



**Casa abierta al tiempo**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD XOCHIMILCO**

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN SOCIOLOGÍA**

**MÓDULO XII: SOCIOLOGÍA Y SOCIEDAD  
TRIMESTRE LECTIVO: 23-P**

**ASESORA: DRA. CAROLINA PELÁEZ GONZÁLEZ**

**“FEMINIZACIÓN LABORAL Y TRABAJO EMOCIONAL:  
UN ESTUDIO DE LAS SOBRECARGO DE AVIACIÓN EN MÉXICO”**

**ALUMNAS:**

**GUTIÉRREZ PERALTA MARÍA DE MONSERRAT 2193026418**

**MONROY DÁVILA ARANZA PAMELA 2193025706**

**15 DE OCTUBRE DE 2023**

## Índice

<b>Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>Estado del arte</b> .....	<b>7</b>
Feminización del trabajo .....	8
Trabajo emocional .....	14
<b>Marco teórico</b> .....	<b>18</b>
Feminización del trabajo .....	18
Precariedad laboral .....	20
Desigualdad salarial .....	21
Sexualización .....	22
Trabajo emocional .....	23
<b>Metodología de la investigación</b> .....	<b>26</b>
Método de recolección de datos: la entrevista .....	27
Muestra .....	28
Aproximación y desarrollo de la entrevista.....	30
Procesamiento de la información recopilada .....	31
Sesgos y dificultades .....	32
<b>Marco contextual</b> .....	<b>33</b>
Las mujeres en el sector de servicios turísticos.....	38
Las mujeres sobrecargo de aviación en México.....	40
El trabajo emocional en México.....	44
<b>Capítulo 1. La feminización del trabajo en México: La ocupación de las sobrecargo de aviación.</b> .....	<b>46</b>
Introducción .....	46
La ocupación de sobrecargo de aviación.....	47
Sobrecargos en aerolíneas mexicanas.....	48
¿El trabajo de las sobrecargo de aviación está feminizado? .....	50
Precariedad.....	50
Desigualdad salarial .....	51
Ocupación orientada a los servicios/cuidados .....	53
Consecuencias.....	56
Consideraciones finales.....	57
<b>Capítulo 2. El trabajo emocional en México: la ocupación de sobrecargo de aviación.</b> .....	<b>59</b>
Introducción .....	59
El trabajo emocional en las mujeres .....	61
¿La ocupación de sobrecargo demanda trabajo emocional? .....	62
Demandas emocionales en la ocupación de sobrecargo.....	64
¿Cómo se vive el trabajo emocional en las y los sobrecargo? .....	66
Consecuencias del trabajo emocional en la ocupación de sobrecargo .....	69

Comparación del trabajo emocional entre hombres y mujeres.....	71
Consideraciones finales.....	72
<b>Conclusiones .....</b>	<b>74</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>77</b>

## Introducción

El trabajo es parte fundamental en la vida del ser humano, esta actividad ha evolucionado con el tiempo y principalmente beneficia el desarrollo personal, económico y social de cada individuo. Dentro del mundo laboral, existen aspectos tanto positivos como negativos, por esta razón, se debe hacer énfasis en que los contextos laborales no son iguales para todas las personas y, aunque depende de diversos factores, el tipo de empleo que se puede llegar a obtener persisten las desventajas para un gran sector en la sociedad: las mujeres.

Lo anterior, debido a los roles de género, es decir, lo que socialmente se ha establecido como lo que le corresponde cumplir a un hombre y una mujer, aplica en cualquier ámbito, incluido el laboral. Dentro de los mercados de trabajo se les ha designado a determinados empleos a partir de diferenciaciones sexo/género que pueden desempeñar a partir de estereotipos de género. Por ejemplo, históricamente el trabajo doméstico y de cuidados se percibe como un atributo femenino y, en consecuencia, cuando se traslada al mercado laboral, se asume que se trata de un trabajo fácil de hacer, lo cual trae repercusiones en la vida de las mujeres trabajadoras.

Es así que, la relevancia de la presente investigación recae en estudiar el trabajo desde una perspectiva de género, con la finalidad de exponer las condiciones que engloban ciertos empleos y cuáles son las consecuencias en las mujeres. Además, al mismo tiempo busca impulsar futuros estudios referentes a las sobrecarga de aviación, ya que la información disponible es limitada y se considera de suma importancia tomar en cuenta ésta problemática que persiste hasta el día de hoy.

Por tal razón, para estudiar los tipos de trabajos que se consideran exclusivos para las mujeres y a la vez las demandas que estos exigen, se realizará un análisis de los conceptos "*feminización del trabajo*" y "*trabajo emocional*", así como la relación entre ambos. Asimismo, se cree relevante estudiar específicamente el caso de las sobrecarga de aviación, una ocupación que pese a ser globalmente reconocida, en el país no se ha visibilizado el trasfondo de todo lo implica este trabajo.

Por lo anterior, las principales interrogantes que sobresalen al examinar el problema son: ¿Cuáles son las características de la ocupación de sobrecargo como un trabajo feminizado? y ¿cuál es el trabajo emocional que se demanda para ser sobrecargo de aviación?, preguntas que a lo largo del estudio se responderán con la ayuda del análisis realizado a partir de la metodología llevada a cabo.

Siguiendo la misma línea, los objetivos planteados para la presente investigación son los siguientes:

1. Conocer las características de la profesión de sobrecargo como empleo feminizado.
2. Observar las implicaciones de la feminización en la vida laboral de las sobrecargo.
3. Identificar el trabajo emocional que se requiere para ser sobrecargo de vuelo.
4. Comparar el trabajo emocional que requieren tener las mujeres con el de los hombres sobrecargo.

Por esto, la hipótesis que se planteó para el estudio fue: “La profesión de sobrecargo es un trabajo feminizado en México, sin embargo, en la actualidad el empleo se ha precarizado lo cual disminuyó la carga de trabajo emocional”.

