



**altamira**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO

# **GRADO EN TURISMO**

## **Trabajo Fin de Grado**

**Curso académico 2015/16**

**AUTORA:**

**Cristina Colina Molleda**

**TÍTULO:**

**La mujer y la dirección hotelera en Santander**

**TITLE:**

**Women and hotel management in Santander**

**DIRECTOR:**

**Pedro Cornejo Martín**

# GRADO EN TURISMO

## Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2015/16

Fecha de entrega: 20/09/2016

---

**AUTOR: CRISTINA COLINA MOLLEDA**

**TÍTULO: LA MUJER Y LA DIRECCIÓN HOTELERA EN SANTANDER**

**DIRECTOR: PEDRO CORNEJO MARTÍN**

---

**TRIBUNAL:**

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

---

*En Santander a:*

"La prueba para saber si puedes o no hacer un trabajo no debería ser la organización de tus cromosomas"

Bella Abzug



## **RESUMEN**

Desde finales del siglo XX la mujer ha ido incorporándose al mundo laboral, siendo cada vez más las mujeres que deciden formarse y realizar estudios universitarios. Pese a ello, son ellas las que tienen más dificultades para alcanzar puestos más cualificados.

Este trabajo trata de analizar los puestos de dirección hotelera de Santander de tres, cuatro y cinco estrellas, prestando especial atención a las posibles diferencias por cuestión de género. También será clave conocer la formación y la experiencia. Con este análisis se presentará un perfil del director o directora hotelera en Santander y se determinará si existe o no discriminación en la dirección hotelera de Santander por cuestión de sexo.

### **PALABRAS CLAVE:**

Mujer, dirección, hotel, discriminación, formación, salario, conciliación, igualdad.

### **KEYWORDS**

Woman, management, hotel, discrimination, education, salary, conciliation, equality.

### **ABSTRACT**

At the end of the 20<sup>th</sup> century women have been joining the workforce. There are more and more women who choose to train and take up university studies. Nevertheless, they are the ones who have more difficulty reaching more highly-qualified jobs.

This study seeks to investigate and analyze the hotel management positions of three, four and five-star Santander hotels, with special attention to gender equality. It will also be important to consider the training and the experience of the individuals. With this analysis, a profile of a Santander hotel manager will be created and we will determine whether or not there is discrimination in hotel management workplaces by gender issues in Santander.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>6</b>
1.1 Finalidad y motivos .....	6
1.2 Estado de la cuestión y marco teórico .....	8
1.2.1 Evolución de la mujer en la sociedad y en el mundo laboral .....	8
1.2.2 Legislación en materia de igualdad .....	10
1.2.3 Imagen de la mujer en el turismo.....	12
1.3 Objetivos .....	14
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>17</b>
<b>3. LA EMPRESA TURÍSTICA HOTELERA</b> .....	<b>19</b>
3.1 La empresa turística.....	19
3.2 Clasificación de las empresas turísticas .....	21
3.3 Alojamientos turísticos hoteleros de Cantabria .....	22
3.3.1 Organigrama "tipo" de un Gran Hotel.....	24
3.3.2 Organigrama "tipo" de un hotel de Santander. (Tamaño mediano).....	24
3.4 La dirección hotelera .....	25
<b>4. LA MUJER EN EL MUNDO LABORAL</b> .....	<b>27</b>
4.1 La mujer en la universidad y en el mercado laboral .....	27
4.2 Tasa de ocupación del hombre y la mujer .....	30
4.2.1 Tasa de ocupación del hombre y la mujer en el turismo.....	31
4.3 Diferencia salarial entre hombres y mujeres .....	33
4.4 Factores que causan la discriminación laboral .....	35
4.5 Abandono laboral en mujeres.....	37
<b>5. LA DIRECCIÓN HOTELERA EN SANTANDER</b> .....	<b>40</b>
5.1 Análisis de la dirección hotelera en Santander.....	40
5.2 Perfil de director/a hotelero en Santander .....	42
5.2.1 Análisis de la dirección hotelera de 5 estrellas en Santander.....	42
5.2.2 Análisis de la dirección hotelera de 4 estrellas en Santander.....	44
5.2.3 Análisis de la dirección hotelera de 3 estrellas en Santander.....	46
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	<b>51</b>
<b>7. ANEXOS</b> .....	<b>53</b>
<b>8. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>57</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Finalidad y motivos

La carrera de turismo es una carrera mayoritariamente estudiada por mujeres; el perfil que ha de tener una persona que decida estudiar turismo se caracteriza por ser entusiasta, con capacidad para las relaciones interpersonales, le guste viajar, el trato con la gente, sea extrovertido, sociable... ya que la mayoría de los puestos de trabajo del sector turístico están enfocados a la atención y al trato con el cliente.

El grado en turismo parece tener muchas salidas profesionales: puestos de dirección y gestión hotelera, dirección de agencias de viajes, empresas de organización de eventos, empresas de intermediación, diferentes puestos hoteleros, guía turístico... entre muchas otras más.

Actualmente, en la Escuela Universitaria de Turismo Altamira (EUTA) hay matriculados 46 hombres frente a 171 mujeres<sup>1</sup>. Nos encontramos con una diferencia bastante grande en cuanto al número de hombres y de mujeres que están cursando el grado. En todos los cursos el número de mujeres es muy superior al número de hombres<sup>2</sup>. Con este dato debemos de pensar que las personas que más triunfan en este sector y las que alcanzan puestos de mayor responsabilidad deben de ser mujeres. La sorpresa es que esto difiere mucho de la realidad.

Las numerosas salidas profesionales que se veían al iniciar la carrera resultan en realidad escasas. La mayoría de las mujeres acaban trabajando como recepcionistas de hotel, ya que es un puesto muy demandado durante los primeros años, pero una vez que has adquirido experiencia y eres bueno en tu trabajo te gustaría ascender de puesto a jefa de recepción y así sucesivamente ya que todos tenemos ambiciones. Gracias a mi experiencia como recepcionista en prácticas en la isla de Lanzarote, pude observar en primera persona a personas formadas, con varios idiomas y muy válidas que llevan más de veinte o treinta años trabajando detrás de una recepción y aun hoy siguen esperando a que les llegue el día en el que asciendan. También me contaron la cantidad de mujeres que habían pasado por detrás del mostrador de recepción y habían terminado dejando el trabajo.

---

<sup>1</sup> Dato obtenido de la secretaría de la Escuela Universitaria de turismo Altamira (EUTA)

<sup>2</sup> ANEXO 1º: Gráfico con el número de hombres y de mujeres por cada curso.

El pasado verano, (de junio a septiembre de 2015) decidí realizar mis prácticas en un hotel de cuatro estrellas situado en la isla de Lanzarote perteneciente a la cadena H10. Lo que me sorprendió de aquel hotel fue que todos los puestos directivos eran desarrollados por hombres, director, subdirector... etc. salvo un puesto- la ayudante de dirección- dato que me llamó la atención. Esto hizo plantearme cuantas mujeres directoras de hoteles habría en la isla. Mi asombro fue mayor cuando me puse a investigar y no supe de ninguna, ningún hotel importante estaba dirigido por una mujer. Además de ello, supe de numerosas personas en altos cargos que ni siquiera contaban con una titulación en turismo, con lo que hizo pensar que hay un intrusismo laboral en el sector bastante importante.

Otro aspecto que me ha resultado sorprendente mientras he estudiado el grado, es que para ser director de hotel o de una agencia de viajes no es necesario tener un título académico, es decir que si una persona tiene dinero y quiere, puede crear una agencia de viajes pese a no tener experiencia o titulación en el sector. En muchas carreras el título es imprescindible, un médico sin la carrera de medicina, un abogado sin la carrera de derecho... En turismo no se da esta profesionalización. Visto desde la perspectiva de personas tituladas, es una injusticia que la gente dirija hoteles, agencias de viaje o puestos del sector sin tener ninguna titulación, ya que nosotros, los que realmente nos hemos preparado y formado somos los que deberíamos hacerlo. Para ello es necesario que se creen leyes y que se exija una profesionalización también el sector turístico.

Con este trabajo lo que se pretende averiguar es el número de directores y directoras de hoteles que hay en Santander, investigar si existe algún tipo de discriminación por cuestión de sexo y de ser así, por qué está motivado. Lo que se debe tener en cuenta, no solo en los puestos de dirección hotelera, si no en todos puestos, es la preparación y la formación, indistintamente si se es hombre o mujer ya que tienen las mismas capacidades. Aún hoy, muchos hoteles prefieren asignar el puesto de dirección a hombres, ya sea por costumbre, imagen, o cualquier otro motivo. En los grandes hoteles en los que existe el puesto de ayudante de recepción, suele estar desempeñado por una mujer. En la actualidad, hay muchas mujeres perfectamente preparadas con carrera, máster e idiomas esperando un ansiado ascenso. Además de trabajar, muchas de las mujeres en España compaginan el trabajo y la familia y son perfectamente capaces para estar en puestos directivos.

Otro aspecto a tener en cuenta, es que en muchos casos un hombre y una mujer en el mismo puesto cobran un sueldo distinto (la mujer cobra menos que el hombre), realizando las mismas tareas, horas y con la misma preparación.

## 1.2 Estado de la cuestión y marco teórico

### 1.2.1 Evolución de la mujer en la sociedad y en el mundo laboral

A lo largo de la Historia, la mujer ha pasado por diferentes etapas hasta obtener hoy en día los mismos derechos que el hombre. Dentro de la historia de España existen dos episodios claves en el pleno desarrollo de los derechos de la mujer. El primero de ellos es el surgimiento del **Feminismo** en el siglo XIX y en segundo lugar el nacimiento en el año 1978 de la **Constitución española**.

Hay que tener en cuenta, que hasta el siglo XIX la mujer estaba sumisa al hombre, ocupándose de la educación de los hijos y de ser buena esposa<sup>3</sup>. Ya desde época romana, la mujer no conocía edad alguna en la cual fuese dueña de sus actos, vivía en una sociedad donde no podía elegir con quién quería casarse e incluso no podía elegir su propia vestimenta, además de no tener derecho a la herencia<sup>4</sup>. Se trataba de una sociedad donde estaba mal visto la existencia de mujeres solteras, de ahí el número elevado de mujeres que se convirtieron en monjas ya que era el único modo de sobrevivir.

No será hasta el siglo XIX cuando aparezca el feminismo, un movimiento revolucionario que nace en el año 1789 en Inglaterra, en donde se producen por primera vez huelgas donde la mujer luchará por sus derechos. Dentro de las grandes pioneras de este movimiento destacan las figuras de Olimpia Gouges o Mary Wollstonecraft que con sus obras "*la declaración de los derechos de la mujer y la ciudad*" y "*la Reivindicación de la derechos de la mujer*"<sup>5</sup> respectivamente, intentaron que la sociedad fuese más igualitaria, permitiendo que las mujeres accediesen a la educación o al voto. Pronto la idea de estas jóvenes revolucionarias se expandió por todo el territorio europeo y norteamericano, comenzando así una lucha en el que las mujeres reclamaban sus derechos ante una sociedad primordialmente machista.

En el caso de España, a diferencia de sus vecinos europeos, este fenómeno no tendrá cabida en una sociedad donde predominaba *lo rural*, donde *las costumbres* se sobreponían a *lo nuevo* debido a la existencia de un sistema político basado en el Antiguo Régimen, un sistema lejano a las políticas liberales que empezaban a predominar en toda Europa. Por lo que no será hasta finales del siglo XIX, principios del siglo XX, con la llamada restauración democrática cuando aparezca la primera ola de feministas en España, una oleada que

---

<sup>3</sup> RED ESPAÑOLA (2012:12-18)

<sup>4</sup> VOLTES (1986:172)

además de ser tardía se siguió encontrando con grandes problemas del pasado: "*La reciente, débil y disgregada industrialización, la escasa fuerza de la Ilustración, el conservadurismo católico y la estructura e intereses sociopolíticos*"<sup>6</sup>. A pesar de estos problemas, algunas mujeres empezaron a luchar para una mayor igualdad en la sociedad española, destacando la figura de grandes pioneras como : Dolors Monserdà, Teresa Claramunt o María de Echarri, que tendrán rápidamente un importante eco en la sociedad española creando la Asociación Nacional de Mujeres (ANME), que se centrará en respaldar los derechos de la mujeres y cuyo objetivo prioritario será el de dar a la mujer el derecho a votar con Clara Campoamor como principal líder de la búsqueda de estos derechos.

Al final se llegará a este sufragio durante la II República, una etapa considerada brillante para muchos historiadores debido a que se llevaron a cabo numerosas reformas, especialmente en el plano educativo y democrático en donde la mujer gozó de nuevos derechos.

Este progreso será paralizado tras la dictadura franquista, siendo una etapa donde la mujer volverá a ocupar la posición que había tenido en siglos posteriores ocupándose primordialmente de mantener limpia la casa, cuidar a sus hijos y ser buena esposa.

Tras la muerte de franco, se iniciará en España una nueva etapa conocida con el nombre de transición democrática, un etapa donde se busca una modernización de la sociedad española teniendo como principal estandarte el resto de los países europeos, así pues vemos como en esta época se llevarán a cabo una serie de medidas que no solo afectaran a la mujer, sino a toda la población. Entre estas reformas destaca por encima del resto la creación en España de una nueva constitución, conocida como la constitución de 1978 que supondrá un gran paso para la búsqueda de esa igualdad hombre-mujer. Esto fue posible, en gran medida a la aparición de colectivos feministas durante esta época que permitieron que en España y especialmente entre los nuevos partidos emergentes, surgiese una mayor conciencia de que los hombres y las mujeres debíamos de ser iguales ante la ley, como se indicó en el artículo 14 de nuestra constitución "*Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, **sexo**, religión, opinión o cualquier circunstancia personal o social*"<sup>7</sup>. Considerándose uno de los pilares fundamentales en la defensa de los derechos de la mujer y uno de los cimientos fundamentales en los cuales se han sustentado el resto de las leyes que defiende a la mujer durante este nuevo siglo.

---

<sup>6</sup> RED ESPAÑOLA (2012:12-18)

<sup>7</sup> LÓPEZ GUERRA (2015:35)

### 1.2.2 Legislación en materia de igualdad

En los últimos años, se han ido promulgando leyes que han ido afianzando la igualdad de género en el mercado laboral, unas leyes que han marcado un antes y un después en la historia de la mujer. Pero no solo se han creado leyes en estos últimos 50 años, ya desde el año 1873 se ha intentado buscar un mayor equilibrio en una sociedad predominantemente clasista con la Ley de 24 de Julio de 1873<sup>8</sup> en donde se buscó limitar la jornada para menores y equilibrar los derechos del sexo masculino y femenino. Otra ley que podemos destacar es la reflejada en la parte II de la carta social de Turín art 8 del año 1961 donde se intentó que el trabajo tanto de la mujer como del hombre tuviese un protección especial, prohibiéndose todo tipo de trabajo penoso, peligroso e insalubre.

Pero como ya se ha mencionado anteriormente, será a finales del siglo XX principios del siglo XXI cuando van a aparecer las principales leyes en la lucha contra la desigualdad laboral, destacando en primer lugar dos leyes reflejadas en nuestra constitución española del año 1978:

- Artículo 9.2: *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igual del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social"*.

- Artículo 14: *"Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social"*.

Otras leyes a destacar<sup>9</sup>:

Ley orgánica 3/2007 de 22 de Marzo<sup>10</sup>: Ley que refuerza la idea de defensa de la mujer en el mundo laboral, destacando a mi juicio los siguientes artículos:

- Artículo 3 Principio de trato de hombres y mujeres: *"supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil"*.

---

<sup>8</sup> ALONSO y CASAS (2000)

<sup>9</sup> GIL RUÍZ (2008:154-155)

<sup>10</sup> BOE, Constitución Española

- Artículo 5 Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo, un artículo en el que se defiende lo siguiente: *"No constituirá discriminación en el acceso al empleo, incluida la formación necesaria, una diferencia de trato basada en una característica relacionada con el sexo cuando, debido a la naturaleza de las actividades profesionales concretas o al contexto en el que se lleven a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito proporcionado"*.
- Artículo 7 Acoso sexual y acoso por razón de sexo, destacando el punto 2 que dice lo siguiente: *"Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo"*.
- Artículo 8 Discriminación por embarazo o maternidad, "Constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad.

14 de la directiva 2003/73 de 9 de Febrero de 1976<sup>11</sup>: *"Los estados miembros podrán, mantener o adoptar medidas que prevean ventajas específicas para facilitar a las personas del sexo menos representado el ejercicio de actividades profesionales con el mero objetivo de evitar las descompensaciones o desventajas que sufran en sus carreras profesionales"*.

Por otro lado encontramos leyes que amplían los principios constitucionales como son la igualdad de género y la igualdad de salarios<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> (GIL RUÍZ 2008:154-155)

<sup>12</sup> ANEXO 2º: Leyes que amplían los principios constitucionales

### 1.2.3 Imagen de la mujer en el turismo

Pese a las leyes de igualdad anteriormente mencionadas podemos observar que en muchos ámbitos no se dan. A continuación se mostrarán distintas imágenes que aparecen en Internet sobre la mujer en distintos departamentos de un hotel.

Recepcionista:



*Ilustración 1: Best job interview*



*Ilustración 2: Escaparatix*

Camarera de pisos:



*Ilustración 3, fuente: Formassformación*



*Ilustración 4, fuente: Escuelanovacenter*

Camarera bar/restaurante de hotel:



*Ilustración 5, fuente: Restaurante Sabadell*



*Ilustración 6, fuente: Depositphotos*

Cocinera:



*Ilustración 7, fuente: Bananawork*



*Ilustración 8, fuente: Clasificados*

En todas las imágenes observamos mujeres que no se asemejan en la mayoría a la realidad. Todas ellas son mujeres jóvenes, muy guapas, con una apariencia física atlética; pero se va a plantear una cuestión: ¿en hostelería y turismo solo trabajan mujeres jóvenes y guapas?. Como se ha podido comprobar en distintos hoteles, tanto en la provincia de Cantabria, pero sobre todo en otras provincias de España, es más común encontrar detrás de una recepción de un hotel hombres de mediana edad que mujeres.

