

# **EL TECHO DE CRISTAL EN EL SECTOR DE LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE SUS TRABAJADORAS**

---

**THE GLASS ROOF OF THE TOURISM  
INTERMEDIATE SECTOR ACCORDING TO THE  
PERCEPTIONS OF ITS WOMEN WORKERS**

Raquel Santiago Romo<sup>1</sup>

Larissa Paola Macêdo Castro Gabriel<sup>2</sup>

Jakson Renner Rodrigues Soares<sup>3</sup>

1. Universidade da Coruña. Máster en Turismo. A Coruña, España. A Coruña (España). E-mail: [raquelsromo@gmail.com](mailto:raquelsromo@gmail.com)
2. Universidade da Coruña. Investigadora. A Coruña (España). E-mail: [larissa.gabriel@udc.es](mailto:larissa.gabriel@udc.es)
3. Universidade da Coruña. Profesor e Investigador Escola de Turismo. A Coruña (España). E-mail: [jakson.soares@udc.gal](mailto:jakson.soares@udc.gal)

## **RESUMEN**

Las empresas de intermediación gallegas cuentan con una gran plantilla de mujeres entre su personal. Es sabido que las mujeres se forman más que los hombres en carreras de turismo, y específicamente en carreras más técnicas como son las especialistas en intermediación turística. Pero, el techo de cristal es un problema que se presenta en todas las industrias, y como no, hasta mismo en la turística, donde se encuentran profesiones primordialmente femeninas. Con todo, se notan unan unas empresas bastante jerarquizadas donde, aunque la mujer tiene una considerable presencia, son los hombres los que detienen los cargos de mando o dirección. Así, esta investigación viene a estudiar el sistema de género, es decir, los valores, normas, significados, roles, estereotipos y sanciones que median las relaciones trabajo x género en el sector de la intermediación turística. Para eso, se realizó un estudio de caso en las empresas de intermediación gallegas, concretamente de la provincia de A Coruña. Fueron realizadas entrevista en profundidad a mujeres que trabajan en agencias de viajes y sus palabras fueron analizadas con análisis de discurso. Como principales resultados, hemos encontrado que, aunque la sociedad evoluciona y esa situación parece para salir del “natural” y dirigirse a algo pasado, la primera función de la mujer es ser madre y cuidar de la familia, por eso se les relega los puestos de menos impacto para la empresa, debido a que su verdadero papel está en la crianza y prosperidad de las familias. Con ese estudio esperamos ofrecer nuevos puntos de vistas y soluciones a la pérdida de capital humano y consecuente merma de eficiencia debido al desperdicio de cerebros capacitados.

## **ABSTRACT**

Galician intermediation companies have a large number of women among their staff. It is well known that women graduate more than men in tourism careers, and specifically in more technical careers such as specialists in tourism intermediation. But, the glass roof is a problem present in all industries, and of course, even in the tourism industry, where professions are primarily occupied by women. However, there are quite hierarchical

companies where, although the woman has a considerable presence, are the men who have positions of managerial or directive positions. Thus, this research aims to study the gender system, ie the values, norms, meanings, roles, stereotypes and sanctions existing in the relationship between work versus gender in the tourism intermediation sector. For that, a case study has been carried out with Galician intermediation companies, specifically located in the province of A Coruña. An in-depth interview was applied to women working in travel agencies and their discourses were analyzed through discourse analysis. As main results, we have found that although society evolves and that situation seems to leave the state considered "natural" and become part of the past, society still attributes to women as the first function the fact of being a mother and taking care of her family, for that reason the companies attribute them positions with less impact, since their true role is in the maturing and prosperity of the families. With this study we hope to offer new points of view and solutions for the loss of human capital and consequent reduction of efficiency due to the waste of trained brains.

## **PALABRAS CLAVE**

Techo de cristal, empresas de intermediación, turismo, sistema de género, eficiencia empresarial.

## **KEY WORDS**

Glass roof, intermediation companies, tourism, gender system, business efficiency.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L. E. (2002). Los mercados lingüísticos o el muy particular análisis sociológico de los discursos de Pierre Bourdieu. *Revista de Estudios de Sociolingüística*, 3(1):111-132.
- Boni, V.; Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas en ciencias sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, 2(3), 68-80.
- Brown, G.; Yule, G. (1993). *Análisis del discurso*. Madrid: Visor Libros.
- Conde, F. C. (2009) Análisis sociológico del sistema de discursos. *Cuadernos Metodológicos*, 43. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).
- Conde, F. C. (2010). Análisis sociológico del sistema de discursos. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gabriel, L. P. M. C., y Soares, J. R. S. (2017). Elementos da análise sociológica dos discursos aplicada ao estudo da imagem turística. *Revista HOLOS*, 1.
- Godoi, C. (2006). Perspectivas de análise do discurso nos estudos organizacionais. En: Godoi, C.; Mello, R.; Silva, A. (organizadores). "Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais. Paradigmas, estratégias e métodos". São Paulo: Saraiva.
- Lillo Bañuls, A., Ramón Rodríguez, A. B., Sevilla Jiménez, M. (2006). Un marco de análisis del capital humano en turismo. Departamento Análisis Económico Aplicado, Universidad de Alicante.
- Poupart, J. (2008). A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. In: \_\_\_\_ A Pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. *Petrópolis: Vozes*, 215-253.
- Vargas Martínez, E. E.; Villagómez Rojas, V. (2007). Importancia de la medición del capital intelectual en la empresa turística: Caso

específico de un hotel en el Valle de Toluca, *Entorno del turismo perspectivas*, 2, 102-105.

Villalobos Monroy, G.; Pedroza Flores, R. (2009). Perspectiva de la teoría del capital humano acerca de la relación entre educación y desarrollo económico. *Tiempo de Educar*, 10(20), 273-306.