La tesina se encuentra dividida por siete apartados; el primero lo ocupa el estado del arte, en el cual se realizó una revisión de la literatura e investigaciones empíricas previamente elaboradas con respecto a los dos principales conceptos del estudio, es decir, trabajo emocional y feminización del trabajo. En segundo lugar, se elabora el marco teórico, dicho apartado permite reforzar conceptualmente la investigación a partir de la teorización de diversos autores.

Posteriormente, se describe el enfoque y la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, así como las técnicas y herramientas que se aplicaron para la obtención de datos, las cuales permitieron complementar el análisis del estudio.

Por otro lado, para comprender la situación que planteamos en la investigación, es necesario dar un acercamiento a las condiciones actuales en las que se encuentran las sobrecargo de aviación, por tal razón, en el cuarto apartado se efectúa el marco contextual, el cual proporciona información sobre el entorno social, económico y político que rodea al tema estudiado.

Siguiendo el sentido, en la quinta sección se desarrolla el primer capítulo analítico, el cual se enfoca en examinar todo lo que conlleva un trabajo feminizado y cómo influye en el caso de las auxiliares de vuelo. Después de haber analizado a partir de las entrevistas las repercusiones de la feminización en la labor como sobrecargo, en el sexto apartado se lleva a cabo segundo capítulo, este capítulo aborda el trabajo emocional en general y de igual forma se enfatiza en el estudio de las sobrecargo de aviación, aunque también realizando una comparación con los hombres sobrecargo. Finalmente, se llega a las conclusiones, las cuales proporcionan los hallazgos recogidos de toda la investigación.

## **Estado del arte**

El incremento de la participación femenina en el mercado laboral despertó interés en las últimas décadas entre las y los investigadores debido a diferentes aspectos como la explotación, la inseguridad laboral, la contratación atípica y el que es de interés para la presente investigación, la persistente estereotipación de las ocupaciones, es decir, cómo ciertos puestos de trabajo son considerados femeninos o masculinos.

Diferentes autoras, han conceptualizado la “feminización del trabajo” refiriéndose a los empleos que efectúan mayoritariamente mujeres por el hecho de estar orientados al modelo de lo femenino como las tareas domésticas, emocionales o de cuidados. Por tanto, las diversas investigaciones que abordan ésta problemática han sido de suma importancia para comprender y evidenciar la situación desventajosa de la población femenina en el mundo laboral.

En relación a lo anterior, otro tema que ha tenido relevancia para las y los investigadores de los últimos años es el “trabajo emocional”, entendido como la gestión de los sentimientos como una de las obligaciones de los trabajadores en el espacio laboral y ésta cuestión también se ajusta a factores como el género.

Ambos conceptos y la relación de estos, que han sido utilizados en estudios sobre el trabajo desde una perspectiva de género serán clave como punto de partida de la investigación, además sustentarán la importancia de estudiar dicha problemática.

Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo dar un recorrido a la revisión de la literatura referente a la feminización del trabajo y al concepto de trabajo emocional, con el fin de analizar y sintetizar el conocimiento existente que se utilizará como referencia en el presente estudio.

La siguiente recopilación de fuentes se dividirá en dos apartados, en primer lugar, se exponen investigaciones relacionadas a la feminización del trabajo y en un segundo apartado se describen los que están enfocados al trabajo emocional; en cada apartado se revisarán las aproximaciones metodológicas que han tenido las investigaciones, así como sus hallazgos y temáticas, finalmente se concluirá con la interpretación del contenido y las conclusiones que presentan las autoras y autores.

## **Feminización del trabajo**

Para hablar de trabajos feminizados, se consideró el texto *Trabajo femenino y vida familiar en México* de Brigida García y Orlandina de Oliveira (1994), en donde a partir de un análisis teórico-metodológico se estudia el trabajo femenino extradoméstico, conceptualizado como el “conjunto de actividades que permiten la obtención de recursos monetarios mediante la participación en la producción o comercialización de bienes y servicios para el mercado” (García y Oliveira, 1994:25). Las autoras profundizan su investigación partiendo del incremento de la inserción laboral de las mujeres en el país, para posteriormente describir como es el trabajo femenino, la dinámica familiar y las condiciones de la mujer.

Mediante un aporte teórico, dada la descripción de las condiciones del trabajo femenino y metodológico por la realización de entrevistas semiestructuradas a mujeres trabajadoras, las autoras comparten que su principal hallazgo fue encontrar que las relaciones de género, dentro y fuera de la vida familiar deben ser el punto de partida de futuros estudios referidos al trabajo femenino extradoméstico, esto con el fin de entender las condiciones del trabajo de las mujeres de cualquier edad, con cualquier número de hijos, estado civil o sector socioeconómico.

Finalmente, el segundo aporte más relevante de su investigación fue considerar que en la realidad mexicana existe la persistente responsabilidad de las mujeres en el trabajo meramente doméstico, ya que esta influye directamente en que las mujeres del país están limitadas a desarrollarse en el ámbito laboral debido a la desequilibrada distribución de tareas del hogar y crianza de sus hijos.

Otro antecedente importante, sobre estudios del trabajo con perspectiva de género es *Las mujeres y el trabajo* de Cristina Borderías, Cristina Carrasco y Carmen Alemany (1994), un libro que ofrece una amplia recopilación de distintos artículos sobre el trabajo de las mujeres durante las últimas dos décadas que no han sido publicados aún en lengua castellana, debido a que “ya son numerosos los estudios que reflejan un esfuerzo de conceptualización nueva y de construcción de nuevos enfoques y nuevas categorías más aptas para analizar el trabajo de las mujeres en los distintos ámbitos en que este se realiza” (Borderías, Carrasco y Alemany, 1994:17). Por lo tanto, las autoras recogen esta selección de artículos con el objetivo de exponer la diversidad de problemáticas y debates referentes al trabajo de las



mujeres, cada artículo recolectado desarrolla los problemas del trabajo doméstico, la división sexual del trabajo, la desigualdad de géneros y la mujer en el mercado laboral.

El aporte principal de este libro es la visión amplia y compleja de la mujer en el trabajo visto desde diferentes enfoques como la sociología del trabajo, la historia y la economía, esto con la finalidad de entender los cambios de las experiencias femeninas en el trabajo en varias disciplinas y con distintas metodologías.