Si en lugar de teclear la palabra en femenino, la tecleamos en masculino (repcionista hombre, camarero y cocinero) los resultados como se pueden comprobar a continuación son bien distintos.



*Ilustración 9, fuente: Infempleo*



*Ilustración 10, fuente: Frontera0*



*Ilustración 11, fuente: Footage*

En las fotos anteriores podemos observar a distintos hombres desarrollando diferentes funciones en un hotel. Los hombres son de mayor edad y tienen un aspecto más profesional, donde la apariencia no es tan cuidada ni es tan fundamental, pasando a un segundo plano el físico. Ponemos de ejemplo la foto de recepción, las mujeres salen posando en la fotografía, mientras el hombre está realizando tareas en el ordenador. Lo mismo ocurre con la foto de cocina, ambas mujeres salen posando, una con un plato de cocina elaborado y otra enseñando los ingredientes, mientras que el hombre se le ve cocinando y a un grupo de personas por detrás aprendiendo. Estas son solo una muestra de fotografías que aparecen en internet, pero con ellas ya se intuye que la imagen proyectada es bien distinta.

### 1.3 Objetivos

Objetivo 1º (Principal): Averiguar si en Cantabria existe una discriminación por cuestión de sexo en los puestos de dirección hotelera.

Como se mencionó en la introducción, el grado en turismo suele ser más elegido por mujeres que por hombres (tan solo es necesario mirar las aulas de la universidad) para darnos cuenta de que sobre todo predominan las mujeres en la carrera. Por ello, lo lógico sería que en los altos puestos directivos se encuentren más mujeres que hombres, puesto que eligen estudiar esta carrera para poder llegar a desempeñar una alta función en la empresa e ir promocionando. Además muchas de las mujeres al finalizar la carrera deciden seguir formándose y realizar un máster. El problema viene cuando en muchos de los hoteles el puesto de dirección y los altos puestos directivos están desarrollados por hombres. Se menciona de nuevo el caso de Lanzarote donde no supe de ningún hotel que estuviera dirigido por una mujer. Por ello considero necesario averiguar si este hecho ocurre en Santander y si es así investigar si hay un por qué, si es por costumbre, por imagen u otros motivos que se desconozcan.

Este tema es considerado como "tabú" en algunos casos, ya que es algo de lo que no gusta hablar en la sociedad. En Cantabria no hay ninguna investigación sobre el sexo (hombre/mujer) en la dirección hotelera ni tampoco sobre el perfil académico. Pero este hecho no se da solo en Cantabria, en España apenas se encuentran estudios sobre este tema.

Objetivo 2: Analizar el perfil de la dirección de los principales hoteles de Santander.

Mediante el envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas y la realización de entrevistas personales a distintos directivos y empleados en la hotelería de Santander, se van a analizar los puestos directivos de la capital Cántabra. Además del sexo se investigará si tienen o no estudios relacionados con el turismo, formación adicional, idiomas...

Objetivo 3: Averiguar la importancia que le dan los directores/as y el propio personal de los distintos hoteles de Santander a la formación.

Existe mucho intrusismo en el sector ya que muchas empresas no exigen una formación para los distintos puestos. Podemos encontrar recepcionistas de hoteles que no entienden a un cliente extranjero, sin conocimientos sobre el turismo, sin idiomas. Camareros que no hacen el trabajo de manera correcta, descorteses. Altos cargos que sin tener estudios llevan todo el peso del hotel, colocados ahí por ser "hijo de", "primo de" o "amigo de fulanito", mientras personas que con carrera, máster y varios idiomas se encuentran en el paro o trabajando de lo que no han estudiado o simplemente en puestos menos cualificados en un hotel esperando un ansiado ascenso. Considero que la formación es muy importante para poder desarrollar la profesión y más en la dirección de un hotel, por ello es imprescindible en mi trabajo analizar la formación que tienen los directores y las directoras hoteleras.

Objetivo 4: Investigar si el personal que trabaja en el sector turístico considera que existe una discriminación por cuestión de sexo tanto en la dirección hotelera como en el sector turístico en general.

Hasta finales del siglo XX, los hombres se dedicaban a trabajar y las mujeres al cuidado de los hijos, pero esto ha ido cambiando, sobre todo en los últimos años. Ahora las mujeres eligen formarse y acceder al mundo laboral, aportando así dinero a la familia. Es por ello que quiero analizar si a la hora de contratar a una mujer prefieren contratar a un hombre o les es indiferente, así como averiguar su opinión sobre si existe o no discriminación en el sector.

Objetivo 5: Analizar la dificultad para una madre de familia la conciliación laboral y familiar.

Cuando elegimos la carrera de turismo, sabemos que los meses que más trabajo tienen son los de verano y periodos vacacionales, además de los turnos tan variables. Pero cuando

formas una familia te puede resultar difícil compatibilizarlo ya que los turnos suelen ser rotativos de mañana, tarde y noche y no solo eso, si no que las bajas por maternidad no son muy largas y si pides más tiempo corres el riesgo de ser despedido.

Considero que esta investigación puede ser útil tanto para los empresarios como para las distintas empresas turísticas, pero sobre todo para muchos jóvenes que acaban de terminar el bachillerato o un ciclo superior y se plantean estudiar esta carrera. Este trabajo fin de grado puede servir para concienciar a la sociedad de la situación en la que nos encontramos actualmente, en la que muchas personas piensan que ya está todo hecho en materia de igualdad, sin darse cuenta de que aún queda mucho camino por recorrer.



## 2. METODOLOGÍA

En primer lugar, para realizar este trabajo final de grado, se hará una revisión bibliográfica de distintos textos, así como diferentes páginas webs, artículos de periódicos, tanto a nivel regional como nacional, e investigaciones sobre la discriminación por cuestión de sexo en el mundo laboral.

Una de las partes más importantes del trabajo va a ser el trabajo de campo; se harán entrevistas personales a distintos directores, directoras y personal de diferentes hoteles de la capital Cántabra. Por otra parte, se enviarán correos electrónicos a todos los hoteles que hay en Santander de tres, cuatro y cinco estrellas.

- En cuanto a los correos electrónicos, se hará un correo tipo<sup>13</sup> que se enviará a todos los establecimientos hoteleros de Santander de tres, cuatro y cinco estrellas. El correo electrónico será corto, sencillo y anónimo donde se preguntarán diferentes aspectos sobre el director o directora del hotel; los aspectos más destacados serán:

- El sexo
- Su formación académica e idiomas

- Por otro lado estarán las entrevistas personales, que son la base fundamental para elaborar este trabajo. Habrá dos modelos de entrevista, una para el director/a del hotel y otra para el recepcionista, jefe/a de recepción, ex recepcionistas... además de una serie de preguntas comunes para ambos colectivos<sup>14</sup>. Las entrevistas serán cortas y sencillas, que puedan responderse en unos minutos. Además se intentará que no incluyan preguntas demasiado personales que puedan ofender al encuestado. En ningún caso el entrevistado/a estará obligado a responder preguntas que no sean de su agrado, ni tampoco se utilizará ningún medio tecnológico para grabarlo. Se preguntarán aspectos como:

- Años en el hotel y en el sector turístico
- Trayectoria profesional
- Estudios relacionados con el turismo
- Perfil ideal de un director de hotelero
- Puestos de responsabilidad ocupados por hombres o mujeres

---

<sup>13</sup> ANEXO 3º: Correo electrónico modelo

<sup>14</sup> ANEXO 4º: Entrevista personal

- Posibilidades de promoción
- Existe desigualdad en la dirección hotelera
- Importancia a la formación e idiomas
- Etc.

Personas a las que se les ha realizado la entrevista:

- ✚ Koldo Díaz: Director del Eurostar Hotel Real \*\*\*\*\*
- ✚ Francisco Agudo: Director del Hotel Santemar \*\*\*\*\*
- ✚ Pedro Molleda: Director del Gran Hotel Sardinero y del Hotel Hoyuela \*\*\*\*\*
- ✚ Sergio Peón: Director del Hotel Bahía \*\*\*\*\*
- ✚ Fernando San Miguel: Director del Hotel Abba Santander \*\*\*
- ✚ Francisco Roldan: Director del Hotel NH Ciudad de Santander \*\*\*
- ✚ Vanesa García: Directora del Hotel Art Santander \*\*\*
- ✚ Cristina Pérez: Jefa de recepción del Hotel Bahía \*\*\*\*\*
- ✚ Pablo Cayón: Ex recepcionista del Hotel Chiqui \*\*\*

Otra fuente fundamental de información en este trabajo es el INE (Instituto Nacional de Estadística), ya que gran parte del trabajo se basa en datos sobre el número de hombres y de mujeres, ya sea en temas relacionados con el empleo, el paro... o a lo referido a los sueldos. Otra página web a la que se ha acudido en muchas ocasiones es la del Ministerio de Educación, ya que es necesario obtener los datos sobre matriculaciones en universidades diferenciadas por sexos. Por último, otra web imprescindible ha sido Tourespaña.

Se debe mencionar que este trabajo en un principio iba a analizar el perfil de la dirección hotelera en toda la provincia de Cantabria, pero debido a la poca respuesta por parte de los distintos hoteles (se mandaron más de quinientos correos, uno a cada hotel de Cantabria y apenas contestaron veinticinco). Debido a esta dificultad, solo se ha podido lograr analizar la dirección hotelera de Santander.

Cabe señalar también, que además de las entrevistas y correos que se han realizado, se ha llamado a cada uno de los hoteles de Santander para obtener las respuestas. Por ello me gustaría dar a conocer la complejidad de este trabajo ya que no existía ningún dato ni investigación sobre este tema.

### 3. LA EMPRESA TURÍSTICA HOTELERA

#### 3.1 La empresa turística

A grandes rasgos la empresa se puede definir como la unión del capital y el trabajo. Según el autor José Antonio Dorado *"Es la unidad económica encargada de coordinar los factores de producción, siendo un conjunto de elementos interrelacionados entre sí con la finalidad de alcanzar unos objetivos"*<sup>15</sup>.

En la realización de este trabajo se han podido encontrar múltiples definiciones sobre que es una empresa turística, pero sin ninguna duda una de las definiciones que mejor se adapta a este concepto es el dado por Ramón Rufín Moreno *"una empresa turística se dedica al negocio turístico si sus clientes son mayoritariamente turistas, es decir, personas que viajan movidas por necesidades asociadas al disfrute del tiempo libre"*<sup>16</sup>. Según la OMT (Organización Mundial de Turismo) *"los actos de desplazamiento deben de llevar un gasto de la renta en un lugar de destino distinto al que reside habitualmente"*

La inmensa mayoría de las empresas turísticas se sitúan en el sector terciario, ya que su función principal es la prestación de servicios.

La empresa turística es un sistema abierto, global y autorregulado. Está formada por elementos tangibles como puede ser el capital o los empleados de la empresa o intangibles que sería la organización o las patentes. Podemos distinguir varios elementos o categorías:

- En primer lugar los elementos humanos, es decir las personas, que pueden ser propietarios, directivos o los empleados.
- En segundo lugar los elementos materiales o bienes económicos, que distinguimos los bienes duraderos como por ejemplo un terreno o los no duraderos que sería la energía.
- En tercer lugar los elementos inmateriales, que son elementos no tangibles como la organización, la imagen que da al público, los objetivos...

La empresa turística tiene tres funciones principales: la función de producción (elabora bienes y servicios), la función comercial (estudia los deseos, necesidades y la venta) y la función financiera (selecciona las inversiones que se necesitan y las fuentes de financiación).

---

<sup>15</sup> (DORADO 2004:16-17)

<sup>16</sup> (RUFÍN MORENOS S.F:12)

Las empresas las podemos clasificar según su tamaño en tres grupos<sup>17</sup>:

- Pequeña empresa: cuando tiene menos de 50 trabajadores y su volumen de negocio anual no supera los 10 millones de euros.
- Mediana empresa: cuando tiene menos de 250 trabajadores y su volumen de negocio anual no supera los 43 millones de euros.
- Gran empresa: cuando tiene más de 250 trabajadores.

En ocasiones también se distinguen las microempresas, que son aquellas que tienen menos de 10 trabajadores y cuyo volumen de negocio anual no supera los 2 millones de euros.

En las empresas turísticas podemos identificar 5 objetivos principales:

1. Satisfacción del cliente: la empresa turística lo que hace principalmente es prestar servicios cuyo destinatario es el cliente, es por ello que tenemos que satisfacerle y prestarle una atención de calidad. Para una empresa turística es muy importante la satisfacción porque de ello dependerá que el cliente repita y hable bien de la empresa, atrayendo así nuevos clientes. La satisfacción es experimental, con lo cual puede variar a lo largo del tiempo en función a las experiencias. Las expectativas se basan en experiencias pasadas
2. Corregir la estacionalidad: los desplazamientos se dan en fechas determinadas, sobre todo en los meses de verano o en periodos de vacaciones como semana santa o puentes. Por ello la mayoría de empresas turísticas tienen como uno de los objetivos principales desestacionalizar el turismo y para ello ofrecen sus servicios de manera constante buscando colectivos determinados.
3. Buscar una imagen propia: una de las estrategias más utilizada por las empresas, es buscar un prestigio y tener una imagen propia. El objetivo es que la empresa sea una empresa única en el mercado.
4. Dimensión y flexibilidad: crear una empresa con el tamaño adecuado es complicado, ya que debido a la estacionalidad hay momentos del año que el hotel está totalmente completo y en otros momentos prácticamente vacío. Por ello las empresas antes de iniciar la actividad deben buscar el tamaño adecuado y buscar la flexibilidad y puedan adaptarse a los cambios tanto del entorno como de clientes.
5. Profesionalización y formación: muchas empresas no dan importancia a la formación de los empleados y es un factor imprescindible para dar un servicio de calidad. Por ello este factor esta en progreso y cada vez son más las empresas que exigen una

---

<sup>17</sup> Según la recomendación de la Comisión Europea (En vigor desde 2005)

titulación para desempeñar los servicios pertinentes y les forman continuamente. Es fundamental formarse tanto dentro como fuera de la empresa para seguir creciendo en el ámbito tanto profesional como personal.

### **3.2 Clasificación de las empresas turísticas**

Las empresas turísticas prestan servicios mediante un precio. Se consideran empresas turísticas solo aquellas que están abiertas al público y acondicionadas. Dentro de las empresas turísticas encontramos varios tipos.

- Alojamientos turísticos

Son las empresas que se dedican a proporcionar hospedaje a cambio de un precio, con o sin servicios complementarios. Dentro de los alojamientos turísticos encontramos diferentes tipos, que son: hoteles, aparthoteles, moteles, pensiones, apartamentos turísticos, campings, residencias turísticas, albergues, casas rurales, balnearios, paradores, chalés, villas y bungalós... Todas estas modalidades cuentan con capacidad limitada de alojamiento y con una gestión que posibilita el buen funcionamiento.

- Empresas de restauración

Son empresas que ofertan alimentos, bebidas o ambas. A este grupo pertenecen los restaurantes, cafeterías, cafés-bares, tabernas, salas de fiesta, empresas de catering...

Son variables respecto al tamaño, normalmente flexibles en su oferta, ofrecen una seguridad e higiene y el mercado es más o menos continuo.

- Empresas de intermediación

Son aquellas empresas que se dedican a mediar en la organización o venta de servicios o actividades turísticas. Distinguimos varios tipos de empresas de intermediación: agencias de viajes minoristas o mayoristas, empresas de intercambios vacacionales, centrales de reserva... Todas ellas tienen una responsabilidad ante el usuario, además de ello tiene doble función ya que tienen papel ofertante ante el turista y demandante hacia las empresas que prestan el servicio.

- Empresas de transporte

Son empresas que se dedican a prestar desplazamientos desde el lugar de origen al lugar de destino. Hay tres tipos de transporte, el transporte terrestre que lo forman ferrocarriles, autocares y coches de alquiler, transporte aéreo y transporte marítimo. Requieren grandes

inversiones tanto para la compra como el mantenimiento. Para el cliente ofrece una alta comodidad y seguridad.

- Empresas de esparcimiento y cultura

Son empresas dedicadas a ofrecer actividades de culturales, de esparcimiento o recreo a los turistas o residentes a cambio de un precio. Comprende parques temáticos, museos, espectáculos, campos de golf, puertos deportivos, casinos... El principal objetivo de estas empresas es hacer inolvidable la estancia turística, requieren una gestión y un mantenimiento permanente.

### 3.3 Alojamientos turísticos hoteleros de Cantabria

Los alojamientos turísticos hoteleros como se indicó en el apartado anterior son aquellos que se dedican a proporcionar hospedaje de forma temporal a cambio de un precio, con o sin servicios complementarios. La clasificación que se va a exponer a continuación está regulada por la ley 5/1999 de turismo de Cantabria.

-Establecimientos hoteleros de Cantabria: regulados por el decreto 81/2010.

Aunque existen tres grupos de alojamientos turísticos yo solo hablare del grupo primero, y que el trabajo va enfocado a la hotelería.

- ❖ Grupo primero: hoteles de 5, 4, 3, 2 y 1 estrella

Antes de comenzar a exponer las condiciones que deben de cumplir los hoteles de Cantabria dependiendo del número de estrellas, debo mencionar que todas las categorías deben de disponer de sistemas de seguridad y protección contra incendios conforme a la legislación. Tienen que tener también, independientemente del número de estrellas, una recepción, numeración en todas las unidades de alojamiento visible en el exterior de la puerta, teléfono, fax o comunicación electrónica.

