.902	54	.000
Puesto de trabajo	.265	54	.000	.892	54	.000
Formación académica	.268	54	.000	.858	54	.000
Antigüedad de trabajo en Hoteles	.246	54	.000	.737	54	.000
Antigüedad de trabajo en la empresa	.253	54	.000	.765	54	.000
¿Cómo calificarías la diversidad de género en tu hotel?	.362	54	.000	.730	54	.000
¿Existen puestos considerados "más apropiados" para hombres o mujeres?	.362	54	.000	.730	54	.000
¿Las mujeres enfrentan más obstáculos para tener mejores puestos que los hombres?	.334	54	.000	.814	54	.000
¿Tus opiniones y contribuciones son valoradas igualmente en comparación con hombres?	.269	54	.000	.843	54	.000
¿Has vivido alguna situación de discriminación por razón de género?	.362	54	.000	.730	54	.000
¿Tus jefes promueven la igualdad de género?	.462	54	.000	.546	54	.000
¿En tu trabajo hay políticas para promover la equidad de género?	.353	54	.000	.706	54	.000
¿La capacitación y desarrollo profesional se distribuye equitativamente entre hombres y mujeres?	.338	54	.000	.676	54	.000
¿Se ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento para hombres y mujeres?	.356	54	.000	.728	54	.000
¿Has tenido la oportunidad de crecer a otro puesto o a otra Área que te convenga?	.387	54	.000	.624	54	.000
¿Qué retos específicos enfrentas como mujer en el sector turístico?	.269	54	.000	.766	54	.000
¿El aspecto físico de una mujer es un factor importante en su crecimiento profesional?	.259	54	.000	.844	54	.000
¿Las mujeres enfrentan una mayor presión para cumplir con estándares de apariencia en con los hombres?	.348	54	.000	.722	54	.000
¿Has tenido alguna vez la oportunidad de acceder a puestos de liderazgo o gestión?	.377	54	.000	.629	54	.000
¿Es importante la presentación personal de mujeres en el trabajo?	.293	54	.000	.789	54	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta realizada.

Una vez determinado que los datos tienen una distribución no normal, se utiliza Rho de Spearman para determinar las correlaciones no paramétricas. Algunas de ellas y más significativas se presentan a continuación:

Tabla 2. Correlaciones no paramétricas

		Edad de la entrevistada	Antigüedad de trabajo en hoteles	Antigüedad de trabajo en la empresa
Puesto de Trabajo	Coefficiente de correlación	0.598**	0.616**	0.424*

		Igualdad de oportunidades de crecimiento	Oportunidad de acceder a puestos de gestión	
Puesto de Trabajo	Coefficiente de correlación	0.412**	0.440**	

		Diversidad de género en tu trabajo	Puestos más apropiados para hombres y para mujeres	Las mujeres tienen más obstáculos que los hombres	Te han discriminado
Formación académica	Coefficiente de correlación	0.340**	0.348**	0.557**	0.348**

		Diversidad de género en tu trabajo	Puestos más apropiados para hombres y para mujeres	Las mujeres tienen más obstáculos que los hombres	Te han discriminado
Formación académica	Coefficiente de correlación	0.340**	0.348**	0.557**	0.348**

		Edad de la entrevistada	Antigüedad de trabajo en la empresa	Se promueve la igualdad de género
Antigüedad de trabajo en hoteles	Coefficiente de correlación	0.934**	0.804**	0.570**

		Puestos más apropiados para hombres y para mujeres	Las mujeres tienen más obstáculos que los hombres	Te han discriminado
Diversidad de género en tu trabajo	Coefficiente de correlación	1.00**	0.816**	1.00**

Fuente: Elaboración propia realizada en SPSS

Aunque en algunas variables, se presentan que no inciden en los aspectos situacionales de la mujer como empleada en el sector turístico hotelero, puede comprobarse, que sí está en una situación no deseada.