A inicios del presente siglo, Teresa Rendón y Víctor Maldonado (2004) en su estudio *Feminización de la fuerza de trabajo en el México de principios del siglo*, explicaron que razones como la disminución de la tasa de fecundidad, la postergación de la edad al matrimonio y el aumento en la frecuencia de separaciones y divorcios, propiciaron que a partir de la década de los cuarenta del siglo XX surgiera un constante aumento de la población femenina en la fuerza de trabajo extradoméstico.

De acuerdo con el estudio, se incrementó la población que trabajaba por cuenta propia, es decir el autoempleo, que en su mayoría (60%) estuvo integrada por mujeres, debido a que se convirtió en la única manera de conseguir ingresos, ya que tradicionalmente las mujeres se dedican a la crianza y al cuidado del hogar cuentan con menor tiempo para participar en el empleo asalariado, dado que en su mayoría los puestos de trabajo son de tiempo completo.

En los hallazgos de Rendón y Maldonado (2004) mencionan que las mujeres tienen menos oportunidades laborales asalariadas debido a la estructura de la fuerza de trabajo por sexo y edades, a la organización familiar del trabajo y a los roles femeninos y masculinos estipulados. Sin embargo, afirman que de la misma manera en la que las mujeres han incrementado su participación en la producción y distribución de mercancías, los hombres también aumentan su participación en el trabajo doméstico; y con ello llegan a la conclusión de que “los roles que los hombres y las mujeres desempeñan en la sociedad mexicana están cambiando” (Rendón & Maldonado, 2004:54).

Leslie Lemus en su artículo titulado *Obreras en la construcción: apuntes metodológicos sobre participación femenina en ocupaciones masculinizadas*, proporciona una noción de la 'feminización de los mercados laborales', de manera general esta noción “hace referencia a la participación de las mujeres en el empleo remunerado” (Lemus, 2021:900), sin embargo, Lemus expone que al ser un concepto amplio y complejo existen diferentes acepciones del mismo.

Al igual que otros autores, Lemus describe que hay una multitud de elementos que propiciaron la incorporación de la mujer al sector laboral, entre ellos, la necesidad de completar los ingresos en el hogar especialmente cuando la mujer se convierte en la única proveedora en la familia, y también los cambios socioculturales que transforman los roles de género permitieron que la mujer tuviera aspiraciones a nivel profesional y laboral (Chávez, Hoyos et al., 2010; Guadarrama, 2012, citado por Lemus, 2021: 901).

El fenómeno de la feminización de los mercados laborales, por un lado dio paso al empoderamiento y autonomía de la mujer en el trabajo asalariado. Por otro lado, al persistir una evidente estereotipación de los roles de género, la integración de las mujeres se concentró en ocupaciones relacionadas con el sector de servicios y de cuidados, estos sectores tendieron a feminizarse y produjeron un deterioro en las condiciones laborales.

Más adelante, Lemus expone la importancia de analizar "en qué consisten, qué factores intervienen y cuáles son las implicaciones de los procesos de incorporación de las mujeres en distintas ocupaciones y actividades productivas" (Morini, 2007; Shah et. al., 1994 citado por Lemus, 2021:903), ya que esto permitiría, en términos empíricos, establecer la variabilidad en los patrones de feminización de los mercados laborales (Lemus, 2021: 903).

Particularmente en su texto, al analizar el aumento de la participación de las mujeres en las construcciones obreras, Lemus realiza una propuesta metodológica la cual a partir del enfoque etnográfico y bibliográfico tiene como propósito "explicar el fenómeno de feminización de las ocupaciones, en la acepción que refiere a la incorporación de mujeres en aquéllas típicamente ejercidas por varones" (Lemus, 2021: 907), para con ello reconstruir las dinámicas y perspectivas del mercado laboral.

Diversos estudios han apuntado que en su mayoría los empleos feminizados tienden a la precarización, tal como es el caso de la investigación: *Precariedad del trabajo retribuido de cuidados: origen y mecanismos de solución* de la autora Álvarez, H (2021), el cual tiene como objetivo analizar las distintas ocupaciones (feminizadas y precarias) más significativas asociadas a este ámbito, como las auxiliares de ayuda a domicilio, las cuidadoras en residencias o no profesionales de dependientes, las limpiadoras o las empleadas de hogar y con ello poner de relieve sus causas de temporalidad, parcialidad, bajos salarios o malas condiciones laborales.

Dentro de su propuesta, plantea la transformación auténtica de las leyes, entre las cuales regulen el derecho al oportuno descanso y las medidas de protección social oportunas, con el fin de ir avanzando hacia la profesionalización de dichos servicios. También considera que, el siguiente paso consiste en mejorar las condiciones de este sector para así superar la brecha salarial por género. La autora menciona que la pandemia por COVID-19 incitó a una revalorización del sector de servicios, por ello parece oportuno aprovechar la visibilización para mejorar las condiciones y superar la precariedad.

Un estudio de los últimos años, referente al concepto de feminización es el texto *Feminización del empleo turístico y precariedad laboral* escrito por Núria Abellan Calvet, Carla Izcara Conde y Marta Salvador Almela (2020), el cual es un artículo que a partir del análisis crítico desarrolla ambos conceptos, el objetivo de las autoras fue realizar un estado de la cuestión sobre la desigualdad de género que se produce, esto con el fin de evidenciar que “la elevada feminización de los puestos de trabajo en el mercado laboral turístico es una característica inherente a este sector, donde el género es una variable en la que se detectan grandes vacíos de conocimiento” (Calvet, Conde y Amela, 2020:1). En el artículo, se analiza la desvalorización social, la salud laboral, los estándares de belleza, el acoso sexual, la explotación y los bajos sueldos en empleos de la industria turística como lo son las azafatas de vuelo, las camareras de piso o las recepcionistas de los hoteles. Estas problemáticas mencionadas son categorizadas como factores que derivan de la feminización de dichos puestos de trabajo, exponiendo así las desigualdades de género que persisten actualmente en el mundo laboral.