**Hoteles de 5 estrellas:** deben situarse en edificios con valor arquitectónico, buenos materiales, excelente tecnología, mobiliario tapicería y decoración de calidad. Sistema de climatización y calefacción en todas las estancias y zonas comunes. Al menos un cuarenta y cinco por ciento (respecto al número de unidades de alojamiento) de plazas de aparcamiento. Debe de tener uno o varios salones sociales con una superficie mínima de un metro ochenta centímetros. En cuanto al baño debe de haber un cuarenta por ciento de las habitaciones en las que el baño contenga bañera y ducha, lavabo doble seno, inodoro y

bidet, y el sesenta por ciento restante deben de tener bañera y/o ducha, lavabo, inodoro y bidet. El baño deben de estar equipados con los siguientes enseres: juego de toallas, gel de baño, champú, esponja de calzado, set de afeitado, set dentífrico, gorro de baño, pañuelos, agua de colonia, peine, espejo de aumento, además de albornoz y zapatillas de tela. Teléfono en todas sus estancias. Equipo informático en un lugar adecuado. Conexión a internet en todas las habitaciones y en las zonas comunes

**Hoteles de 4 estrellas:** deben ubicarse en edificios singulares con elementos de buena calidad y en un entorno de confort y tecnología, además de la buena calidad del mobiliario. Debe de haber un sistema de climatización y de calefacción en todas las estancias y zonas comunes. Al menos un cuarenta y cinco por ciento (respecto al número de unidades de alojamiento) de plazas de aparcamiento. Debe de tener uno o varios salones sociales con una superficie mínima de un metro cuarenta centímetros. En cuanto al baño deben de tener bañera y/o ducha, lavabo, inodoro y bidet. . El baño tiene que estar equipados con los siguientes enseres: juego de toallas, gel de baño, champú, esponja de calzado, set de afeitado, set dentífrico, gorro de baño, pañuelos, agua de colonia, peine, espejo de aumento. Conexión a internet en todas las habitaciones y en las zonas comunes

**Hoteles de 3 estrellas:** deben ubicarse en edificios de buena calidad constructiva, así como el mobiliario. Debe de haber climatización al menos en las instalaciones de uso común y calefacción en todas las estancias. Entre un treinta y un cinco por ciento de plazas de aparcamiento respecto al número total de unidades de alojamiento. Debe de tener uno o varios salones sociales con una superficie mínima de un metro treinta centímetros. En cuanto al baño deben de tener bañera y/o ducha, lavabo e inodoro. El baño deben de estar equipados con los siguientes enseres: juego de toallas, gel de baño, champú, esponja de calzado, set de afeitado, set dentífrico, gorro de baño, pañuelos, agua de colonia, peine, espejo de aumento. Conexión a internet en todas las habitaciones y en las zonas comunes.

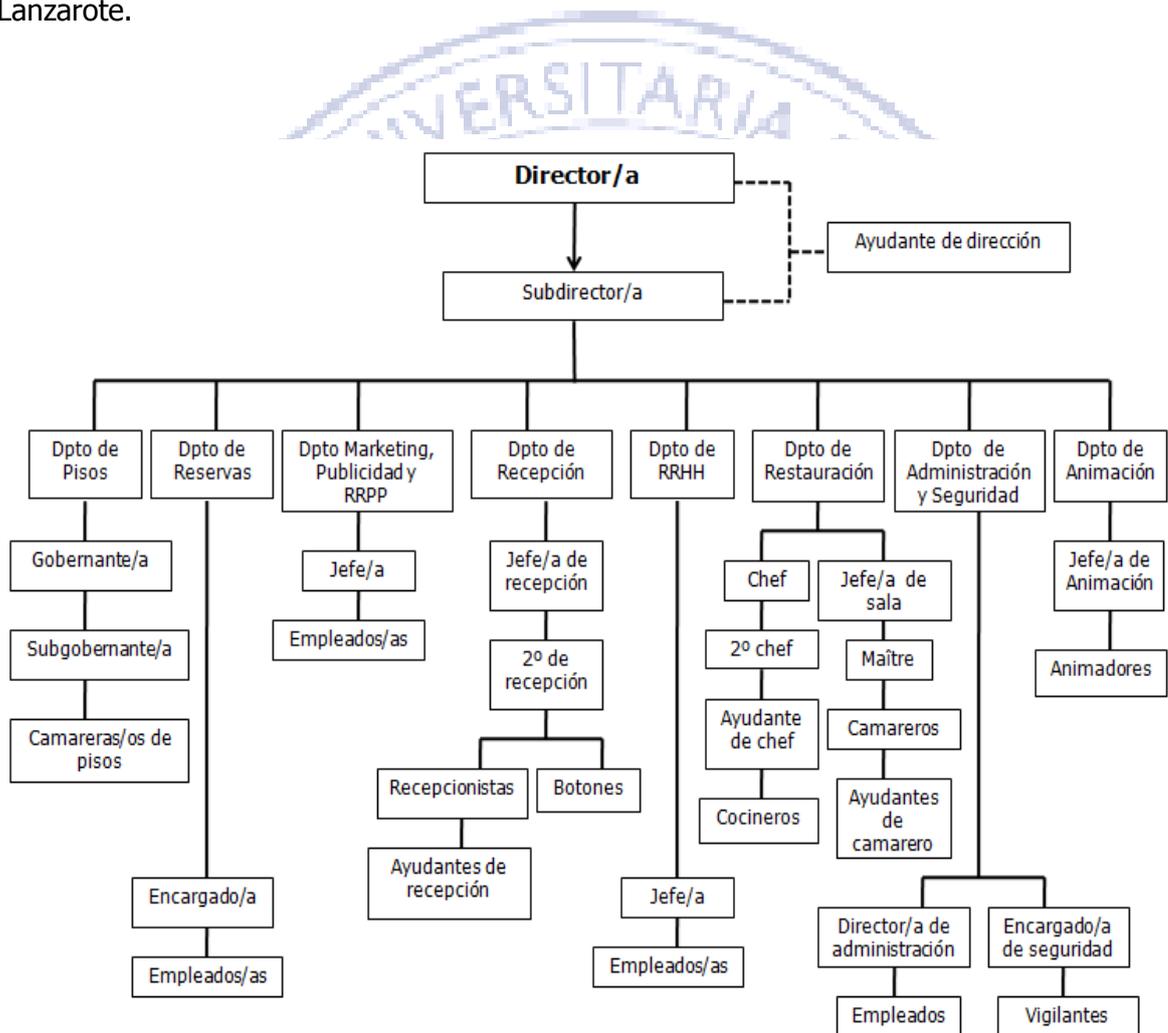
**Hoteles de 2 estrellas:** deben de dispones de instalaciones y mobiliario que ofrezcan comodidad. Sistema de calefacción en las estancias y dependencias comunes. Debe de tener uno o varios salones sociales con una superficie mínima de un metro. En cuanto al baño deben de tener bañera y/o ducha, lavabo e inodoro.

**Hoteles de 1 estrella:** deben de dispones de instalaciones y mobiliario que ofrezcan comodidad. Sistema de calefacción en las estancias y dependencias comunes. Debe de tener uno o varios salones sociales con una superficie mínima de un metro. En cuanto al baño deben de tener bañera y/o ducha, lavabo e inodoro.

- ❖ Grupo segundo: hoteles-apartamentos de 5, 4, 3, 2 y 1 estrella o llave
- ❖ Grupo tercero: pensiones

### 3.3.1 Organigrama "tipo" de un Gran Hotel

El organigrama expuesto a continuación corresponde a un gran hotel de cuatro o cinco estrellas, dado generalmente en la zona de levante y la zona sur de la península ibérica o en las Islas Baleares y Canarias. Para ello me he basado en mi experiencia como recepcionista en prácticas en el Hotel Rubicón Palace (4 estrellas) situado en Playa Blanca en la Isla de Lanzarote.

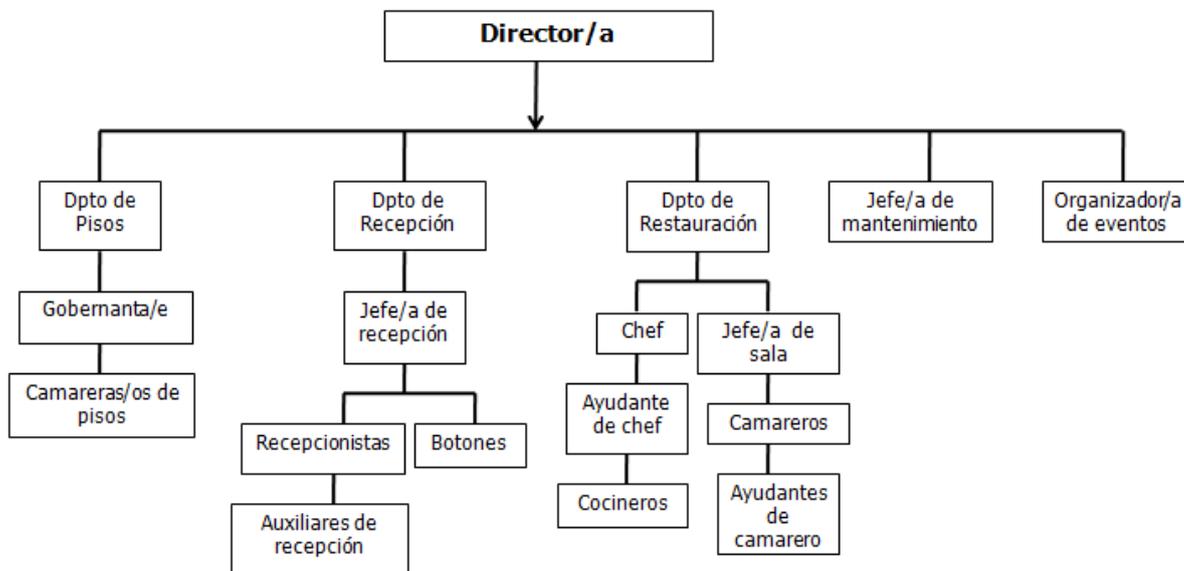


Elaboración y fuente propia

### 3.3.2 Organigrama "tipo" de un hotel de Santander. (Tamaño mediano)

El organigrama que voy a exponer a continuación está fundado a raíz de todas las entrevistas que he realizado a directivos y directivas de diferentes hoteles de Santander de 3 y 4 estrellas, así como también a recepcionistas y jefes de recepción. Con lo cual no quiere

decir que en todos los hoteles de 3 y 4 estrellas haya estos departamentos, en algunos cuentan con menos o alguno particular tiene alguno más. Los que expongo a continuación son los más comunes de los hoteles santanderinos.



Elaboración y fuente propia

### 3.4 La dirección hotelera

La función directiva ha ido tomando importancia en los últimos años, ya que antes la forma de dirigir no importaba mientras se obtuvieran los resultados. Actualmente la dirección es fundamental para el buen funcionamiento del hotel y es la encargada de "guiar" al equipo humano. Para ello la dirección debe de ocuparse de conocer las aptitudes de su equipo, dar formación al personal, tener comunicación entre los distintos departamentos, crear grupos de trabajo, motivar al personal que dirige y saber delegar los distintos cargos, es decir que debe de saber seleccionar a los jefes de departamento ya que dirigirán a sus subordinados.

Según Jesús Felipe Gallego la dirección tiene cinco principios esenciales que son<sup>18</sup>:

- La gestión de recursos humanos
- La gestión interna
- La gestión del cambio y la innovación
- La gestión de la inversión y del producto
- La gestión de calidad y medio ambiente

<sup>18</sup> GALLEGO JESÚS (2002)

Con los principios citados, se crea un nuevo estilo a la hora de dirigir un hotel. Para ello se necesitan directivos con una alta capacidad de transmitir y comunicar, así como saber crear equipos de trabajo eficaces y eficientes. El director o la directora de hotel no suele estar visible, es decir un cliente apenas tiene contacto con él. Por ello es imprescindible elegir bien al personal ya que son la cara visible y gran parte del éxito viene de elegir a los mejores profesionales.

Según el modelo Schein (1991) existen cuatro estilos de dirección.

1. El primero parte de la base de que las personas están motivadas por el dinero.
2. El segundo estilo afirma que las personas están motivadas por las necesidades sociales por lo que son importantes las relaciones con compañeros.
3. El tercero se apoya en que las personas tenemos necesidades ordenadas. Desde primarias, como sería principalmente la supervivencia, hasta la autorrealización.
4. Por último el cuarto estilo sugiere el concepto "hombre complejo" en el que las motivaciones son cambiantes.

Por otro lado existen dos tipos de dirección: la dirección centralizada y la descentralizada.

- La dirección centralizada es aquella en la que las decisiones son tomadas por un pequeño número de personas, es decir que no hay delegación
- La dirección descentralizada es aquella en la que existen distintos niveles de dirección habiendo una delegación a la hora de tomar las decisiones.

Para que exista una correcta dirección de una empresa turística debe de haber una buena comunicación tanto entre los propios empleados como con el director. Además de ello el director debe de conocer a todos los empleados del hotel, al igual que todos y cada uno de los departamentos. Para ello es conveniente que pasen por todos ellos ya que es la mejor manera para poder dirigirlo.

## 4. LA MUJER EN EL MUNDO LABORAL

### 4.1 La mujer en la universidad y en el mercado laboral

Como se mencionó en el apartado 1.2.1 (Evolución de la mujer en la sociedad y en el mundo laboral), la llegada de la constitución española de 1978 supondrá una importante transformación en la sociedad española, en la cual se intenta que la mujer por medio de una serie de leyes, goce de los mismos derechos que el hombre.

Hay que tener en cuenta que la historia de la mujer en las universidades es una historia bastante corta que comienza en España en el último tercio de siglo XIX<sup>19</sup>; durante estos años apenas existía mujeres con estudios universitarios, y las pocas que había tenían que pedir un permiso especial a las autoridades para que las dejaran cursar dichos estudios. Un claro ejemplo de esta discriminación existente durante el siglo XIX-principios del XX nos la aporta un artículo del periódico "El liberal" del 12 de Octubre de 1882 que trata sobre la primera mujer licenciada en España calificándola de la siguiente forma: "*Ha recibido la investidura de doctor en la Facultad de medicina de Madrid la señorita doña Dolores Alau y Riera. Felicitamos por adelantado a los enfermos que fien la curación de sus dolencias al nuevo doctor con faldas*"<sup>20</sup>.

Esta discriminación y complejo de inferioridad de la mujer frente al hombre se mantiene a lo largo de la dictadura franquista, donde la mujer sigue representando una pequeña parte del alumnado total (un 12,6%)<sup>21</sup> esto se debe a que durante esta época España presentaba una estructura "*anquilosa y rígida*"<sup>22</sup> caracterizada por una escasa intervención de la mujer en el desarrollo económico del país. Por lo que en definitiva, hasta el periodo franquista (sin tener en cuenta el periodo en el que dura la II República), la carrera universitaria estaba enfocada exclusivamente para el hombre.

Tras el franquismo, se produce un enorme cambio en la sociedad española en el cual el papel de la mujer tiene un rol totalmente diferente. Un claro ejemplo de esta apertura de la mujer hacia el mercado laboral y educativo nos lo ofrece el número de mujeres universitarias existentes en el año 2008, donde cerca del 61% de los diplomados y licenciados del territorio español eran mujeres<sup>23</sup>. En este último siglo, se rompe con los datos que establecían al hombre como el principal demandante de las carreras universitarias, manteniéndose esas

---

<sup>19</sup> LÓPEZ DE LA CRUZ (2001)

<sup>20</sup> Ibid pag 5

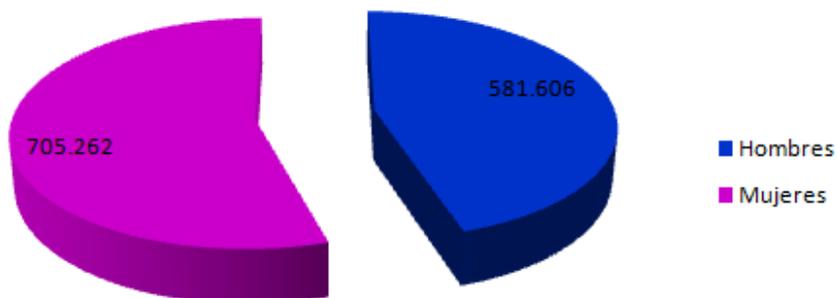
<sup>21</sup> Ibid pag 5

<sup>22</sup> BALLARÍN, GALLEGO y MARTINEZ (1995:14-17)

<sup>23</sup> PEÑA (2010). El País 08/03/10

cifras al día de hoy, donde los estudios aportados por el gobierno reflejan que en el curso 2015/2016 pese a un ligero retroceso, el número de mujeres sigue siendo superior (55% frente al 45% de hombres).

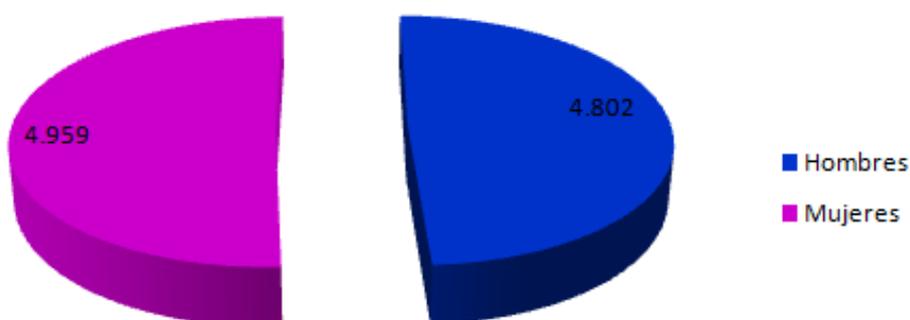
Estudiantes de grado matriculados en universidades de España por sexo



**Elaboración propia, datos del Gobierno**

En el caso de Cantabria, la igualdad es bastante notoria donde el número de mujeres representa el 51% del alumnado total frente al 49% de hombres.

Estudiantes de grado matriculados en distintas universidades de Cantabria por sexo



En el caso de los másteres tanto en España como en Cantabria, el número de estudiantes está muy equilibrado entre ambos sexos.