Discusión

La investigación subraya que las trabajadoras en el sector turístico enfrentan una mayor vulnerabilidad al acoso laboral, la combinación de género con factores como la edad y la etnicidad agrava las dificultades que enfrentan las mujeres. En cuanto a las oportunidades laborales, se ha descubierto que los hombres suelen tener una ventaja en la asignación de roles laborales, el progreso

profesional y los salarios, esto refleja una clara desigualdad en la calidad del trabajo. Por otro lado, la experiencia en hotelería y la antigüedad en la misma empresa influyen significativamente en las oportunidades de ascenso. Las mujeres con mayor experiencia en el sector hotelero o con más tiempo trabajando en la misma organización tienen más probabilidades de acceder a mejores puestos. Sin embargo, aun cuando poseen la experiencia necesaria, las trabajadoras suelen encontrar barreras sistémicas que limitan su crecimiento, lo que sugiere que las oportunidades de liderazgo y desarrollo profesional no siempre están equitativamente distribuidas.

Este análisis destaca la necesidad de que las organizaciones en el sector hotelero implementen políticas que promuevan la equidad de género, asegurando que las mujeres con experiencia y antigüedad puedan avanzar profesionalmente de manera justa y equitativa.

En esta investigación, ha quedado evidenciado que las mujeres en el sector laboral turístico hotelero, son vulnerables ante las oportunidades de que les consideren capaces de afrontar cualquier reto o actividad que les demande sus jefes o empleadores. La asociación de variables consideradas en la investigación, solo quince de ellas tienen correlación positiva, y es interesante porque para ascender, mejorar, etc., tienen que ir acompañada de otra variable. Más, sin embargo, para no tener oportunidades, prácticamente pueda ir sola la variable. De las combinaciones para determinar el grado de correlación significativa, solo 15 variables lo fueron, las cuales están mencionadas en la tabla 2 de correlaciones no paramétricas. Lo cual quiere decir, que a pesar de que no existe correlación alguna, sí se refleja que en las consideraciones que el aspecto situacional, es menos considerado con respecto a los hombres. Lo anterior se aprecia reforzado en las investigaciones e informes postpandemia covid-19 por diversos autores e instituciones.

Conclusiones

En el trabajo de investigación se concluye que el análisis situacional de las trabajadoras del sector hotelero, les es complicado para que asciendan o tengan oportunidades de un mejor puesto laboral. Lo anterior, es porque las variables de alta correlación son pocas, como son: Desarrollo profesional, crecimiento y oportunidades de ascender a un puesto mejor profesionalmente. Además, la gran mayoría de variables no tienen correlación significativa entre ellas. Queda así demostrado, que el aspecto situacional de las mujeres en este sector, es complicado y vulnerable, por lo que se tiene que trabajar

mucho para hacer conciencia de todos los empleadores, las mujeres pueden tener las mismas o mejores oportunidades de trabajo, puestos o salarios, que los hombres, pero eso dependerá de su capacidad. En cada vacante o puesto de trabajo, la igualdad de competir por esa vacante o puesto de trabajo, debe estar en función de la capacidad de la persona y no del género. En investigaciones de Milan (2021), así como la evaluación del impacto del brote de covid por World Tourism Organization (2019) en el turismo internacional, las mujeres fueron las más afectadas durante y después de la pandemia covid-19