Entre los hallazgos de este estudio, se destaca que tras el análisis de la situación actual del sector turístico el trabajo de la mujer se ha percibido como una extensión de las tareas domésticas, provocando una inaccesibilidad a mayores cargos de trabajo, lo que se traduce en una precariedad laboral. Por otro lado, se demostró que las mujeres siguen presentando dificultades para conciliar la vida laboral a pesar de la existencia de mecanismos institucionales e internos de las empresas en favor de las mujeres para evitar su segregación, discriminación y cosificación en el trabajo.

Otra investigación reciente, que analiza en concepto de feminización del trabajo, es el informe *Dimensiones de género en el empleo turístico* de las autoras Daniela Moreno y Ernest Cañada (2018), quienes realizaron un análisis que tiene como objetivo desarrollar una propuesta sobre cómo analizar el trabajo turístico desde una perspectiva de género, además busca esclarecer qué es y qué supone la feminización del trabajo turístico, cuáles son los temas clave del análisis de género en el trabajo turístico y por último, cómo se ha abordado el trabajo de las mujeres en el turismo.

Las autoras, parten de la idea “la feminización del empleo en el turismo, al contrario de lo que parece, acarrea una serie de situaciones que provocan el empobrecimiento de gran parte de su mercado laboral, e incluso constituye una de las causas de la constante precarización que sufre el sector” (Moreno y Cañada, 2018:15). Por esta razón, se exponen los ámbitos de análisis más frecuentes y necesarios para entender estas causas de la constante precarización en estos empleos feminizados, por ejemplo, los criterios de la selección de la fuerza de trabajo, el trabajo informal o la brecha salarial.

Entre los principales descubrimientos de este estudio, las autoras señalan que la industria turística se beneficia de la naturalización de la desigualdad existente para disponer de mano de obra más barata y flexible (Moreno y Cañada, 2018:32) por otro lado, encontraron que los trabajos turísticos pueden ser mal pagados por la poca valoración que les tienen la cultura patriarcal dominante. Finalmente, concluyen con la importancia de estudiar el empleo turístico desde una perspectiva de género para poder visibilizar e identificar los elementos de estos empleos feminizados que causan desigualdades.

Enfocado al objeto del presente estudio, se recuperó el artículo *Mujer, tempo y trabajo: la vida cotidiana de mujeres azafatas* de Ribeiro, F., Uziel, A. y Rotenberg, L. (2014), el cual tuvo como objetivo describir cómo las mujeres madres que laboran como azafatas de vuelo, perciben y organizan su vida cotidiana, y esto con fin de comprobar si al existir un alejamiento recurrente en el hogar ocasionaría posibles desorganizaciones en el manejo de la vida familiar y doméstica.

La metodología utilizada en esta investigación, se realizó a partir de la aplicación de seis entrevistas a mujeres madres azafatas, y entre sus principales hallazgos los resultados demostraron que la experiencia de la maternidad es muy

similar a la de las mujeres trabajadoras en general, es decir, no existe una ostensible diferencia con otras profesiones realizadas por mujeres mamás. Sin embargo, es cierto que las mujeres azafatas no tienen una secuencia tradicional, sino que su cotidianidad está organizada con base a los horarios de trabajo. Desde esta perspectiva, los autores se preguntan si de alguna forma “estas singularidades promueven otras formas de ser conyugal y parental” (Ribeiro, Uziel, y Rotenberg, 2014:481). Durante el transcurso del estudio, realizar el trabajo de campo se convirtió en una ardua tarea ya que establecer contacto se interponía con el tiempo de las trabajadoras.

En el artículo *Hombres en profesiones de cuidado tradicionalmente feminizadas*, los autores Figueroa y Hernández (2019) intentaron analizar la experiencia que tienen los hombres al incorporarse a trabajos de cuidado y generalmente caracterizados como femeninos.

Así, después de realizar seis entrevistas a hombres trabajadores en empleos caracterizados como femeninos, se llegaron a los siguientes hallazgos: en primer lugar, los hombres temen que se les feminice o estigmatice como afeminados y homosexuales. En segundos lugar, citando a otros autores Evans (2002) y Taylor (2012) señalan que los varones en profesiones feminizadas evitan ciertas tareas por el temor de que sean malinterpretadas como abuso sexual.

En tercer lugar, particularmente en este estudio, se puede apreciar una incomodidad por parte de los trabajadores al realizar su labor, ya que reciben un trato desigual por parte de los pacientes.

Por último, en el tercer eje de análisis, sobre las prácticas de cuidado fuera de la profesión, a través del presente estudio se encontró que los hombres en profesiones feminizadas, cuidan de sus hijos en el hogar, incluso a pesar de estar divorciados o separados de las madres de sus hijos. Este último elemento coincide con el estudio de Aguayo y Sadler (2012), quienes señalan que los varones a pesar de la separación de sus parejas siguen procurando el cuidado de sus hijos, en buena medida si se asocia a una práctica que se ha normalizado como parte de su cotidianidad.

## Trabajo emocional

Ya que se mencionó la literatura recolectada sobre estudios previos referentes a la feminización del trabajo, es pertinente ahora referir a investigaciones que se han realizado sobre el trabajo emocional, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* es el trabajo de la autora Arlie Hochschild (1983) quien definió el concepto de trabajo emocional y lo diferenció con el de labor emocional, además expuso qué son las reglas emocionales, cómo suelen exigirse dentro del mundo laboral y desarrolla los conceptos “surface acting” y “deep acting”, relacionados con la interiorización de las emociones que ciertos trabajadores deben dominar.

Mediante un análisis de los trabajos emocionales, complementado por entrevistas, la autora hace hincapié en que dichos trabajos son mayormente realizados por mujeres, ya que no se vive la misma experiencia de un trabajo emocional en ambos géneros y esto se debe a se espera que las mujeres sean más aptas para gestionar sus emociones en el espacio laboral.

El hallazgo más importante de este estudio, es el primer antecedente que se tiene sobre el concepto de trabajo emocional, además gracias a las entrevistas que realizó, brinda una mirada hacia las exigencias emocionales específicamente de las sobrecargo, el cómo deben suprimir lo que sienten y cómo su género es un factor que se ve más afectado por el trabajo emocional.