Pero pese a este importante cambio en las licenciaturas y en los másteres, que tienden hacia una mayor igualdad, en la actualidad sigue habiendo algunos campos académicos en donde el hombre sigue teniendo un importante control; uno de los principales campos de control es

la cátedra universitaria, así pues vemos como en el año 2001, solo existían 785 mujeres catedráticas, frente a los 6.103 varones, representando por lo tanto un 11% del total de catedráticos existentes en España<sup>24</sup>. Esta asombrosa diferencia, reside en que a día de hoy sigue existiendo pequeñas trabas contra la mujer, que hace que los estudios de categoría superior tengan una mayor influencia en la selección y formación del personal, prefiriendo que sea el hombre el que obtenga esta titulación.

Si comparamos la sociedad de ahora con la de hace 50 años, si que vemos un importante cambio, un cambio que está muy relacionado con la llamadas "políticas de igualdad" que se han generado en los últimos años, en donde se pretende incentivar a los empresarios que contraten mujeres recibiendo una serie de beneficios como son<sup>25</sup>: *"líneas de crédito especiales para los empresarios que contratan mujeres o iniciativas judiciales por parte de la administración para que no se discriminen a las mujeres"*.

A raíz de estas facilidades, se ha abierto un debate acerca de si se ha dado la vuelta a la tortilla y vivimos en una sociedad feminista. Por ello mucha gente defiende esta teoría argumentando que la mujer tiene mayor facilidad hoy en día para acceder al mundo laboral, mientras que otra gente argumenta que para llegar a esa igualdad, es necesario que se lleven a cabo medidas desigualitarias con el objetivo de que en un futuro se equilibre la situación.

Frente a este debate, lo que sí es cierto es que las "política de igualdad" han proporcionado una mayor igualdad de oportunidades en el mundo laboral. También es cierto que pese a estas medidas sigue existiendo esa discriminación que a lo largo de la historia no ha dejado de existir, como dice Judith Astelarra, esta discriminación se debe a que *"la incorporación de la mujer al mundo laboral no transforma su rol de ama de casa"*, esto quiere decir que la mujer sigue muy anclada al ámbito familiar y doméstico suponiendo un enorme hándicap a la hora de buscar un trabajo debido a la falta de flexibilidad existente a la hora de afrontar un trabajo.

Por lo que a día de hoy este es el principal problema que hace que las mujeres no consigan el mismo trabajo que los hombres, siendo a mi modo estas "políticas de igualdad" unos derechos meramente formales que solo están cambiando la situación de manera superficial, no adentrándose en los principales problemas que hacen que el hombre y la mujer no sean

---

<sup>24</sup> GARCÍA DE LEÓN y GARCÍA DE CORTAZAR (2001:299)

<sup>25</sup> ASTELARRA (2005:44)

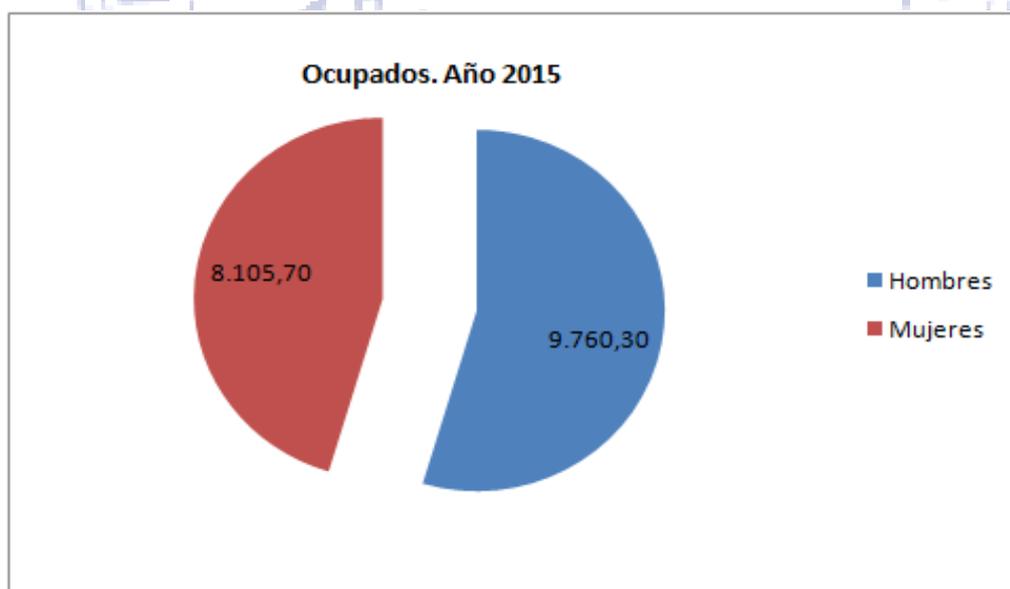
iguales ante la ley y no tengan los mismos derechos y facilidades para acceder al mundo laboral y educativo.

#### 4.2 Tasa de ocupación del hombre y la mujer

Como se ha comentado en el apartado anterior son muchas las mujeres que deciden formarse a nivel académico para tener un futuro y ser dependientes. Es por ello que ha aumentado progresivamente el número de mujeres en el ámbito laboral.

Mediante los datos obtenidos del informe World Economic Forum y OCDE, España es el segundo país con el mayor número de mujeres empleadas (48%), solo superada por Estados Unidos (52%). Con estos datos podemos observar que existe casi una igualdad de hombres y mujeres empleadas, pero lo cierto es que esta aparente igualdad no se da en todos los ámbitos, ya que por ejemplo en el salario y en la conciliación las mujeres salen mucho peor paradas.

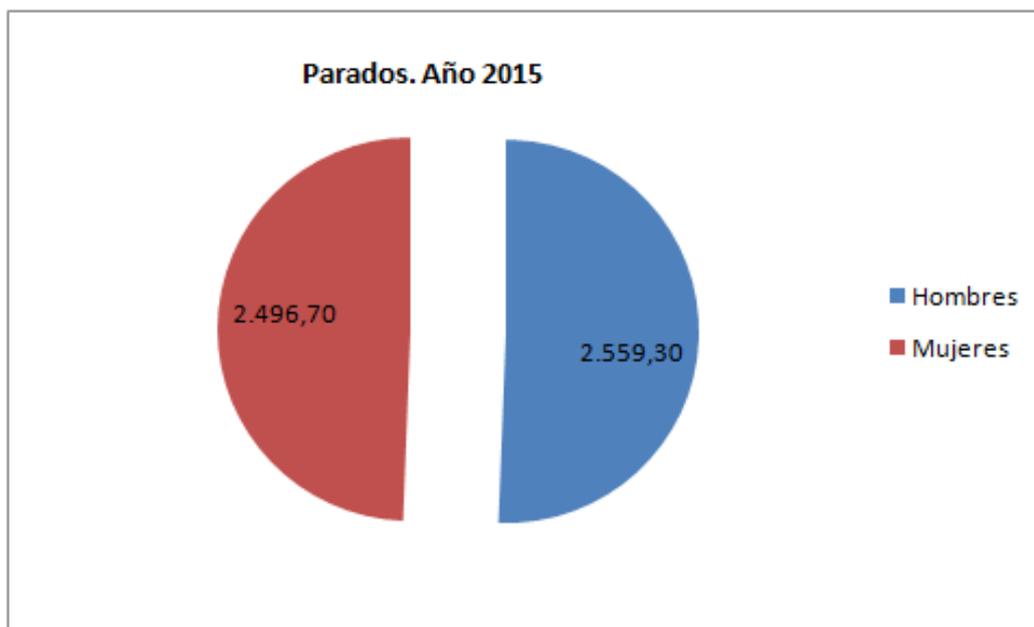
En España, en el año 2015 hubo 17.866,00 personas ocupadas, es decir, cerca de dieciocho millones de personas realizaron un trabajo remunerado. Podemos observar que se aprecia una mayor ocupación en hombres que en mujeres con una diferencia de 1.654.60 personas.



Elaboración propia a partir de datos del INE

El número de parados en España en el año 2015 fue de 5.056.000. Como todos sabemos el paro es noticia en nuestro día a día ya que desde el año 2008 ha sido y continúa siendo una cuestión primordial a tratar, ya que desde el inicio de la crisis son muchas las familias que

"sobreviven" con un único sueldo, y otras cuantas tienen a todos sus miembros en paro. El número de parados hombres es superior al de mujeres en 72.060 personas. Si comparamos las personas ocupadas con el número de personas paradas podemos observar un dato inquietante: pese a haber una diferencia de más de un millón y medio de hombres ocupados, el paro es muy similar en hombres y mujeres.



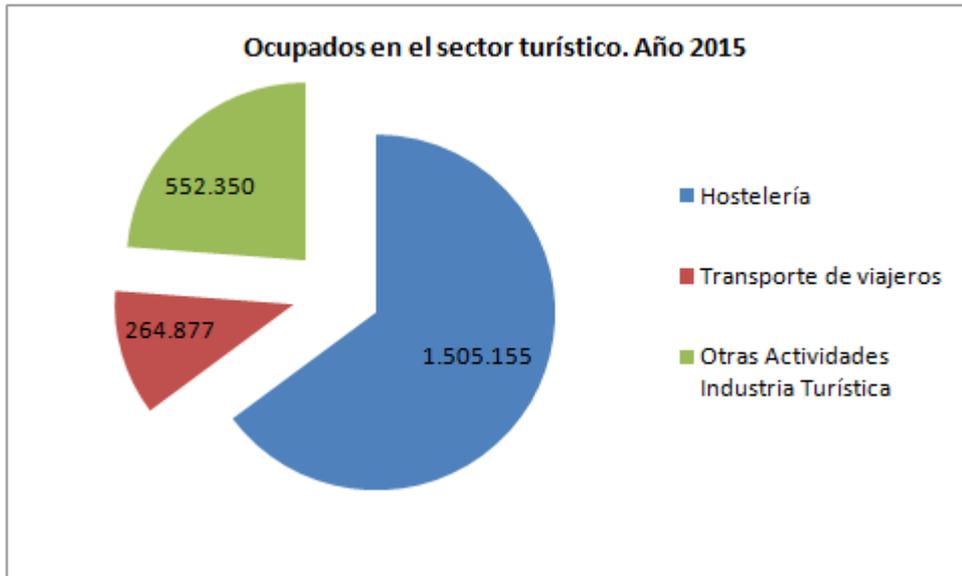
Elaboración propia a partir de datos del INE

#### 4.2.1 Tasa de ocupación del hombre y la mujer en el turismo

El sector turístico es uno de los sectores que más crece en la economía española, aportando un 3.7% del Producto Interior Bruto (PIB) y es el sector que más empleo genera.

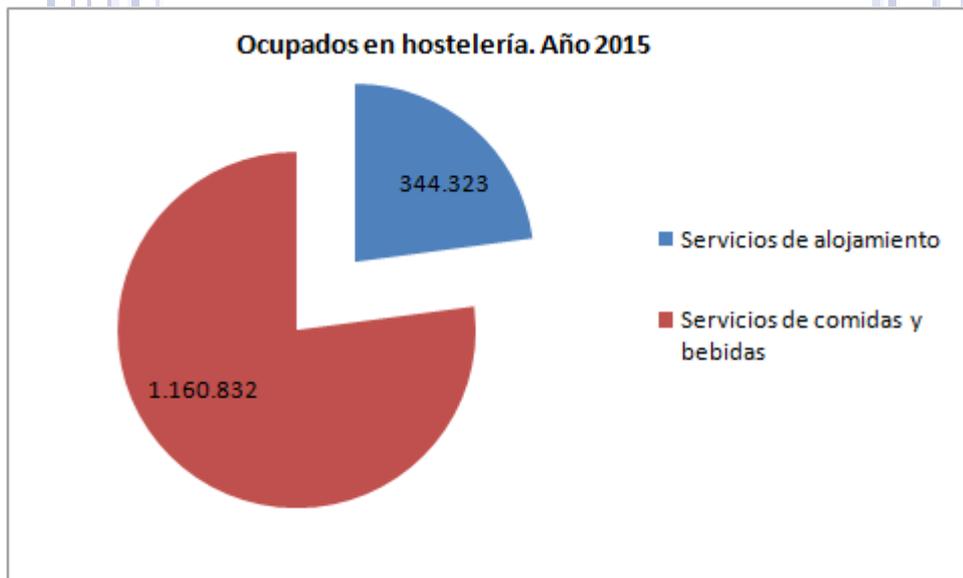
De las 17.866,00 personas ocupadas en España 2.322,381 trabajan en el sector turístico. Si hacemos una división por edades, destacan las edades comprendidas entre 30 y 44 años, ya que solo en esta franja de edad hay 1.155,347 personas que se dedican a alguna actividad del sector turístico, seguido de la franja de edad de más de 45 años (932.410 personas) y por último las personas más jóvenes que están en edades comprendidas entre los 16 y los 29 años (629.264 personas).

Donde más ocupados encontramos dentro del sector turístico es en la hostelería, donde hay más de un millón y medio de personas empleadas.



Elaboración propia a partir de TURESPAÑA

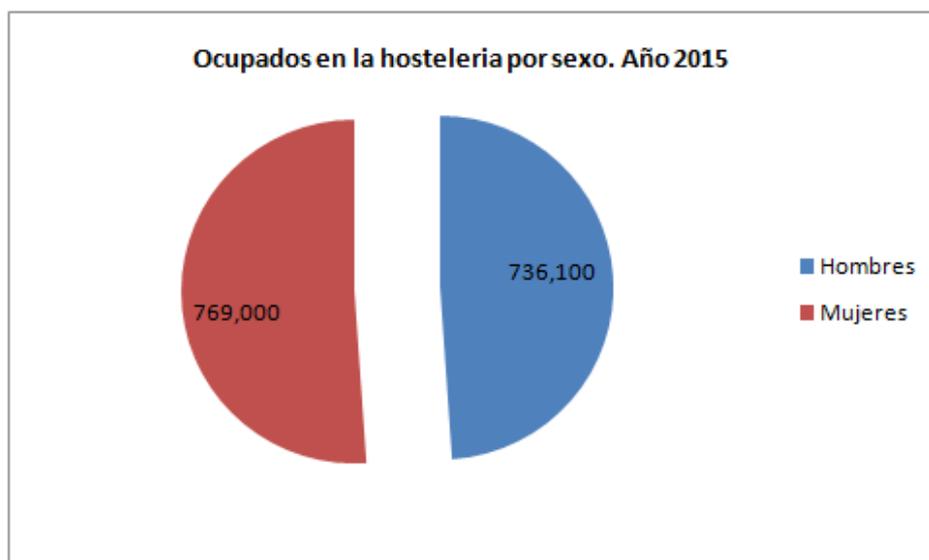
Dentro de la hostelería donde más personas ocupadas hay, es en el servicio de comidas y bebidas (1.160,832), que engloba a camareros, cocineros....



Elaboración propia a partir de TURESPAÑA

En la hostelería el número de hombres y de mujeres está muy igualado, siendo uno de los sectores en los que más equilibrado está. Pese a que encontremos en este gráfico un mayor

número de mujeres– 769.000 frente a 736.100 hombres- estos datos podrán verse modificados durante los próximos años.



Fuente propia a partir de datos del INE

### 4.3 Diferencia salarial entre hombres y mujeres

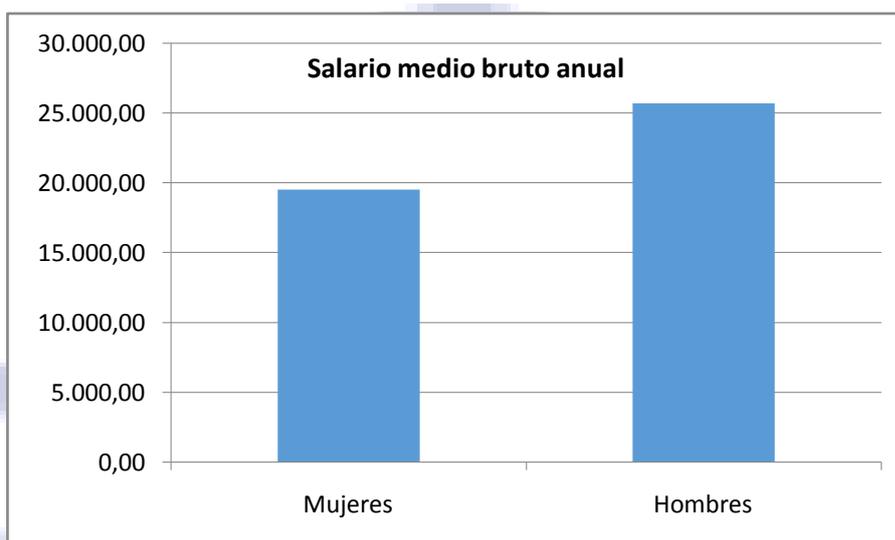
A pesar de estos datos que reflejan una cierta igualdad laboral entre ambos sexos, podemos comprobar que la mujer sigue teniendo importantes desventajas de cara a la realización de un trabajo y una de ellas sigue siendo la desigualdad salarial. Las mujeres encuentran una mayor dificultad a la hora de encontrar empleos bien remunerados y tienen menos posibilidades de promocionar en la empresa que los hombres, además de la dificultad que encuentran a la hora de compatibilizar la vida familiar y laboral como se mencionará en los siguientes apartados.

Esta desigualdad no ha ido disminuyendo durante los últimos años, donde incluso podemos ver que ha crecido ligeramente según el informe " Trabajar igual, cobrar igual"<sup>26</sup> realizado por la UGT en el año 2015. Este informe argumenta que existe una diferencia de remuneración del 24% del hombre con respecto de la mujer o lo que es lo mismo, la mujer para igualar el salario anual de un hombre debería de trabajar 79 días más al año<sup>27</sup> para recibir la misma retribución haciendo exactamente el mismo trabajo.