Referencias

- [1] Organización Mundial del Turismo (OMT), ONU Mujeres, Grupo Banco Mundial, Amadeus, & Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). (2019). *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo* (2da ed.). Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.
- [2] Benería, L. (2019). Reproducción, Producción Y División Sexual del Trabajo. *Revista de Economía Crítica*.
- [3] Alvarado Pérez, L. A. (2024). La división sexual del trabajo y las carreras en educación asociadas con el cuidado de niños. *Iberoforum. Revista De Ciencias Sociales*, 4(1), 1–41. <https://doi.org/10.48102/ibf.2024.v4.n1.330>
- [4] Brunet Icart, Ignasi, & Santamaría Velasco, Carlos A. (2016). La economía feminista y la división sexual del trabajo. *Culturales*, 4(1), 61-86. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-11912016000100061&lng=es&tlng=es.
- [5] Economic Policy Institute. (2016). Women's work and the gender pay gap: How discrimination, societal norms, and other forces affect women's occupational choices—and their pay. <https://www.epi.org/publication/womens-work-and-the-gender-pay-gap/>
- [6] Springer. (2015). Gender inequality and workplace organizations: Understanding reproduction and change. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-28782-2_2
- [7] Adapa, S., & Sheridan, A. (2017). Inclusive leadership: Negotiating gendered spaces. Palgrave Macmillan Cham. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-60666-8>
- [8] Building assertiveness at work: 19 techniques for managers. *Positive Psychology*.
- [9] García, L. (2020). Género y turismo: Retos y oportunidades para las mujeres. Editorial Desarrollo y Sociedad.
- [10] Sánchez, M., & Ramirez, P. (2021). El impacto social del turismo en el empoderamiento femenino: Un estudio en América Latina. *Revista de Estudios de Género*, 15(3), 54-70.
- [11] Organización Mundial del Turismo (2020). El turismo como impulsor del empoderamiento de las mujeres en el mundo. OMT.
- [12] Kumar, A. (2024, febrero 12). Gender stereotype. <https://blogs.umb.edu/communitypsych/wiki/community-psychology-terms/gender-stereotype/>
- [13] Glick, P., & Fiske, S. T. (1996). The Ambivalent Sexism Inventory: Differentiating Hostile and Benevolent Sexism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(3), 491–512.
- [14] Eagly, A. H., & Carli, L. L. (2007). *Through the Labyrinth: The Truth About How Women Become Leaders*. Harvard Business Review Press.
- [15] Colmex. (n.d.). Historia Mexicana. Recuperado de <https://historiamexicana.colmex.mx/>
- [16] Fajardo, F. (2017). Las mujeres en el ámbito educativo: la historia de la Escuela Nacional de Artes y Oficios para Mujeres en el México del siglo XIX. *Revista de Historia de la Educación*, 16(1), 87-104. <https://doi.org/10.33876/rhee.v16n1.3100>
- [17] La división sexual del trabajo y las carreras en educación asociadas con el cuidado de niños (2024) <https://iberoforum.ibero.mx/index.php/iberoforum/article/view/330>
- [18] Organización Mundial del Turismo. (2023). El potencial de las mujeres en el turismo: Hacia una mayor equidad. <https://www.unwto.org/es/news/2023-03-08/el-potencial-de-las-mujeres-en-el-turismo-hacia-una-mayor-equidad>
- [19] Organización Mundial del Turismo. (2021). Global report on women in tourism: 3rd edition. <https://www.unwto.org/global-report-on-women-in-tourism>
- [20] González, P. & Martínez, J. (2020). Challenges in Rural Hospitality Employment. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 33(2), 112-124.
- [21] Lee, S. & Chang, M. (2022). Working Conditions in Luxury Hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 46(2), 150-165.
- [22] Romero-Saldaña. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. 6(3):105-114.
- [23] CEPAL (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación
- [24] UNWTO (2020). Evaluación del impacto del brote de covid-19 en el turismo internacional. Recuperado de: Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism
- [25] Milán García, C. H., Icaza Castro, G. G., & Del Valle Pérez, M. (2021). Perspectivas laborales en el turismo en México post-Covid 19. *Ciencia y Sociedad*, 46(2),85-106. [fecha de Consulta 20 de octubre de 2024]. ISSN: 0378-7680. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87068195006>
- [26] OIT. (2022). Panorama de la recuperación laboral postpandemia en el sector turismo de América Latina.
- [27] Williams, J. & Hall, C. (2020). Youth Employment in the Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 45-60.
- [28] Parker, L. & Johnston, H. (2021). Digital Transformation and Employment in Hospitality. *Tourism Management*, 52(3), 125-140. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.06.002>
- [29] Davies, N. (2021). Talent Retention Strategies in Hospitality. *Tourism & Hospitality Research*, 39(5), 67-82.