Un siguiente estudio que tiene relevancia dentro de la investigación sobre el concepto de trabajo emocional, es el artículo de Dieter Zapf *Emociones en el trabajo* (2009), en el cual se desarrolla la problemática de las exigencias emocionales en exceso dentro del mundo laboral, mediante un análisis cualitativo y haciendo referencia a la obra de Hochschild, el autor describe cómo en los trabajos de servicio existe la constante obligación para los empleados de mostrarse y actuar de determinada manera, que puede relacionarse positivamente a la satisfacción laboral, sin embargo, un exceso termina siendo perjudicial en la salud emocional de las y los trabajadores.

El aporte que brinda este artículo, es el análisis de los trucos psicológicos que las y los empleados ejecutan para controlar sus emociones según su puesto de trabajo, dando el ejemplo de las sobrecargo. Por otro lado, un segundo aporte es la reflexión del autor sobre qué tan negativo puede ser el trabajo emocional, ya que afirma que sin trabajo emocional resultarían impensables la mayoría de servicios

(Dieter, 2012:74). Sin embargo, el problema está cuando los empleados deben actuar sus emociones constantemente afectando sus emociones reales.

Por otra parte, Jesús Molina (2017) en su tesis doctoral titulada *El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y su consecuencia para los trabajadores*, tenía como primer objetivo "verificar si los trabajadores del sector turístico que trabajan directamente con el cliente, están más sometidos a trabajo emocional que los que no lo hacen. Asimismo, verificar si el trabajo emocional en los profesionales del sector turístico lleva siempre a situaciones de burnout o es posible que se den situaciones de engagement. Y finalmente comprobar si el tipo de regulación emocional utilizada y la formación interna facilitan situaciones de engagement" (Molina, J., 2017:13).

Para comprobar sus objetivos, utilizó una muestra de 311 trabajadores del sector turístico, y una vez analizados los resultados el autor logró verificar que los trabajadores que se encuentran "cara a cara" con los clientes se encuentran más sometidos al trabajo emocional, ya que sea cual sea el trato que estén recibiendo por parte del cliente, el trabajador tiene que reprimir las emociones negativas. Por lo tanto, de forma recurrente, los empleados están sometidos a una disonancia emocional (Molina, J., 2017:136).

Además, sus resultados mostraron que empleados del sector turístico, en los múltiples subsectores analizados, sometidos a trabajo emocional no poseen una tendencia generalizada al burnout, aunque sí existe una cierta tendencia al agotamiento emocional. Los resultados, por el contrario, muestran una tendencia de los empleados del sector a sentir engagement en sus puestos de trabajo.

En conclusión, el autor considera que aprender a controlar las emociones de forma eficaz "puede ayudar a reducir el burnout en gran medida, lo que repercutirá en beneficio para la empresa y para el trabajador, ya que como se ha comentado el aumento del burnout, entre otras cosas, lleva a la intención de abandono de la empresa" (Molina, J., 2017:146).

Desde otro punto de vista, en el campo de la salud, Víctor Rico y Alonso Lee en 2013, realizaron un estudio enfocado en los sobrecargos de aviación mexicanos, el objetivo principal de la investigación era analizar las condiciones de trabajo de los sobrecargos y cómo influía en la aparición de fatiga y estrés en los mismos.

Como metodología, se realizaron cinco evaluaciones diferentes a sobrecargos de la Asociación Mexicana de Medicina de Aviación, dichas evaluaciones dieron como resultado que las condiciones de trabajo de los sobrecargos deterioran su calidad de vida debido a constantes estímulos estresógenos que ocasionan desequilibrios biopsicosociales. El estrés y la fatiga derivan en improductividad e insatisfacción en el trabajo (Rico & Lee, 2013).

Finalmente, los autores llegan a la conclusión de que los sobrecargos están en riesgo de padecer a corto y mediano plazo, diversas enfermedades psicosomáticas; sufrir envejecimiento prematuro y enfermedades crónicas degenerativas debido a las condiciones de trabajo y a los estímulos adversos a los que se exponen durante las jornadas laborales.

Como se mencionó con anterioridad, el concepto *trabajo emocional* está presente y se encuentra entrelazado al concepto de *feminización del trabajo*, en varios casos el *trabajo emocional* se encuentra de manera implícita, sin embargo, hay artículos que lo expresan claramente, tal es el caso del artículo *Entre el glamur y la precariedad: Desigualdades de género y la invisibilidad del trabajo emocional y de cuidado en estéticas y salones de belleza*, de las investigadoras Alethia Fernández y Daniela Armenta (2021). Su estudio tuvo como objetivo, por un lado, visibilizar que las condiciones laborales de la profesión de estilista se deben a la desigualdad de género y, por el otro lado, hacer visible que dicha profesión requiere de un trabajo emocional que normalmente queda invisibilizado.

El trabajo emocional, según las autoras, se relaciona con los estereotipos de la feminidad y se ubica generalmente en el sector de servicios, además, a pesar de ser un trabajo que requiere esfuerzo para controlar las emociones, por lo general no es remunerado y son poco reconocidos; “es decir, el mercado no paga por las habilidades emocionales que demanda el trabajo” (Fernández, & Armenta, 2021:166).

Por ello, las autoras en su texto sugieren que se valore y visibilice la labor emocional que principalmente las mujeres deben de expresar en empleos de servicio al cliente; también proponen el planteamiento de políticas públicas que eliminen la perpetuación de los roles de “mujer cuidadora” y “hombre proveedor” (Fernández, & Armenta, 2021).

Para concluir este apartado, es importante hacer énfasis en la relación del concepto de feminización del trabajo con el concepto de trabajo emocional, ya que al hacer una revisión de los antecedentes planteados, se puede percibir que cuando se



estudia sobre la feminización del trabajo, el concepto de trabajo emocional se encuentra implícito en él, debido a que se considera que entre más feminizado es un empleo, este requiere de mayores labores emocionales/afectivas. Por lo tanto, esta vinculación entre ambos conceptos, será el eje central de la presente investigación por el tipo de empleo que se estará analizando.