<sup>26</sup> GARCÍA (2015). "La desigualdad salarial entre hombres y mujeres en España alcanza el 24%"

<sup>27</sup> Informe de la UGT "Trabajar igual, cobrar igual", (año 2015)

Así pues, viendo los últimos datos del INE referidos a este tema, podemos apreciar como el salario medio de la mujer trabajadora a tiempo completo es de 23.994,3€ mientras que el del hombre es de 28.095,6€, existiendo una diferencia de más de cuatro millones cien mil euros. Siendo por lo tanto unos datos bastante llamativos que no solo van a afectar a los trabajadores a jornada completa, sino también a aquel trabajador a tiempo parcial donde las diferencias siguen quedando bastante latentes. Siguiendo la misma fuente (INE), vemos como el salario medio anual de una mujer trabajadora a media jornada es de 9.766,2€ mientras que el del hombre supera los 10.000€.



Fuente propia a partir de datos del INE

Frente a estos datos, vemos como existe una discriminación salarial en el territorio español. Una discriminación que desgraciadamente se da en todos los países que conforman la Unión Europea. España destaca por ocupar uno de los primeros puestos en el ranking Europeo, sobrepasando el 16,1% de media de la Unión europea<sup>28</sup>. Parece ser que pese a estos nefastos resultados la situación no va a cambiar a corto plazo, (según nos informan en diferentes periódicos como *El País* o *El Economista*). Podemos observar que la discriminación salarial no entiende de niveles académicos<sup>29</sup>, ya que podemos ver como son las mujeres las que pese a tener un nivel de formación más alta que los hombres (25% de las trabajadoras tienen estudios superiores frente al 17% de los trabajadores), cuentan con un salario menor.

<sup>28</sup> BOLAÑOS (2016). Periódico El País 08/03/16

<sup>29</sup> INSITUTO DE LA MUJER (2007)

#### 4.4 Factores que causan la discriminación laboral

Consideramos que hay discriminación laboral por cuestión de sexo cuando la participación femenina en el mundo laboral es menor que la oferta de trabajo por parte de la población masculina, partiendo de la base que ambos sexos son iguales.

Aunque nos cueste reconocerlo, y a medida que pasan los años, este aspecto es más sensible y la conciencia es mayor, en la actualidad se sigue produciendo discriminación laboral por cuestión de sexo.

Existen una serie de factores que causan una discriminación laboral en la mujer.

En el siglo XX destacan los siguientes:

- Factores Socio-familiares:

Tradicionalmente, la mujer estaba ligada a la casa y al cuidado de los hijos, había una actitud patriarcal por parte de la sociedad en una subordinación de la mujer hacia el hombre. La función asignada a la mujer era dentro del hogar haciendo tareas domesticas, sin embargo el trabajo de los hombres estaba enfocado a trabajar fuera de casa, siendo el sustento económico de la familia. Determinadas mujeres (en un escaso porcentaje) realizaban tareas relacionadas con el sector agrario que no tenían remuneración o en el mejor de los casos era escasa.

Álvaro Espinosa analizó las tasas de actividad desde finales del siglo pasado y afirmó: *"la transición de la sociedad tradicional a la sociedad industrial comienza en España con un repliegue de la mujer hacia actividades domesticas abandonado un campo de actividad que anteriormente ocupaba, a medida que este tipo de economía va perdiendo fuerza"*. Es ahí cuando la mujer va integrándose al mercado laboral.

- Culturales:

La igualdad de oportunidades a la hora de acceder a la educación y preparación para el mundo laboral siempre estuvo orientada hacia los hombres, pero en la actualidad reduce las desigualdades sociales y económicas entre los sexos ya que hoy en día la educación es igual en ambos colectivos. Este motivo ha sido el principal en abrir camino a las mujeres en el mundo empresarial y laboral ya que capacita a las mujeres para ser independientes. Los estudios hoy en día en España son universales y aumenta la posición social de la familia. A lo largo de la historia en España el nivel de cultura era inferior al de los hombres, los hombres

tenían una tasa de analfabetismo del 35% mientras que el de las mujeres era del 50.1%<sup>30</sup> a principios del siglo XX. En esa época la educación que recibían los hombres y las mujeres era distinta.

Pese a que en los últimos años la vida en el mundo occidental se ha ido modernizando y la mayoría de las personas reciben una educación básica, esto no ocurre en países del tercer mundo, en los que la educación sigue siendo inaccesible para muchas personas. Actualmente en el mundo hay 781 millones<sup>31</sup> de personas analfabetas, de los cuales dos terceras partes son mujeres.

○ Económicos-coyunturales:

Este apartado está muy ligado a los otros dos ya que el factor social, familiar y cultural son relevantes para analizar el factor económico. A principios del siglo XX los ciclos económicos no tienen apenas incidencia en la participación de la mujer en el mercado de trabajo ya que la mujer siempre se ha visto como un comodín que sólo participaba en el mundo laboral cuando la mano de obra masculina resulta insuficiente.

En el siglo XXI empezamos a conocer dos tipos de discriminación, la discriminación positiva y la negativa<sup>32</sup>.

- La discriminación positiva trata de imponer ciertas leyes que favorezcan a determinados colectivos que en el pasado han podido sufrir rechazo, como en este caso es la mujer.
- La discriminación negativa, que trata de rechazar o hacer inferior a una persona o colectivo, en ocasiones va más allá y se produce un daño físico o psicológico.

La discriminación puede darse de dos maneras, de manera directa o de manera indirecta.

- Discriminación de manera directa: este tipo de discriminación es más fácil de atajar ya que existen leyes que sancionan este tipo de comportamientos.<sup>33</sup>
- Discriminación de manera indirecta: la discriminación indirecta es muy difícil de sancionar y demostrar, ya que no se suele dar a la vista de todos y suele hacerse a "escondidas" y es muy difícil de demostrar ya que puede ser subjetivo.

---

<sup>30</sup> LÓPEZ PEINADO (S.F:198)

<sup>31</sup> UNESCO (2016). "La educación para todos 2000-2015: Logros y desafíos"

<sup>32</sup> Ley orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres

<sup>33</sup> AFLABOR (2013) "La discriminación en el trabajo (I): discriminaciones directas"

Existe en muchos países una segregación horizontal. Esto se refiere a que hay "trabajos de hombres" y "trabajos de mujeres", es decir que en algunos puestos de trabajo se da la circunstancia de que la inmensa mayoría de empleadas son mujeres, como puede ser el caso de las camareras de pisos, mientras que otros puestos como los relacionados con la construcción la inmensa mayoría son hombres.

En el ámbito de turismo y concretamente en la dirección hotelera (cuestión que se está analizando) influye mucho otro tipo de discriminación denominada como segregación vertical. Esto consiste en que las mujeres tienen muchísimas dificultades para alcanzar puestos directivos y promocionar en la empresa. En la actualidad los puestos directivos o altos ejecutivos están mayoritariamente ocupados por hombres. Además de ello deben de adaptarse ellas al estilo "masculino" ya que son considerados "de hombres", obteniendo una falta de reconocimiento en la sociedad.

#### **4.5 Abandono laboral en mujeres**

Como se ha mencionado a lo largo del trabajo, en la antigüedad la mayoría de las mujeres se quedaban al cuidado de los hijos mientras el hombre era el que se dedicaba a sacar adelante a la familia. El problema reside en que la mujer ha adquirido un doble rol en la sociedad, traduciéndose en una doble jornada laboral, donde por un lado tienen que realizar un trabajo remunerado, y por otro lado tienen la obligación moral de destinar parte de su tiempo en el cuidado de terceras personas, siendo por lo tanto horas devaluadas en términos económicos donde prima una plena responsabilidad y supone un gran agotamiento físico y mental.

A medida que las tradiciones han ido evolucionando, cada vez son más las mujeres que se dedican al trabajo y al cuidado de sus hijos, ya que para sustentarse y vivir cómodamente se necesitan dos sueldos.

Desde 1999 existe una ley para promover la conciliación laboral y familiar. Desde entonces se vio la necesidad de que las mujeres pudieran poder compatibilizar el cuidado de los niños con el trabajo. Así vemos como poco a poco a medida que la mujer accede al mercado laboral es más frecuente que los hijos sean cuidados por terceras personas, concretamente cerca del 40,3% de las mujeres trabajadoras con hijos menores de 15 años, delegan el

cuidado en familiares, vecinos y amigos y cerca 40,2% recurren a la ayuda externa remunerada<sup>34</sup>.

Otra de las alternativas que han llevado las mujeres para compatibilizar su doble rol, es la reducción de su jornada laboral, un tipo de modalidad muy utilizada por las mujeres para el cuidado de menores. Sin embargo pese a la extensión de esta modalidad, esta no ocupa un lugar destacado, ni entre las preferencias de la mujer, ni en el tipo de mercado laboral español, caracterizado por ser un mercado poco flexible que potencia el trabajo a tiempo completo, donde la mayoría de trabajo existente a tiempo parcial que existe, no es por voluntad de la mujer sino más bien es porque no han podido encontrar un trabajo a jornada completa.

Otra de las opciones muy utilizada entre la mujeres ha sido la excedencia voluntaria, un permiso que ha dado un importante respiro durante los últimos años creciendo de forma muy brusca. En el caso de los hombres, pese a un ligero crecimiento en los últimos años debido a una mayor involucración familiar, los permisos por paternidad siguen siendo muy extraños.

Así pues podemos apreciar como la maternidad supone uno de los principales problemas de cara a que la mujer mantenga su puesto laboral, especialmente entre las mujeres más jóvenes donde ellas mismas reconocen que tener un hijo supone un verdadero hándicap para mantener trabajo.

Otro factor secundario y muy afín a la maternidad, es el nivel de estudios de la persona y el municipio al que pertenezca, ya que cuanto mayor sea el nivel de estudios de la persona y mayor sea el municipio, mayor será la oferta y la facilidad para mantener o buscar un nuevo trabajo.

Por lo que, en definitiva, con los datos ofrecidos podemos llegar a la conclusión de que la maternidad sigue teniendo hoy en día un importante impacto negativo sobre la tasa de ocupación femenina y como contraposición, un efecto positivo sobre el empleo masculino, ya que ha permitido al hombre ocupar los puestos dejados por la mujer.

En España aproximadamente un 30% de mujeres abandona el trabajo por cuidar a sus hijos. Compatibilizar la vida laboral y familiar puede resultar muy complicado. La baja por maternidad de España es de cuatro meses (16 semanas) y la de los padres de quince días,

---

<sup>34</sup> NUÑO (2010:196-200)

pudiendo ceder la madre alguna semana al padre. Esta baja sigue siendo una de las más bajas de Europa ya que la media se sitúa en 28 semanas. Esto hace que muchas mujeres pidan la reducción de jornada, cambien de trabajo a otro que las ofrezcan mejores horarios o abandonen el empleo.

Mediante estudios como el del Barómetro Cisneros se han obtenido distintos resultados nada favorables para la conciliación, ya que un 18% de empresas presiona a las mujeres en temas relacionados con la maternidad y el dato más alarmante es que aproximadamente un 25% de las trabajadoras acaban siendo despedidas. Mientras la mitad de las madres en España sienten que sus carreras laborales van a sufrir un riesgo a la hora de tener hijos, solo uno de cada seis padres se ven afectados. Muy pocos son los casos en los que los hombres abandonan su puesto.



## 5. LA DIRECCIÓN HOTELERA EN SANTANDER

### 5.1 Análisis de la dirección hotelera en Santander

Santander es una ciudad pequeña que se encuentra situada en el norte de España, cuenta con una población de 585.179 habitantes<sup>35</sup>, de los cuales 284.788 son hombres y 300.391 son mujeres según los últimos datos del año 2015. El turismo desde hace unos años hasta la fecha se va incrementando progresivamente.

Durante el verano es cuando más turistas recibe la capital cántabra, seguido de semana santa, llegando a alcanzar el deseado "lleno" en dichas temporadas. El turismo en Cantabria es bastante estacional debido entre otras cosas a la climatología típica de la zona.

Santander cuenta con diecinueve hoteles de entre cinco y tres estrellas, pero esto no quiere decir que no haya hostales u hoteles de dos o una estrella, sino que mi trabajo fin de carrera está centrado en dichas categorías. Los hoteles de dos y una estrella, se considera que son hoteles pequeños por lo que lo normal es que la dirección la lleve a cabo el dueño del hotel, con lo cual no sería viable para analizar el perfil hotelero.

De esos diecinueve hoteles, nueve son de tres estrellas, nueve de cuatro estrellas y solamente uno de cinco estrellas. Con lo cual los hoteles "típicos" de Santander son hoteles de cuatro y tres estrellas de un tamaño pequeño-mediano. Al ser hoteles por lo general no muy grandes el director/a tiene una carga mayor, ya que no hay tanta división de misiones en el hotel, como sí que habría en un gran hotel del mediterráneo o de las islas (Baleares y Canarias). Por otro lado, tampoco existe en la mayoría de los hoteles una figura de subdirector, con lo cual toda la responsabilidad reside en el director. Lo que si existe en los hoteles de Cantabria son jefes de departamento, como es el jefe/a de recepción, gobernanta... en algunos de ellos en la recepción sí que existe un segundo de recepción, pero en hoteles puntuales.

El puesto de director de hotel en la región santanderina, es un puesto calificado como cómodo y complicado a la hora de llegar a él ya que no existe una alta rotación de personal, como si que hay en hoteles más grandes.

---

<sup>35</sup> Datos obtenidos del padrón municipal. Fuente: INE (Instituto Nacional de Estadística)

Para llegar a ser un director/a de un hotel de Santander es necesario:

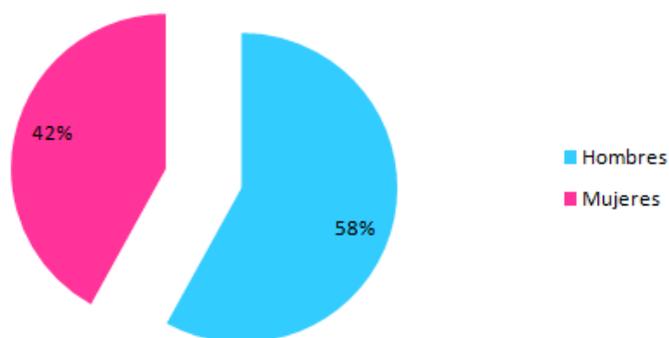
- Conocer todos y cada uno de los departamentos que existen en el hotel, la forma más adecuada es trabajar en cada uno de los departamentos durante una temporada, ya que es la mejor opción de aprender cómo se trabaja y que requiere cada puesto.
- Otro aspecto importante es la formación, ya que sin una formación no se puede desarrollar la labor de manera eficiente, por ello es necesario tener unos estudios para poder acceder al puesto. Además cada vez la población está más formada, ya que nos encontramos en un periodo difícil para acceder al mercado laboral y "compites" con personas altamente cualificadas. Es por ello que, cuanta más formación tengas, más fácil será alcanzar el puesto deseado.
- Saber dirigir de manera eficaz y eficiente a todas las personas que están bajo tu mando. Es decir, saber dirigir a todas y cada una de las personas en sus respectivos puestos, en el menor tiempo posible y con el personal necesario.
- Es muy recomendable emprender un futuro fuera de la comunidad de Cantabria, preferiblemente en la zona sur, en alguna de las islas y sobre todo fuera de España, ya que en la zona de Cantabria o en la zona del norte de España la rotación del personal es muy escasa y los hoteles son más bien pequeños. Es recomendable ir al extranjero porque allí es donde realmente se aprenden los idiomas, ya que bajo mi punto de vista, un director o directora debe de dominar por lo menos el inglés y una segunda lengua extranjera.
- Alcanzar los resultados marcados por el propio hotel o por la cadena hotelera. Una de las cosas imprescindibles es el ámbito económico, por ello es necesario lograr los resultados y no ocasionar pérdidas ya que puede ocasionar el cese de la actividad. Para ello es necesario tener conocimientos económicos o contables.

El puesto de director/a exige una formación constante en temas relacionados con la economía y sobre todo la informática, ya que las nuevas tecnologías avanzan muy rápido y es necesario tener conocimientos actuales para poder llevar a cabo una buena gestión del hotel.

## 5.2 Perfil de director/a hotelero en Santander

A continuación voy a exponer un gráfico que representa un tanto porcentaje el número de hombres y el número de mujeres que dirigen actualmente los hoteles de Santander de cinco, cuatro y tres estrellas.

**Dirección de hoteles de Santander**



Fuente y elaboración propia

### PERFIL DIRECTOR HOTELERO EN SANTANDER

<b>SEXO</b>	HOMBRE
<b>EDAD</b>	DE 40 A 50 AÑOS
<b>ESTUDIOS</b>	T.E.A.T (Técnico en empresas y actividades turísticas)
<b>POSTGRADO</b>	NO
<b>IDIOMAS</b>	INGLÉS Y FRANCÉS
<b>EXPERIENCIA</b>	EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS

Elaboración y fuente propia

#### 5.2.1 Análisis de la dirección hotelera de 5 estrellas en Santander

En Santander solamente se encuentra un hotel de 5 estrellas, el Eurostar Hotel Real, situado en la avenida Pérez Galdós nº28.

Mediante la entrevista realizada se han podido concluir diferentes aspectos que a continuación detallaré. Para comenzar se informará que el director es un hombre de mediana edad.

- **Estudios:**

En cuanto a los estudios del director del hotel cinco estrellas, estudió TEAT (Técnico en empresas y actividades turísticas). No tiene ninguna formación superior como pudiera ser un máster o postgrado.

- **Idiomas:**

Inglés, francés y conocimientos básicos de alemán y euskera.

- **Experiencia:**

Comenzó como ayudante de recepción fuera de Cantabria ya que el no es de dicha provincia, luego paso a recepcionista, jefe de recepción y subdirector en otra provincia distinta y lleva como director del Hotel Real diez años.

- **Promoción:**

La promoción en el hotel de cinco estrellas de Santander es complicada por el hecho de que todas las plazas están cubiertas y no hay disponibilidad. Sin embargo en la compañía si tienes movilidad es muy sencilla.

- **Requisitos que debería de cumplir un director/a:**

Debe de ser una persona que sepa formar un buen equipo, que controle los gastos para que no se produzcan pérdidas, debe de saber gestionar muy bien el capital, además de ser coherente, con formación y sobre todo pasión por el puesto.

- **Importancia de los estudios (de 0 a 10):**

Los estudios son fundamentales en un hotel de lujo. En una escala del uno al diez sería un ocho.

- **Porcentaje aproximado de hombres y mujeres trabajando en el hotel:**

50% hombres, 50% mujeres. Con lo cual vemos que el número de hombres y de mujeres está muy equilibrado.

### 5.2.2 Análisis de la dirección hotelera de 4 estrellas en Santander

Como mencioné anteriormente encontramos nueve hoteles 4\*\*\*\* en Santander:

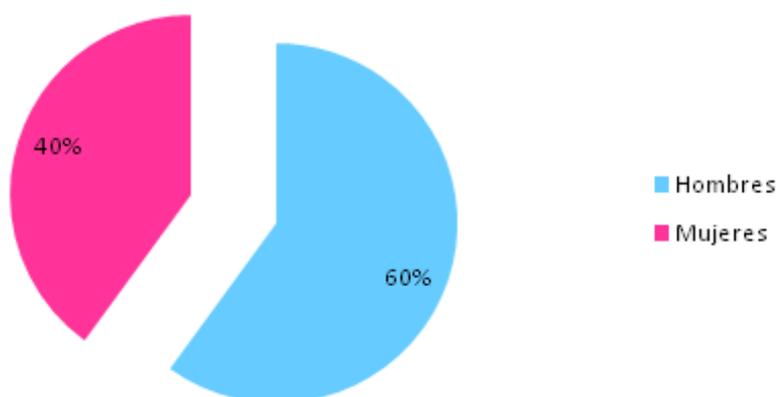
- Hotel Bahía
- Gran Hotel Sardinero
- Hotel Hoyuela
- Hotel Santemar
- Gran Hotel Victoria
- Silken Rio Santander
- Silken Coliseum
- Vincci Puertochico
- Hotel Palacio del Mar

Cabe destacar que el Hotel Sardinero y el Hotel Hoyuela están dirigidos por la misma persona, al igual que el Hotel Silken Rio y el Hotel Silken Coliseum.

La dirección de los hoteles de cuatro estrellas de Santander está muy igualada en cuestión de sexo ya que encontramos un porcentaje muy similar de hombres y mujeres dirigiéndolo, encontrando a cuatro hombres y a tres mujeres.

El perfil de los hoteles de 4 estrellas es un hombre de mediana edad. A continuación detallaré el perfil ampliamente.

**Dirección Hoteles de 4 \*\*\*\***



**Elaboración y fuente propia**

- **Estudios:**

Mayoritariamente han estudiado T.E.A.T (técnico en empresas y actividades turísticas), con lo cual menciono que tienen una titulación universitaria en turismo. Cabe destacar que solamente una persona ha estudiado un postgrado, concretamente estudió un máster en dirección y gestión hotelera. Pero la formación en todos los casos es continua, afirman realizar cursos periódicos que, o bien se los proporciona la empresa, o les hacen por su cuenta.

- **Idiomas:**

En cuanto a los idiomas todos coinciden en que tienen conocimientos de inglés y francés, asignaturas cursadas en la carrera.

- **Experiencia:**

Respecto a la experiencia, todos coinciden que es fundamental contar con ella para llevar a cabo una buena dirección. Todos ellos empezaron como camareros, auxiliares de recepción, recepcionistas... y fueron ascendiendo hasta llegar al puesto en el que se encuentran actualmente. Solamente un 20% de los directores han estado trabajando fuera de España, concretamente por un lado en Andorra, y por otro lado en Riviera Maya y Centroamérica.

- **Promoción:**

La promoción es uno de los aspectos fundamentales para obtener altos cargos en la hotelería. En Santander encontramos varios hoteles que pertenecen a una cadena hotelera, ya sea tanto a nivel nacional como internacional. Todos los directores/as que trabajan en un hotel perteneciente a una cadena hotelera coinciden en que promocionar dentro de la cadena es muy sencillo, mientras que promocionar dentro del hotel es más complicado. Afirman que ascender hasta cargos de nivel intermedio dentro del hotel puede no resultar muy complicado, pero aún así es difícil ya que no hay una alta rotación de personal como puede haber en grandes hoteles o complejos hoteleros y si la persona es buena en su trabajo no la van a despedir. También afirman que los puestos de dirección hotelera en Santander son puestos cómodos para establecer tu residencia y formar una familia, factor que no posibilita una alta rotación.

- **Requisitos que debería de cumplir un director/a:**

Debe de ser una persona con una carrera universitaria, con capacidad de trabajo, buen currículum, debe de tener aptitud y actitud, conocimiento de todos los departamentos y es

recomendable que haya pasado por todos ellos. Sobre todo, la mayoría coinciden en que es muy importante la ilusión y las ganas.

- **Importancia de los estudios (de 0 a 10):**

Para obtener este resultado, se ha realizado una media aritmética en base a todas las respuestas obtenidas en torno a esta pregunta. El resultado es de 7,5.

- **Porcentaje aproximado de hombres y mujeres trabajando en hoteles de 4 estrellas en Santander.**

53% hombres, 47% mujeres. Para algunos/as directores/as esta pregunta tiene trampa ya que me comunicaron que el porcentaje de camareras de pisos era del cien por cien mujeres. Pese a que hay más hombres que mujeres trabajando en los hoteles de cuatro estrellas de Santander el porcentaje no es tan drástico y la diferencia no es muy elevada.

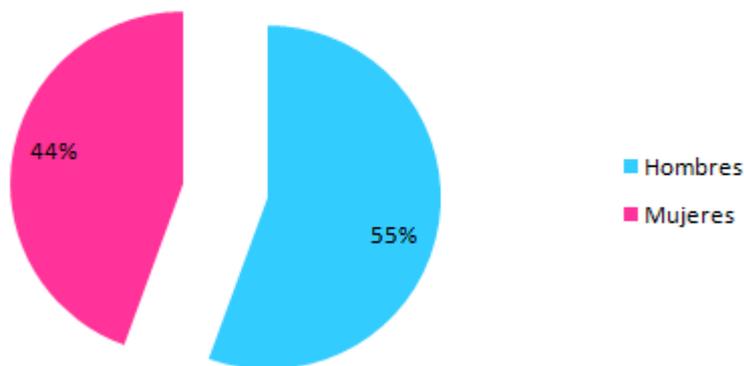
### **5.2.3 Análisis de la dirección hotelera de 3 estrellas en Santander**

Como se mencionó anteriormente encontramos nueve hoteles 3\*\*\* en Santander, los cuales son:

- Hotel NH Ciudad de Santander
- Hotel Chiqui
- Hotel Art Santander
- Hotel Escuela las Carolinas
- Hotel apartamentos Don Carlos
- Hotel ABBA Santander
- Hotel Piñamar
- Hotel City Express Parayas
- Hotel San Millán

A continuación se pasará a analizar el perfil de la dirección hotelera de los hoteles de 3 estrellas en la capital Cántabra.

### Dirección Hoteles de 3 \*\*\*



Elaboración y fuente propia

- **Estudios:**

Los estudios en las personas que dirigen hoteles de tres estrellas en Santander son muy variados, encontramos a un director que tiene la carrera de derecho y turismo, una directora que tiene económicas, una directora que cuenta con la carrera de magisterio, y varios directores que tienen la diplomatura de administración y dirección de empresas (ADE). Destaco que menos de la mitad de los directores/as tienen estudios relacionados con turismo, con lo cual no hay una especialización en el sector. En cuanto a estudios superiores solo hay una directora que cuenta con un máster, que no está relacionado con el turismo.

- **Idiomas:**

Todos los directores/as cuentan con inglés, mientras que solo un 30% cuentan con una segunda lengua, el francés.

- **Experiencia:**

Todos coinciden que es fundamental tener experiencia en el sector turístico para llevar a cabo una buena dirección. Muchos de ellos coinciden en que han sido auxiliares de recepción o recepcionistas. Por el contrario, se dan casos también de que comenzaron una breve temporada como recepcionistas y al poco tiempo ascendieron a director/a, afirmando que es mejor ascender desde abajo ya que les cuesta adaptarse por no conocer todo el funcionamiento del hotel. Matizo también que exceptuando un caso, todos han trabajado en

hoteles de Cantabria, y particularmente una persona ha trabajado siempre en el mismo hotel.

- **Promoción:**

Exceptuando a una persona que me transmitió que era fácil ascender tanto en el hotel como en la cadena, el 90% afirmó que es muy complicado ascender en el hotel por el escaso número de puestos y todas las vacantes están ocupadas. Explicaron también que es mucho más fácil ascender en cadenas hoteleras.

- **Requisitos que debería de cumplir un director/a:**

Para que una persona alcance la dirección de hotel, según los entrevistados debe ser una persona con carrera universitaria preferiblemente de económicas, debe de tener experiencia en el sector, seriedad, puntualidad, con capacidad de mandar y dirigir un equipo.

- **Importancia de los estudios (de 0 a 10):**

8.5, un punto por encima de la opinión obtenida de los hoteles de 4 estrellas.

- **Porcentaje aproximado de hombres y mujeres trabajando en el hotel:**

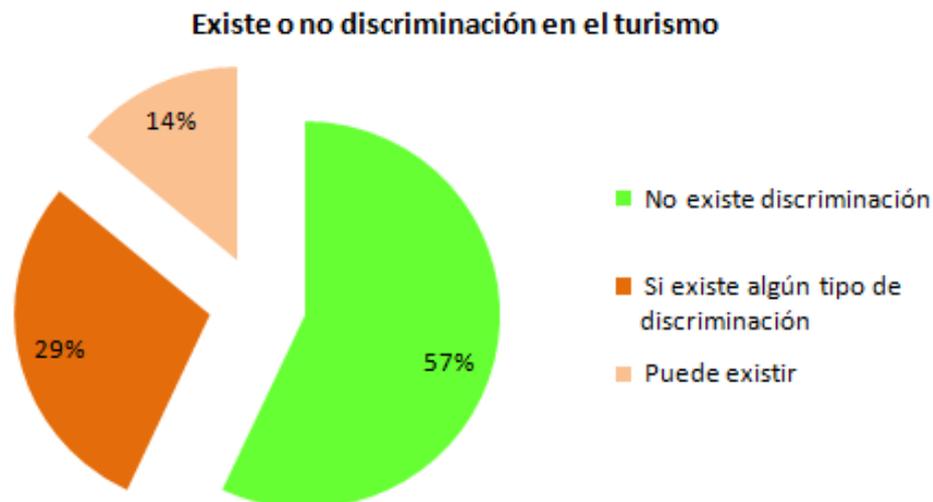
55% chicos, 45% chicas.

### **5.3 Opiniones de directores/as, jefes/as de recepción, recepcionistas y ex recepcionistas sobre si existe o no desigualdad en el sector turístico.**

La discriminación es un tema que aun está latente en la sociedad. Es por ello que en las entrevistas que se han ido realizando, se han incluido varias preguntas sobre si existe algún tipo de discriminación tanto en la dirección hotelera como en el sector turístico en general.

Las respuestas que he obtenido son muy distintas y no permite afirmar al 100% si existe o no existe discriminación en los hoteles de Santander o en España en general, ya que muchos afirman que si existe y otros comentan que no. Para exponer las respuestas se van a dividir en dos grupos. Las opiniones de los hombres y las de las mujeres.

➤ Hombres



**Elaboración y fuente propia**

El 57% de los hombres a los que he realizado la entrevista afirman que hoy en día no existe discriminación en el sector turístico, ni tampoco en la dirección hotelera ya que la imagen y el perfil directivo de un hotel ha ido cambiando y evolucionando con el paso de los años. Comentaron que hoy en día no se tiene en cuenta el sexo a la hora de contratar a un director de hotel. También atestiguan que la dirección en los hoteles de Santander está muy igualada ya que hay un buen número de directoras.

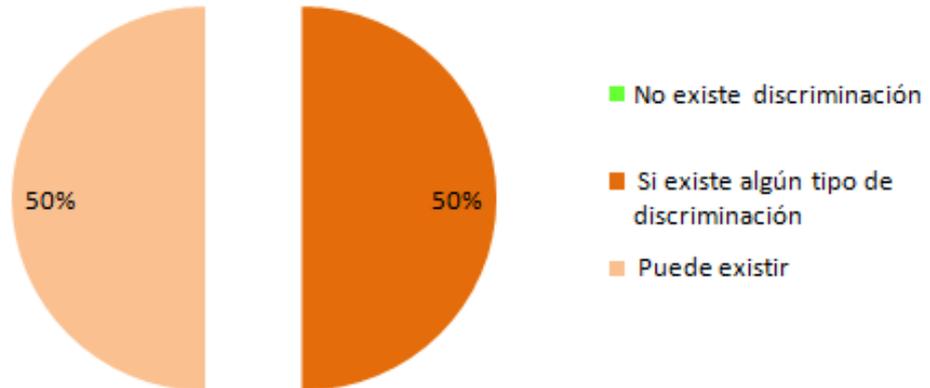
Por otro lado el 29% de los hombres afirman que sí existe algún tipo de discriminación tanto en el sector turístico como en otros sectores, alegando que dicha discriminación existe sobre todo en los hoteles pequeños o medianos que no pertenecen a ninguna cadena, ya que a las grandes cadenas no les beneficia en absoluto salir en los medios por un tema discriminatorio hacia la mujer, por lo que está muy controlado, pero en los hoteles pequeños si se da.

El 14% de las personas entrevistadas consideran que si que puede existir algún tipo de discriminación, pero no en la dirección hotelera.

En cuanto a la pregunta: si tuvieran que contratar o elegir a un director de hotel preferiría que fuera un hombre, una mujer o les es indiferente; la respuesta fue unánime ya que todos afirmaron con rotundidad que les resulta indiferente.

➤ Mujeres

**Existe o no discriminación en el turismo**



**Elaboración y fuente propia**

El 50% de las mujeres entrevistadas afirmaron que sí existe discriminación en el sector turístico. Atestiguaron que la discriminación no se da solo en el sector turístico, sino que se da en también en todos los demás sectores. Un comentario que me hizo una directora fue: "Las mujeres siempre cocinamos, pero los chefs más famosos siempre son hombres", dijo también que solo es necesario mirar las revistas o periódicos donde la mayoría de personas renombradas era hombres.

El otro 50% comentó que si que existe algún tipo de discriminación por cuestión de sexo pero que no se da en la dirección de hoteles, afirmando también que el sector turístico especialmente no es donde más desigualdad encontramos ya que hay otros sectores en los que dicha desigualdad es más notable.

En lo referido a la pregunta de si tuvieran que contratar a un director que sexo preferiría, la respuesta también fue unánime y el 100% de las directoras afirmaron que les es indiferente siempre y cuando la persona esté formada en el sector y pueda llevar a cabo una buena dirección.

## 6. CONCLUSIONES

La mujer ha ido evolucionando a lo largo de la historia. Como se ha ido mencionando, la mujer antiguamente se dedicaba al cuidado de los hijos, la familia y la casa, sin apenas contribuir económicamente al desarrollo del país, además de ello, se unía que el acceso a la educación estaba enfocado a los hombres.

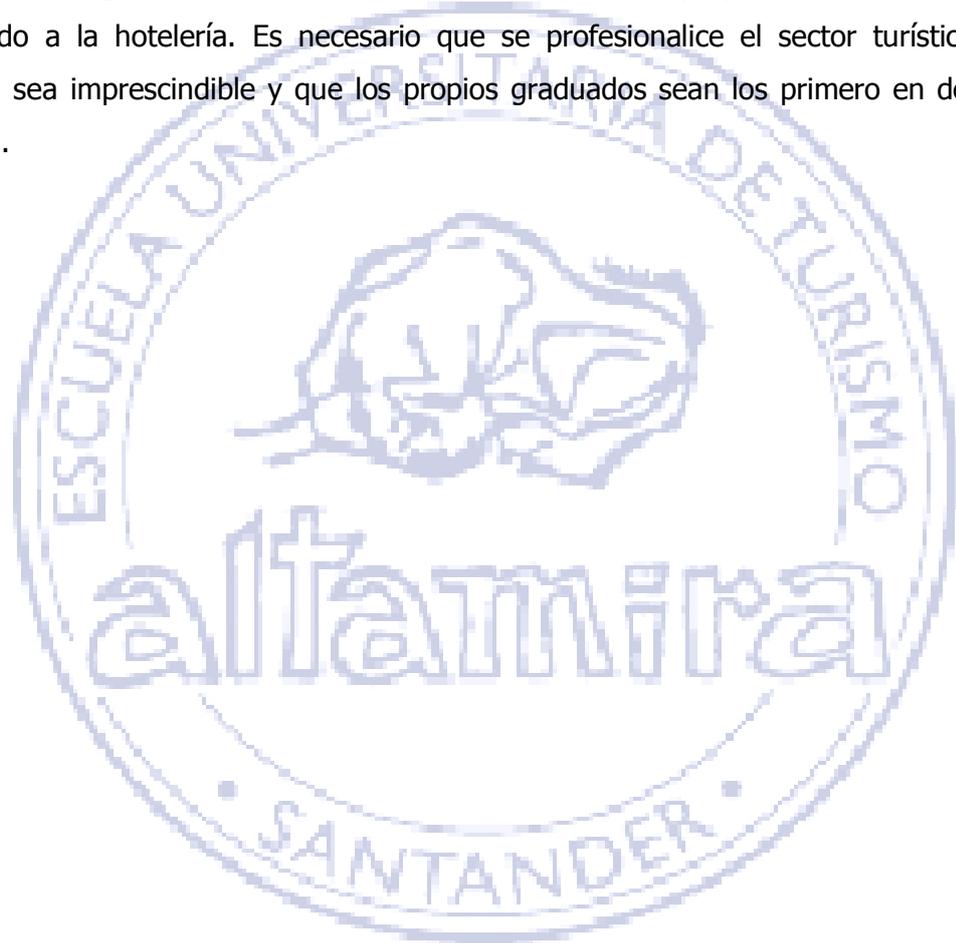
Actualmente cada vez es mayor el número de mujeres que deciden tener una formación superior y estudian un grado universitario. Hoy en día el número de mujeres universitarias en España es muy superior al de los hombres. Esta diferencia en la comunidad de Cantabria no se aprecia tanto, pero aun así el número de mujeres es superior en las aulas de las distintas universidades Cántabras.