Esta recopilación de estudios realizados con anterioridad y el afán por ligar los conceptos centrales, ayudarán a sustentar el argumento principal de la problemática a estudiar: la profesión de sobrecargo es un trabajo feminizado en México y ésta demanda un fuerte trabajo emocional que puede afectar a las trabajadoras.

## Marco teórico

Posterior a la recopilación de las investigaciones previas referentes al tema, es pertinente identificar cómo los conceptos centrales del presente estudio (trabajo emocional y feminización del trabajo) han sido definidos y abordados desde varios puntos de vista por diversos autores. Esto con la finalidad de demostrar el soporte conceptual de la investigación, esclarecer la vinculación que tienen ambos conceptos y finalmente, esta revisión de referencias permitirá al lector comprender la problemática propuesta.

### Feminización del trabajo

Para describir este fenómeno, es importante comenzar describiendo a que se refiere el término *feminización*, Lorente Molina (2004) la describe como “un proceso de larga duración en el que pueden identificarse los acontecimientos y fenómenos que provocan la génesis, consolidación y transformaciones de prácticas sociales relacionadas con lo que culturalmente es asignado a lo femenino, presupone un modo de construcción de las identidades de género y concreta sentidos en la organización social de las relaciones entre los géneros” (Molina, 2004:48). Es así que “Feminización” es un término amplio con varias connotaciones cualitativas y cuantitativas, como señala Guy Standing (1999) en su propia descripción.

En general, el concepto de feminización se utiliza para describir y analizar los cambios en la participación de las mujeres en diversas esferas de la sociedad. Dado que el término puede aplicarse en diferentes aspectos, surge el concepto *feminización del trabajo*, el cual, a lo largo del tiempo ha evolucionado y se ha enriquecido con nuevas perspectivas y enfoques.

En sus primeras definiciones, la feminización del trabajo se relacionaba con la feminización de la pobreza (Estudios Latinoamericanos, 2020) debido a que, en su mayoría, las mujeres que trabajaban sólo podían acceder a empleos precarios y mal remunerados (Chávez, 2010:35). Para Renate Rott, la feminización del trabajo y de la pobreza “son conceptos que ponen en evidencia el estilo de vida de muchas mujeres que deben asumir cargas de trabajo sin el poder de decisión y sin las condiciones apropiadas” (Estudios Latinoamericanos, 2020).

Por otro lado, según Nazneen Kanji y Kalyani Menon-Sen (2001) el término feminización se utiliza para “recalcar la incorporación de las mujeres al mundo laboral

durante las últimas tres décadas y para describir una flexibilización donde condiciones irregulares hacen que las mujeres sean vista como trabajadoras de segunda clase, o como trabajo que se convierte en mujer”.

Por tanto, de manera global, el término hace referencia a la participación de las mujeres en el empleo remunerado. Sin embargo, al ser un concepto amplio y complejo existen diversas acepciones (Lemus, 2021:900). En algunos casos la feminización del mercado laboral se la acreditan a la reestructuración económica ya que esta conduce al aumento de la participación femenina en la fuerza laboral (García, 2001:47).

A pesar de la idea general de que el concepto de *feminización del trabajo* alude al crecimiento cuantitativo de las mujeres a empleos extradomésticos, en realidad va más allá de eso. El concepto “feminización” está relacionado con estereotipos de género arraigados, donde ciertas ocupaciones se consideran más apropiadas para mujeres debido a éstos prejuicios de género; por tal razón, Morini (2014) convoca a analizar más allá de la incorporación cuantitativa, ya que es un fenómeno que se influye del ámbito sociocultural.

“Cuando se habla de feminización del trabajo se intenta subrayar no sólo el papel que las mujeres desarrollan en la economía global sino también su carácter paradigmático”, [por ello], “deberíamos entenderla cada vez más como un proceso que tiene que ver, no sólo con la esfera de la «producción» sino con la entera organización social y cultural” (Morini, 2014:86 y 88).

Por otro lado, algunos autores describen al trabajo feminizado como lo siguiente:

"desplazamiento de trabajadores masculinos de los puestos de trabajo en distintos sectores productivos, en el marco de procesos de precarización del empleo y/o deterioro generalizado de salarios, de tal cuenta que la participación femenina cumple la función de abaratar la fuerza de trabajo (Caraway, 2005; de Oliveira, & Ariza, 2000<sup>a</sup>; Standing, 1999; Shah et al., 1994)” (Lemus, 2021:900).

Por tanto, para la presente investigación se tomará como referencia la anterior definición, ya que permite comprender que debido a que históricamente la mujer se ha enfrentado a una discriminación salarial y a condiciones menos favorables en

comparación con los hombres, estos trabajadores son desplazados y reemplazados por mujeres, pero con salarios más bajos y con condiciones laborales peores, dado que las oportunidades de empleo son escasas para ellas.

De igual forma, aunque cada autor describa de forma distinta el concepto, es evidente que existe un punto de concordancia entre ellos, ya que diversos investigadores resaltan que la feminización del trabajo predomina especialmente en el sector de servicios, cuyas características sustentan la continuidad de los roles de género, es decir, asociar el ámbito doméstico y familiar con las mujeres (Fernández y Armenta, 2021, Montalvo, 2020, Chávez, 2010).

### **Precariedad laboral**

De manera general, “Amable y Benach (2000) mencionan que el término de precariedad laboral es utilizado frecuentemente para describir las condiciones actuales de trabajo y que es un concepto impreciso sujeto a interpretaciones diversas. O bien se hace referencia al conjunto de formas atípicas de empleo y a las malas condiciones de trabajo” (Martínez, et al., 2019:116).

De forma más específica, Vejar (2014) define a la precariedad como “una condición, un fenómeno emergente, una forma de estar en el mundo vinculado a la pérdida y/o debilitamiento de los vínculos sociales de integración y protección social” (Vejar, 2014:150). Por lo tanto, el concepto de precariedad laboral “tiende a asociarse al deterioro de las condiciones laborales, a una condición de inestabilidad laboral, y/o inseguridad laboral, un lugar donde el trabajador se encuentra desprotegido ante la expansión de las relaciones no formales, donde las leyes no lo protegen” (Vejar, 2014:150).