En el caso del grado en turismo, el número de mujeres que estudian en la Escuela Universitaria de Turismo Altamira es claramente superior al número de hombres, ya que encontramos un 79% de mujeres matriculadas frente a un 21% de hombres. Pese a este dato tan aplastante debo mencionar que en la realidad no se ve reflejado.

Mi objetivo principal ha sido analizar los puestos de la dirección hotelera y si existe una discriminación por cuestión de sexo. Con los datos obtenidos, se puede afirmar que no existe una discriminación por cuestión de sexo en la dirección hotelera de Santander, pero sí que puedo certificar que el número de estudiantes mujeres del grado en turismo no se ve reflejado en el puesto de dirección hotelera ya que el 58% que dirigen los hoteles en Santander son hombres. La diferencia no es muy grande, pero si la comparamos con el número de mujeres que realiza el grado es indiscutible. Algo más de la mitad de los hombres (57%), a los que he podido entrevistar afirman que ya no existe discriminación por cuestión de sexo en la dirección hotelera mientras que la opinión de las mujeres es bien distinta, ya que todas afirman que aun sigue existiendo o que puede existir algún tipo de discriminación en el sector turístico, pero sobre todo es más notable en otros sectores económicos.

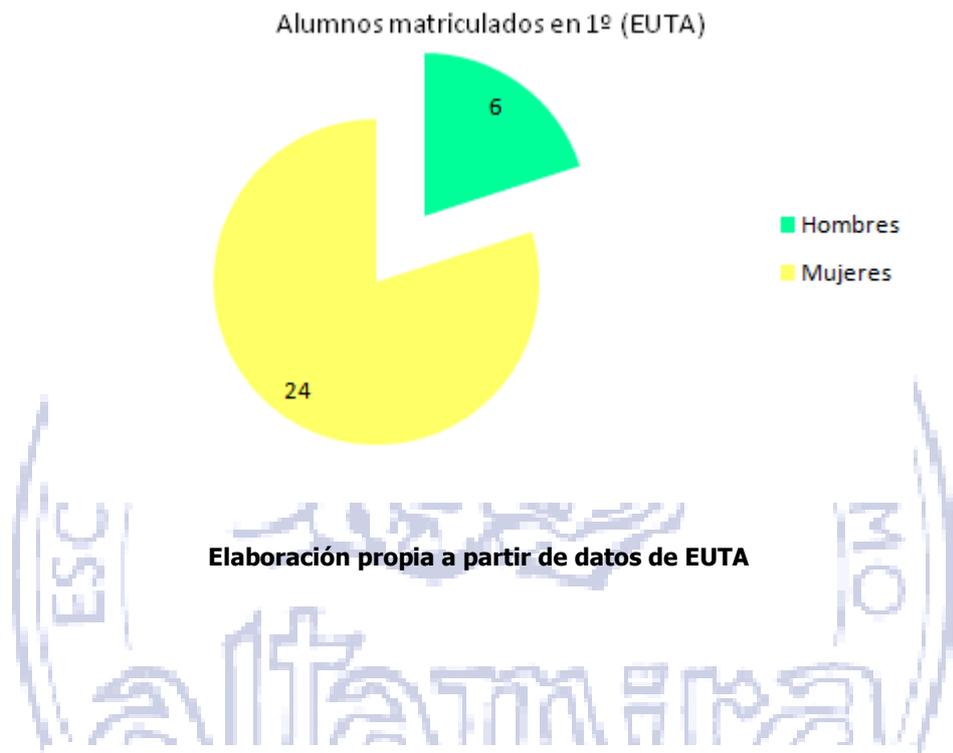
También encontramos una diferencia bastante grande con respecto al salario y al abandono laboral que se da entre las mujeres. Parece mentira que en el siglo XXI una mujer en el mismo puesto de trabajo que un hombre, con las mismas funciones y la misma formación tenga que hacer muchas más horas para cobrar lo mismo. Es por ello que algo en la legislación falla y debe de ser un tema a tratar. Por ello concluyo que en España si existe una discriminación salarial por cuestión de sexo

Por otro lado, la importancia de la formación para mi es fundamental, debería de ser obligatoria para dirigir un hotel tanto la carrera en turismo, como los distintos másteres enfocados a la dirección o a la hotelería. Pues bueno, si bien es cierto, todos valoran la formación (con una nota bastante elevada) y el nivel de idiomas, pero muchos son los directivos que no lo ven como algo fundamental para desarrollar el puesto de dirección hotelera. He podido comprobar que sobre todo en los hoteles de tres estrellas son muy pocos los directivos que tienen estudios relacionados con el turismo, viniendo de carreras como magisterio o derecho y en algunos casos apenas sin idiomas. Esto hace denotar, que incluso altos cargos directivos no dan importancia a su propia carrera o a un grado encaminado a la hotelería. Es necesario que se profesionalice el sector turístico, que la formación sea imprescindible y que los propios graduados sean los primeros en defender la formación.

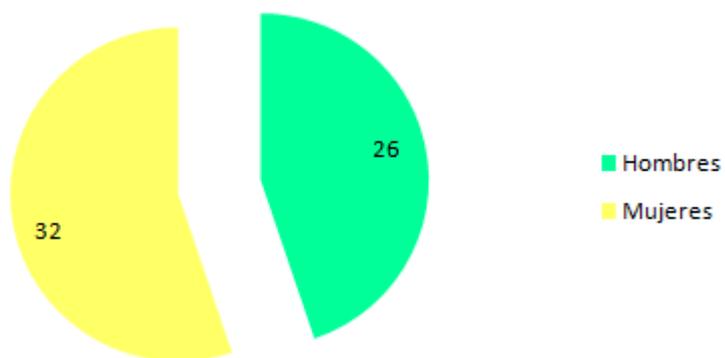


## 7. ANEXOS

**Anexo nº1:** Alumnos matriculados en la Escuela Universitaria de Turismo Altamira (EUTA) por cursos.

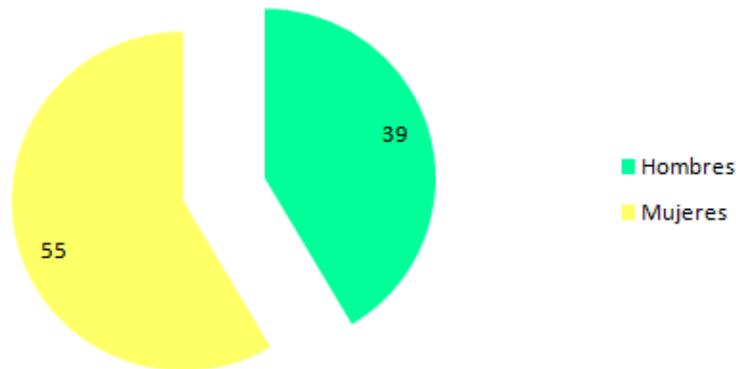


Alumnos matriculados en 2º (EUTA)



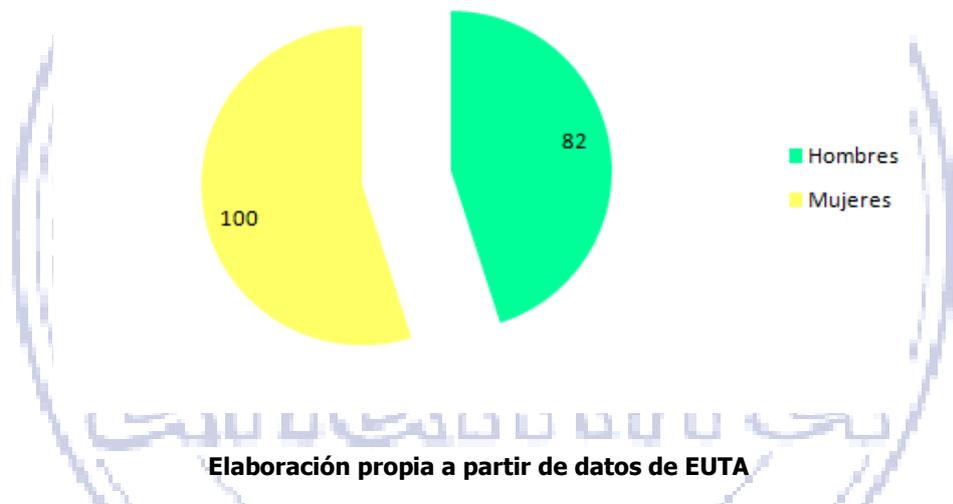
Elaboración propia a partir de datos de EUTA

Alumnos matriculados en 3º (EUTA)



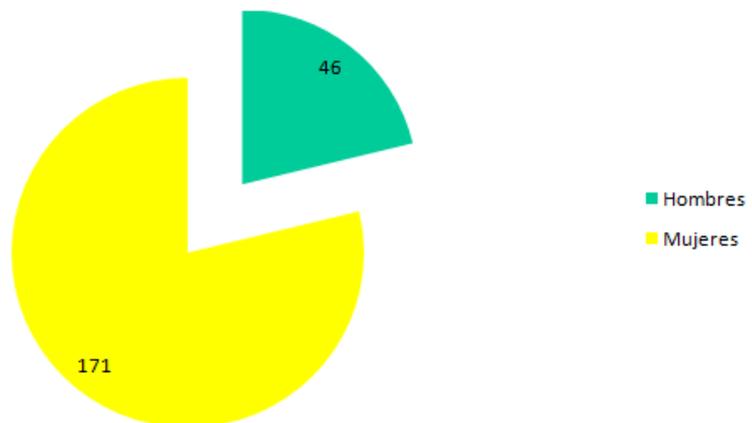
Elaboración propia a partir de datos de EUTA

Alumnos matriculados en 4º (EUTA)



Elaboración propia a partir de datos de EUTA

TOTAL de alumnos matriculados (EUTA)



Elaboración propia a partir de datos de EUTA

**Anexo nº2:** Leyes que amplían los principios constitucionales. Estatuto de los trabajadores.

1. Leyes igualdad de género.

Art 4. 2.c) es derecho del trabajador no ser discriminado para el empleo o una vez empleado por razones de sexo.

En artículos 22.4 y 24.2 las categorías profesionales y los ascensos, deben acomodarse a reglas comunes para uno y otro sexo.

Art 17.1 Se declara la nulidad de toda norma, pacto o acto que por circunstancias de sexo, contengan discriminaciones favorables o adversas en el empleo o condiciones de trabajo. Con esta ley lo que se pretende es confirmar la derogación que aquellas normas que impedían a la mujer tener los mismos derechos que los hombres.

2. Leyes igualdad de salarios.

Art 28. Los salarios deberán de fijarse y pagarse por la prestación de un trabajo de igual valor..., sin discriminación alguna por razón de sexo.

**Anexo nº3:** Correo electrónico modelo.

Estimado señor/a

Mi nombre es Cristina Colina. Soy estudiante de cuarto curso del grado en turismo en la Escuela Universitaria de Turismo Altamira, y estoy realizando un trabajo fin de grado que tiene por objeto analizar los puestos de dirección de los hoteles de Cantabria.

Para poder tener información sobre el perfil de dichos directivos, agradecería que me indicara simplemente si el director/a de su hotel es **hombre o mujer**, y su **formación académica (titulación e idiomas)**.

Los datos que se recojan serán tratados de forma totalmente **anónima y confidencial**. Agradezco de antemano su atención; la información que me aporte será de gran valor para poder realizar mi trabajo fin de carrera.

Reciban un cordial saludo.

**Anexo nº4:** Entrevista personal.

DIRECTOR/A, RECEPCIONISTA, JEFE/A DE RECEPCIÓN...

1. Cuénteme acerca de su trayectoria profesional
2. Cuénteme acerca de sus estudios. ¿Están relacionados con el turismo?
3. Como llegó hasta el puesto en el que se encuentra actualmente
4. ¿Tiene pensado seguir formándose en este sector?

DIRECTOR/A

5. ¿Que considera que es lo más importante en la dirección de un hotel?
6. Si tuviera que seleccionar a un director, ¿qué requisitos debería de cumplir?
7. Qué importancia le da a los estudios. De 0 a 10
8. A la hora de contratar a un director, ¿preferiría que fuera un hombre, una mujer o le es indiferente?
9. ¿Piensa que hay desigualdad por cuestión de sexo en el sector turístico en general? ¿Y en los altos cargos? ¿En la dirección?
10. ¿Qué porcentaje de hombres y de mujeres hay en su hotel? (Aproximadamente)
11. ¿Considera usted que las posibilidades de promocionar en su hotel son fáciles?

JEFE/A DE RECEPCIÓN O RECEPCIONISTA...

5. ¿A la hora de seleccionar a futuros recepcionistas, es usted quien lo hace?, si no es el caso ¿Usted participa o tiene opinión?
  - 5.1. \*Si la respuesta es afirmativa. ¿Qué aspectos son los que más valora en un futuro recepcionista?
6. ¿Qué importancia le da a los estudios. De 0 a 10
7. ¿Cómo es su relación con los altos cargos?
8. ¿Qué piensa acerca de la dirección de los hoteles?, ¿le gustaría llegar a ser director/a?
9. ¿Piensa que existe desigualdad en la dirección hotelera, es decir si hay más hombres que mujeres?
10. ¿Considera usted que las posibilidades de promocionar en su hotel son fáciles?

## 8. BIBLIOGRAFÍA

ASTELARRA, Judith (2005). *Veinte años de políticas de igualdad*. MADRID: Cátedra; Universidad de Valencia; Instituto de la mujer.

BALLARÍN DOMINGO, Pilar et al. (1995). *Los estudios de las mujeres en las universidades españolas 1975-1991*. Madrid: Instituto de la mujer.

BOLTES, María José (1986). *Las Mujeres en la historia de España*. Barcelona: Planeta.

CENTRO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS TOMILLO, S.L. (2007). *Diferencia y discriminación salarial por cuestión de sexo*. Madrid: Instituto de la Mujer (MTAS).

COBO FERNANDEZ, Higinio (2013). "Un caso singular de educación para la mujer a finales del siglo XIX y su posterior desarrollo a principios del XX". *Revista del centro de Estudios Montañeses*. 221-227.

DE VILLOTA, Paloma (2004). *Economía y género. Macroeconomía, política fiscal y liberalización. Análisis de su impacto sobre las mujeres*. Barcelona: Icaria editorial S.A.

DORADO, José Antonio (2004). *Organización y control de empresas en hostelería y turismo*. Madrid. Editorial Síntesis S.A.

ESPINOSA FAJARDO, Julia y GALLARDO GARCÍA Begoña (2013). *Coherencia de políticas y género: un análisis feminista de la promoción del desarrollo internacional*. Madrid: Editorial 2015 y más, D.L.

FELIPE GALLEGO, Jesús (2002). *Gestión de hoteles, una nueva visión*. Madrid. Thomson Editores Spain Paraninfo S.A.

FERNANDEZ GARCÍA, David (s.f). *Escuela Daly de Hostelería y turismo Regiduría de pisos*. Málaga: Ediciones Daly S.L.

FERNANDEZ GARCÍA, David (s.f). *Escuela Daly de Hostelería y turismo Organización hotelera*. Málaga: Ediciones Daly S.L.

FERNANDEZ GARCÍA, David (s.f). *Escuela Daly de Hostelería y turismo Servicios hoteleros*. Málaga: Ediciones Daly S.L.

FERNÁNDEZ GARCÍA, David (s.f.). *Escuela Daly de Hostelería y turismo Dirección y*

*recepción*. Málaga: Ediciones Daly S.L.

GARCÍA DE LEÓN, María Antonia y GARCÍA DE CORTAZAR, Marisa. (2001). *Las academias profesorado universitario y género*. Madrid: Instituto de la mujer, Ministerio de trabajo y asuntos sociales.

GIL RUÍZ, Juana María (2007). *Los diferentes rostros de la violencia de género*. Madrid: Dykinson S.L.

INSTITUTO DE LA MUJER (2010). *CLARA, mujeres en proceso de integración social y laboral; guía para el desarrollo personal*. Madrid: Instituto de la mujer, Ministerio de igualdad.

INSITUTO DE LA MUJER (2007). *Diferencia y discriminación laboral por cuestión de sexo*. Madrid: Instituto de la mujer, Ministerio de igualdad.

LLAMAS ARJONA, Concha (2008). *Gestión de alojamientos turísticos*. Madrid: Liber Factory.

LOPEZ PEINADO, Amalia (1988). "La discriminación de la mujer en el mercado de trabajo español". Madrid: Centro de trabajo y seguridad Social.

MARTÍN ROJO, Inmaculada (2014). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Madrid: Ediciones Pirámide (5ª edición).

MEDRANO, Araceli (2010). *Desigualdades de género*. Bilbao. Ediciones Mensajero, S.A.U.

MESTRES SOLER, Juan R. (2003). *Técnicas de gestión y dirección hotelera*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.

NUÑO GÓMEZ, Laura (2010). *El mito del varón sustentador*. Barcelona: Icaria.

PEINADO LÓPEZ, Amalia (1988). *La discriminación de la mujer en el mercado de trabajo español*. Madrid: Centro de trabajo y seguridad Social.

RIVAS GARCÍA, Jesús. (2005). *Organización, gestión y creación de empresas turísticas*. España: Septem ediciones.

RUFÍN MORENO, Ramón. *Las empresas turísticas en la sociedad de la información*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, S.A.