Por otro lado, según Cano (1998), la precariedad laboral consiste en un aumento de la vulnerabilidad de los trabajadores a consecuencia de las relaciones que definen la continuidad y su trayectoria laboral, lo que supone un incremento de la inseguridad, dependencia y vulnerabilidad del trabajador, tanto en la estabilidad del empleo como en la calidad de las condiciones de trabajo (Cano, 1998, citado por Martínez, et al., 2019:116).

Siguiendo los planteamientos de Cano (1998), Rubio (2010) propone que para analizar la precariedad laboral específicamente en México, se deben examinar las dimensiones de precariedad, para lo cual,

“distingue cuatro tipos: temporalidad, vulnerabilidad, insuficiencia salarial y desprotección laboral. La primera alude a la falta de un contrato o contratación a tiempo definido; la segunda la degradación de las condiciones de trabajo, empleo en las calles, condiciones insalubres y con riesgos para la seguridad física y de la salud; la siguiente dimensión se refiere a los niveles salariales por debajo del mínimo necesario para tener alimentación, educación, salud, y vivienda. Por último, la desprotección laboral es la que se presenta con la reducción de prestaciones laborales y protección social” (Solís, 2018:12).

Por tanto, tomando en cuenta dichas definiciones es posible concluir que la precariedad laboral puede manifestarse en diferentes formas, como la inestabilidad laboral, la falta de seguridad en el empleo, la falta de remuneración correspondiente, largas jornadas de trabajo, ambientes laborales que afectan la salud física y mental, entre otros; lo cual puede traer consecuencias para los trabajadores, ya que, de acuerdo con Camacho (2014), los cambios en las condiciones laborales y salariales impiden la estabilidad laboral mostrando que la precariedad del empleo se acentúa ocasionando mayores niveles de pobreza (Martínez, et al., 2019:116).

### **Desigualdad salarial**

El concepto de desigualdad salarial, en general, se refiere a la disparidad en los ingresos o sueldos entre diferentes grupos de trabajadores, ésta diferencia se puede analizar por varios factores como la raza, la edad, la educación, sin embargo, la forma más común de desigualdad salarial se da por el género.

Según Priego (2021), la diferencia salarial por razón de género, también llamada brecha salarial, “hace referencia a la diferencia de salarios entre hombres y mujeres. La retribución salarial, incluye, además del salario base, diferentes complementos” (Priego, 2021:3).

De igual manera, para el INMUJERES (2014), “se conoce como brecha salarial entre hombres y mujeres a la diferencia existente entre los salarios percibidos por los trabajadores de ambos sexos, calculada sobre la base de la diferencia media entre los ingresos brutos por hora de todos los trabajadores” (INMUJERES, 2014).

Las disparidades de ingresos entre hombres y mujeres se ven directamente afectadas por las diferencias en los tipos de trabajos que desempeñan, los sectores en los que predominan y la cantidad de tiempo que pueden dedicar al empleo remunerado. Sin embargo, estas discrepancias no se limitan exclusivamente a las

diferencias en los sectores laborales; incluso cuando hombres y mujeres cuentan con niveles idénticos de educación y experiencia, las mujeres suelen percibir salarios más bajos que sus contrapartes masculinas, lo que refleja la persistente discriminación de género. Además, la menor participación de las mujeres en la fuerza laboral, su concentración en sectores menos productivos y su acceso a empleos informales o de calidad inferior son factores determinantes que tienen un impacto significativo en su capacidad para generar ingresos propios, limitando, en consecuencia, su autonomía económica (INMUJERES, 2008).

Por lo anterior es posible deducir que la brecha salarial puede manifestarse en diferentes formas, y afectar de manera desigual solo a un sector, en este caso, perjudica específicamente a las mujeres, provocando para ellas una inestabilidad laboral, falta de seguridad en el empleo y la falta de remuneración correspondiente.

## **Sexualización**

El concepto de sexualización se refiere a la valoración de una persona, en especial de una mujer, por su atractivo físico y la acentuación de su valor sexual por encima de cualquier otra cualidad que pueda tener (Saéñz, et. al., 2012).

La sociedad ha creado en el sexo femenino un patrón en el que destaca el papel de “esposa” y “madre”, este papel impuesto se ha ido extendiendo en el transcurso del tiempo. Es por ello, que, para poder alcanzar estos papeles, la mujer ha tenido que “cuidar” su juventud y su belleza (Sevillano, Rodríguez, Olarte y Lahoz, 2005).

Por tal razón, para Saéñz et. al. (2012), el concepto “está ligado a la concepción que tenemos de la imagen, las personas queremos proyectar una impresión, normalmente favorable, sobre nosotros mismos hacia el exterior, hacia otros. Este hecho crea en cada uno un sentimiento de preocupación por dar una “buena” imagen y de esta forma ser juzgado por los otros de la mejor manera posible” (Galerón, 2019:4).

Dicha sexualización puede manifestarse de diversas formas en la sociedad, como en la publicidad, los medios de comunicación, la cultura popular, la moda y el arte. En sí, los medios siempre han ejercido un papel educador influyendo de esta forma el desarrollo de la igualdad y construcción de la democracia y esto ha contribuido a la creación de estereotipos de género (López, 2005).

## Trabajo emocional

El concepto “trabajo emocional” fue descrito por primera vez en 1983 cuando Hochschild lo definió en su libro "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling", según su definición, el término se refiere a "la gestión del sentimiento para crear una expresión facial y corporal públicamente observable" (Hochschild, 1983:7), es decir, que el individuo suprime sus sentimientos con el fin de cumplir con la apariencia externa que se requiere en el trabajo.

Al momento de plantear dicha definición, Hochschild aclaró la diferenciación entre emotion work (también denominado como emotion management o control de emociones) y emotional labor (trabajo emocional). Así, mientras el control de las emociones se refiere al intento de modificar conscientemente la expresión de una emoción sentida en un contexto privado, el trabajo emocional hace referencia al control de una emoción que se lleva a cabo como conducta requerida dentro del desempeño laboral (Betanzos, 2016:3).