"Plan estratégico contra la estacionalidad turística" (2013)  
<http://www.prodetur.es/prodetur/AlfrescoFileTransferServlet?action=download&ref=72ce81cb-3705-4201-82cc-67f3c3f616f3> [Acceso julio 2016]

AFLABOR (2013) "La discriminación en el trabajo (I): discriminaciones directas"  
[aflabor.wordpress.com/2013/01/24/la-discriminacion-en-el-trabajo-i-discriminaciones-directas/](http://aflabor.wordpress.com/2013/01/24/la-discriminacion-en-el-trabajo-i-discriminaciones-directas/) [Acceso agosto 2016]

ALVAREZ DEL CUVILLO, Antonio. "Las causas de la discriminación"  
[https://ocw.uca.es/pluginfile.php/2535/mod\\_resource/content/1/Tema%203.%20DF.%20Casas%20de%20discriminaci%C3%B3n.pdf](https://ocw.uca.es/pluginfile.php/2535/mod_resource/content/1/Tema%203.%20DF.%20Casas%20de%20discriminaci%C3%B3n.pdf) [Acceso agosto 2016]

BOLANOS, ALEJANDRO (2016). "Las mujeres vuelven a ser mayoría en el desempleo"  
[http://economia.elpais.com/economia/2016/01/28/actualidad/1453979686\\_597172.html](http://economia.elpais.com/economia/2016/01/28/actualidad/1453979686_597172.html)  
[Acceso agosto 2016]

BRIÑÓN, Ángeles "Conciliación de vida laboral, familiar y personal" <http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/igualdad-2/conciliacion-de-la-vida-laboral-familiar-y-personal-cosa-de-mujeres/> [Acceso agosto 2016]

CASTRO, M<sup>a</sup> Antonia y RODRIGUEZ, Ivan Antonio (2008). "Infracciones y sanciones en materia de igualdad en el ámbito de las relaciones laborales" Revista del ministerio y asuntos sociales, 78. 255-294.  
[http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/78/Est10.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/78/Est10.pdf) [Acceso julio 2016]

CEVALLOS, Karen (2012) "Áreas y departamentos de un hotel"  
<http://areashoteles.blogspot.com.es/2012/03/areas-y-departamentos-de-un-hotel.html>  
[Acceso julio 2016]

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA  
<https://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf> [Acceso julio 2016]

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA  
<https://www.boe.es/legislacion/documentos/ConstitucionCASTELLANO.pdf> [Acceso agosto 2016]

EL PAÍS (2008) "El abandono del empleo de mujeres cualificadas cuesta al PIB catalán mil millones al año"

[http://economia.elpais.com/economia/2008/01/23/actualidad/1201077185\\_850215.html](http://economia.elpais.com/economia/2008/01/23/actualidad/1201077185_850215.html)

[Acceso agosto 2016]

EL PAÍS (2010) "España, segundo país con mayor porcentaje de empleadas"

[http://sociedad.elpais.com/sociedad/2010/03/08/actualidad/1268002806\\_850215.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2010/03/08/actualidad/1268002806_850215.html)

[Acceso agosto 2016]

EUROPA PRESS (2016), "CCOO-A Alerta del abandono laboral de la mujer, que multiplica por diez al hombre en abandono de tareas domésticas".

<http://www.20minutos.es/noticia/2074133/0/> [Acceso septiembre 2016]

EXCELTUR (2015). "El turismo aportó 124.000 M€ a la economía española en 2015"

[http://www.hosteltur.com/114522\\_turismo-aporto-124000-m-economia-espanola-2015.html](http://www.hosteltur.com/114522_turismo-aporto-124000-m-economia-espanola-2015.html)

[Acceso septiembre 2016]

EXCELTUR (2015). "Valoración turística empresarial de 2015 y perspectiva para el 2016"

<http://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2016/01/INFORME-PERSPECTIVAS-Balance-del-a%C3%B1o-2015-y-Perspectivas-2016-WEB.pdf> [Acceso agosto 2016]

GARCÍA LLANOS, Salvador (2015). "desigualdades en turismo" *Periódico Canarias ahora* (12 ó 2015)

[http://www.eldiario.es/canariasahora/canariasopina/Desigualdades-turismo\\_6\\_464813520.html](http://www.eldiario.es/canariasahora/canariasopina/Desigualdades-turismo_6_464813520.html) [Acceso julio 2016]

GARCÍA, Ana (2015). "La desigualdad salarial entre hombres y mujeres en España alcanza el 24%"

<http://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/6497578/02/15/El-Dia-por-la-Igualdad-Salarial-abre-el-debate-sobre-la-situacion-en-Espana.html> [Acceso agosto 2016]

GARCÍA. I (2016). "El turismo gana peso en el empleo y en el PIB español"

<http://www.expansion.com/empresas/transporte/2016/06/22/576a595ee5fdea8f348b45db.html> [Acceso septiembre 2016]

GOBIERNO DE CANARIAS (2016) "intermediación turística"

[http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/intermediadores\\_turisticos/index.html](http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/intermediadores_turisticos/index.html) [Acceso agosto 2016]

GOOGLE IMAGENES RECEPCIONISTA:

HOMBRE [https://www.google.es/search?q=recepcionista+hombre&rlz=1C1AVNE\\_enES669ES](https://www.google.es/search?q=recepcionista+hombre&rlz=1C1AVNE_enES669ES)

669&espv=2&biw=1366&bih=643&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiL8rue2YLPAhVLbxQKHTvCB-kQ\_AUIBigB#tbm=isch&q=camarero&imgrc=PiL85IKqUhUTEm%3A  
[Acceso junio 2016]

GOOGLE IMAGENES CAMARARA DE PISOS:

[https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ\\_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=ppqDYn83nbDGfM%3A](https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=ppqDYn83nbDGfM%3A) [Acceso junio 2016]

GOOGLE IMAGENES CAMARARA DE PISOS:

[https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ\\_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=ppqDYn83nbDGfM%3A](https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=ppqDYn83nbDGfM%3A) [Acceso julio 2016]

GOOGLE IMAGENES CAMARERA DE PISOS:

[https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ\\_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=53YU9VdliXgsnM%3A](https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=53YU9VdliXgsnM%3A) [Acceso julio 2016]

GOOGLE IMAGENES CAMARERA DE PISOS:

[https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ\\_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=53YU9VdliXgsnM%3A](https://www.google.es/search?q=directora+de+hotel&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjLjZn1zuPNAhWEOxoKHeJrDYMQ_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+de+pisos&imgrc=53YU9VdliXgsnM%3A) [Acceso julio 2016]

GOOGLE IMAGENES CAMARERA:

[https://www.google.es/search?q=camarera&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip3qar0OPNAhWHPRoKHxtwAWMQ\\_AUIBigB#imgrc=U8OzJB2cChf2bM%3A](https://www.google.es/search?q=camarera&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip3qar0OPNAhWHPRoKHxtwAWMQ_AUIBigB#imgrc=U8OzJB2cChf2bM%3A) [Acceso junio 2016]

GOOGLE IMAGENES CAMARERA:

[https://www.google.es/search?q=camarera&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip3qar0OPNAhWHPRoKHxtwAWMQ\\_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+restaurante&imgrc=45k3hbWtC2lr2M%3A](https://www.google.es/search?q=camarera&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwip3qar0OPNAhWHPRoKHxtwAWMQ_AUIBigB#tbm=isch&q=camarera+restaurante&imgrc=45k3hbWtC2lr2M%3A) [Acceso junio 2016]

GOOGLE IMÁGENES CAMARERO:

[https://www.google.es/search?q=camarero+hotel&espv=2&rlz=1C1AVNE\\_enES669ES669&biw=1366&bih=643&source=Inms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwiYnf7p2oLPAhVC2x](https://www.google.es/search?q=camarero+hotel&espv=2&rlz=1C1AVNE_enES669ES669&biw=1366&bih=643&source=Inms&tbm=isch&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwiYnf7p2oLPAhVC2x)

oKHTJoBcwQ\_AUIBigB#tbm=isch&q=recepcionista+hombre&imgrc=G2X1NhMBc22PPM%3A  
[Acceso septiembre 2016]

GOOGLE IMAGENES COCINERA:

[https://www.google.es/search?q=cocinera&rlz=1C1AVNE\\_enES669ES669&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj9YCewYfPAhXKzRoKHZ1kByAQ\\_AUICCGb&biw=1366&bih=599#imgrc=aIz-9ddkAGNAfM%3A](https://www.google.es/search?q=cocinera&rlz=1C1AVNE_enES669ES669&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj9YCewYfPAhXKzRoKHZ1kByAQ_AUICCGb&biw=1366&bih=599#imgrc=aIz-9ddkAGNAfM%3A) [Acceso julio 2016]

GOOGLE IMAGENES COCINERA:

[https://www.google.es/search?q=cocinera&rlz=1C1AVNE\\_enES669ES669&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj9YCewYfPAhXKzRoKHZ1kByAQ\\_AUICCGb&biw=1366&bih=599#imgrc=3amOU6p8Jv\\_eeM%3A](https://www.google.es/search?q=cocinera&rlz=1C1AVNE_enES669ES669&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj9YCewYfPAhXKzRoKHZ1kByAQ_AUICCGb&biw=1366&bih=599#imgrc=3amOU6p8Jv_eeM%3A) [Acceso julio 2016]

GOOGLE IMAGENES COCINERO:

[https://www.google.es/search?q=cocinero+hotel&rlz=1C1AVNE\\_enES669ES669&espv=2&biw=1366&bih=643&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjRmayI4YLPahWH0xoKHdXWCcgQ\\_AUIBigB#imgrc=GzuzYPRLHwtCGM%3A](https://www.google.es/search?q=cocinero+hotel&rlz=1C1AVNE_enES669ES669&espv=2&biw=1366&bih=643&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjRmayI4YLPahWH0xoKHdXWCcgQ_AUIBigB#imgrc=GzuzYPRLHwtCGM%3A) [Acceso septiembre 2016]

GOOGLE IMAGENES RECEPCIONISTA:

[https://www.google.es/search?q=recepcionista+hotel&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwixM3azePNAhXOyRoKHQaQCa8Q\\_AUICCGb#imgrc=YsiTd-55bzVx8M%3A](https://www.google.es/search?q=recepcionista+hotel&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwixM3azePNAhXOyRoKHQaQCa8Q_AUICCGb#imgrc=YsiTd-55bzVx8M%3A) [Acceso julio 2016]

GOOGLE IMAGENES RECEPCIONISTA:

[https://www.google.es/search?q=recepcionista&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj227nmz-PNAhWM7hoKHaaAvAdsQ\\_AUIBigB#imgdii=8ajCuKvM65ByTM%3A%3B8ajCuKvM65ByTM%3A%3BNisdANgfB3f1QM%3A&imgrc=8ajCuKvM65ByTM%3A](https://www.google.es/search?q=recepcionista&espv=2&biw=1366&bih=667&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj227nmz-PNAhWM7hoKHaaAvAdsQ_AUIBigB#imgdii=8ajCuKvM65ByTM%3A%3B8ajCuKvM65ByTM%3A%3BNisdANgfB3f1QM%3A&imgrc=8ajCuKvM65ByTM%3A) [Acceso julio 2016]

HERRATE, Ainhoa y SÁEZ, Felipe (2008). "Mujer y abandono del empleo tras la maternidad"  
*Economistas* 116, 211-218

[https://www.uam.es/personal\\_pdi/economicas/ainhoae/pdf/papers/2008\\_herrarte\\_saez\\_Economistas.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/ainhoae/pdf/papers/2008_herrarte_saez_Economistas.pdf) [Acceso julio 2016]

INSTITUTO CANTABRO DE ESTADISTICA (ICANE) <https://www.ican.es/> [Acceso julio 2016]

INSTITUTO CANTABRO DE ESTADISTICA (ICANE) <https://www.ican.es/> [Acceso septiembre 2016]

INSTITUTO CANTABRO DE ESTADÍSTICA (ICANE) <https://www.icane.es/> [Acceso septiembre 2016]

INSTITUTO DE LA MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES [https://ocw.uca.es/pluginfile.php/2535/mod\\_resource/content/1/Tema%203.%20DF.%20Causas%20de%20discriminaci%C3%B3n.pdf](https://ocw.uca.es/pluginfile.php/2535/mod_resource/content/1/Tema%203.%20DF.%20Causas%20de%20discriminaci%C3%B3n.pdf)

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2016) <http://www.ine.es/> [Acceso julio 2016]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2016) <http://www.ine.es/> [Acceso agosto 2016]

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2016) <http://www.ine.es/> [Acceso septiembre 2016]

LÓPEZ DE LA CRUZ, Laura (2001). "La presencia de la mujer en la universidad española" <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaPresenciaDeLaMujerEnLaUniversidadEspanola-2480643.pdf> Acceso septiembre 2016]

MACÍAS, Liliana (2015). "Las principales causas de discriminación laboral" <http://www.profesionistas.org.mx/causas-de-discriminacion-laboral/> [Acceso agosto 2016]

MATÉ Carlos, FERNANDEZ Mercedes y CAMPOS, Juan Antonio (2001). "La medición de la satisfacción del cliente de hotel estado del arte y nuevas perspectivas sobre su medición". Instituto de estudios turísticos 147, 23-55 <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-147-2001-pag23-55-86365.pdf> [Acceso julio 2016]

MINISTERIO DE EDUCACIÓN CULTURA Y DEPORTE <https://www.educacion.gob.es/> [Acceso septiembre 2016]

MORA, David (2014). "El papel de la mujer en el sector turístico" <http://www.emoturismo.com/el-papel-de-la-mujer-en-el-sector-turistico/> [Acceso julio 2016]

MUÑOZ, Xisca (2011). "Mujer y turismo: la igualdad no existe" [http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Gerencia/Igualdad/Noticias/REPORTAJE\\_Mujer\\_y\\_turismo\\_la\\_igualdad\\_no\\_existe.pdf](http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Gerencia/Igualdad/Noticias/REPORTAJE_Mujer_y_turismo_la_igualdad_no_existe.pdf) [Acceso julio 2016]

OCWUS. "Organización y gestión de empresas" [http://ocwus.us.es/ocwus/organizacion-de-empresas/organizacion-y-gestion-de-empresas-turisticas/tema\\_1.pdf](http://ocwus.us.es/ocwus/organizacion-de-empresas/organizacion-y-gestion-de-empresas-turisticas/tema_1.pdf) [Acceso junio 2016]

OECD SOCIAL POLICY DIVISION (2010) "Women's employment and income status" <http://www.oecd.org/social/family/44720649.pdf> [Acceso agosto 2016]

PEÑA, Daniel (2010). "Cien años con mujeres en la universidad" [http://sociedad.elpais.com/sociedad/2010/03/08/actualidad/1268002812\\_850215.html](http://sociedad.elpais.com/sociedad/2010/03/08/actualidad/1268002812_850215.html) [Acceso julio 2016]

PEREZ MENDOZA, Sofía (2014) "La conciliación real de la vida laboral está aún lejos de llegar a la mujeres trabajadoras" [http://www.eldiario.es/sociedad/Tener-hijos-escollo-trayectoria-profesional\\_0\\_293970764.html](http://www.eldiario.es/sociedad/Tener-hijos-escollo-trayectoria-profesional_0_293970764.html) [Acceso agosto 2016]

PÉREZ, Sofía (2014) "La conciliación real de la vida laboral está aún lejos de llegar a la mujeres trabajadoras" [http://www.eldiario.es/sociedad/Tener-hijos-escollo-trayectoria-profesional\\_0\\_293970764.html](http://www.eldiario.es/sociedad/Tener-hijos-escollo-trayectoria-profesional_0_293970764.html) [Acceso agosto 2016]

PINEDA, Angel Gabriel (2016) "Empresa turística" <https://prezi.com/yuxzycmidubq/empresa-turistica/> [Acceso junio 2016]

PIZARRO, Olga y MASSIEL, Guerra (2010). "Rol de la mujer en la gran empresa" <http://www.udd.cl/wp-content/uploads/2009/11/Rol-dela-mujer-en-la-gran-empresa-FINAL2010.pdf> [Acceso julio 2016]

PRIETO ROGRIGUEZ, Juan (2004). "El abandono voluntario del mercado de trabajo" *Revista de economía aplicada*, 35. 83-104 <http://www.revecap.com/revista/numeros/35/pdf/prieto.pdf> [Acceso julio 2016]

RED ESPAÑOLA (2012). "Historia del feminismo en España" <http://www.nawey.net/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Historia-del-feminismo-en-Espa%C3%B1a.pdf> [Acceso junio 2016]

SANTOS, Juan Carlos (2011) "¿Cuáles son las funciones de la dirección?" <http://ciclog.blogspot.com.es/2011/09/cuales-son-las-funciones-de-la.html> [Acceso junio 2016]

SCRIBD (2015). "Tipos de empresas turísticas" <https://es.scribd.com/doc/86214015/TIPOS-DE-EMPRESAS-TURISTICAS> [Acceso julio 2016]

UNESCO (2016). "La educación para todos 2000-2015: Logros y desafíos" <http://es.unesco.org/gem-report/report/2015/la-educaci%C3%B3n-para-todos-2000-2015-logros-y-desaf%C3%ADos#sthash.F2pJr1Qt.dpbs> [Acceso agosto 2016]

URETA, Mónica (2013). "El 30% de las mujeres deja el trabajo para cuidar de sus hijos" [http://www.diariocordoba.com/noticias/cordobaandalucia/30-mujeres-deja-trabajo-cuidar-sus-hijos\\_778642.html](http://www.diariocordoba.com/noticias/cordobaandalucia/30-mujeres-deja-trabajo-cuidar-sus-hijos_778642.html) [Acceso agosto 2016]

WINHOTEL. "Estacionalidad" <http://www.winhotelsolution.com/es/english-seasonality/> [Acceso julio 2016] [Acceso agosto 2016]

WORLD TOURISM ORGANIZATION NETWORK. "Background on Gender and Tourism" <http://ethics.unwto.org/en/content/background-gender-and-tourism> [Acceso julio 2016]

WORLD TOURISM ORGANIZATION NETWORK. "Género y turismo" <http://ethics.unwto.org/es/content/genero-y-turismo> [Acceso julio 2016]

WORLD TOURISM ORGANIZATION NETWORK. "Women in Tourism Empowerment Programme (WITEP)" <http://ethics.unwto.org/content/women-tourism-empowerment-programme-witep> [Acceso julio 2016]