Según Gracia, E. y Martínez, I. (2004) para evitar que el concepto se confunda con otro término, Hochschild estableció algunas características (mismas que otros autores como Morris y Feldman (1997) y Zapf (2002) coinciden):

- Se efectúa en interacciones cara a cara. Teoría basada en el estudio del sociólogo Goffman (1969).
- Las emociones son expuestas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.
- Se produce en aquellos trabajos que requieren interactuar con personas, es decir en el sector servicios.
- Toda interacción social sigue ciertas reglas, para cada situación existen emociones más apropiadas.

Dada esta primera definición, el concepto no se encuentra totalmente consensuado, por ello, ha sido retomado por varios autores que han ofrecido diversas aproximaciones al término. Tal es el caso de Ashforth y Humphrey (1993) quienes consideran que el trabajo emocional hace referencia más bien, a “la acción de expresar la emoción apropiada que prescriben las normas de expresión” (Ashforth y Humphrey, 1993), la cual consiste en “sobreactuar, fingir o suprimir emociones para modificar la expresión emocional” (Grandey, 2000:95) que se solicita en los requisitos del empleo.

Así, mientras Hochschild hace referencia al esfuerzo interno que llevan a cabo los trabajadores, Ashforth y Humphrey se enfocan en los aspectos visibles de la emoción, es decir, en la expresión.

Por otro lado, los autores Morris y Feldman (1996) identifican al trabajo emocional como "el esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar las emociones deseables y de manera organizada durante el intercambio interpersonal" (Morris y Feldman, 1996:987). Al revisar la definición, es posible identificar cómo los autores retoman ambas ideas, ya que hacen énfasis en que la expresión o conducta visible es el objetivo (Ashforth y Humphrey), pero también requiere un esfuerzo para controlar las emociones (Hochschild).

Además, en su estudio, Morris y Feldman plantearon un modelo con cuatro dimensiones:

1. La frecuencia; o también conocido como constancia de la expresión emocional, hace referencia a la cantidad de ocasiones en las que el trabajador debe fingir o simular una emoción durante su jornada laboral.

2. La duración de la exhibición emocional; se refiere a lo larga o corta que sea la interacción con el cliente.

3. La intensidad de la manifestación emocional; ésta se refiere a la fuerza o magnitud con que se experimenta o manifiesta una emoción ya que no todas las emociones tienen la misma intensidad (Morris y Feldman, 1996) y por último;

4. La variedad de emociones a expresar; ésta describe si el empleado debe simular únicamente una o dos emociones durante su jornada laboral (por ejemplo, cajero de supermercado) o por el contrario se espera que manifieste una mayor cantidad de emociones (por ejemplo, los profesionales de la salud) (Prades, 2017:7).

Zapf (2002), retomando la diferenciación que realiza Hochschild (1983), interpreta que el término "control de las emociones" pertenece al ámbito personal y, por lo tanto, se relaciona con la vida privada, mientras que el "trabajo emocional", al igual que (Grandey, 2000) quien lo define como "un proceso de regulación emocional que tiene lugar en contextos laborales", se relaciona directamente con el espacio profesional y/o público.

En la actualidad la mayoría de autores relacionan el trabajo emocional directamente con el ámbito profesional. Uno de los autores que defiende que el concepto se da exclusivamente en el ámbito profesional es Martínez (2001) quien establece que el trabajo emocional es un acto público que se encuentra controlado



por las organizaciones que pagan por su ejecución; la aplicación de las normas no está sujeta a negociación, ya que al haber sido estandarizadas para conseguir unos objetivos organizacionales concretos, principalmente económicos, deja al resto de objetivos (confianza, empatía, etc.) subordinados (Martínez, 2001:134).

Reforzando éstas ideas y de forma más actual, Callaghan y McCollum (2002) definen que el control de las emociones se encuentra determinado por un control interno, es decir, personal, mientras que el trabajo emocional viene determinado por un control externo producido por las organizaciones, pudiendo darse los dos de forma simultánea (Betanzos, 2016:24).

Siguiendo la misma línea, “Pineda (2010) afirma que el trabajo emocional se basa en la comunicación verbal y no verbal de la atención al público, por lo que también sitúa el trabajo emocional en el contexto laboral” (Betanzos, 2016:24).

A pesar de ser un término que ha sido abordado desde diversos puntos de vista, en definitiva, el trabajo emocional se encuentra implícito en los estudios sobre el trabajo, especialmente en “el sector servicios y más concretamente en el sector turístico, donde adquieren una especial relevancia aquellos puestos que implican una relación directa con los clientes o usuarios” (Zapf, 2002, citado por Betanzos, 2016:6).

Finalmente, se considera que Hochschild es la base que inspiró los estudios desarrollados a lo largo de los años, sin embargo, para el presente trabajo se tomará como referencia principal, sin descartar el resto de definiciones y aproximaciones teóricas, la definición escrita por Morris y Feldman (1996), debido a que su descripción es muy concreta y lo suficientemente simple para una clara comprensión del concepto. Además, “el enfoque de Morris y Feldman resulta especialmente útil al aportar la diferenciación entre actuación superficial y actuación profunda, y las consecuencias que ambos tipos de actuación tienen tanto a nivel organizacional como en la organización misma” (Betanzos, 2016:3), los cuales resultan muy relevantes para la investigación, mismos que serán abordados en el análisis del estudio sobre las auxiliares de vuelo.

## Metodología de la investigación

En el presente apartado, se pretende describir el enfoque y la metodología utilizada en el desarrollo de esta investigación, de igual forma, se exponen las herramientas y técnicas que se aplicaron para la obtención de datos referentes a las y los sobrecargo en México, con la finalidad de complementar y justificar el problema de este estudio.

Hernández *et.al.* (2010), en su libro “Metodología de la investigación” establece cuatro tipos de alcance que puede tener una investigación cualitativa: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

El presente proyecto de investigación corresponde a un trabajo de alcance descriptivo:

*El alcance descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hérnadez et. al., 2010:80).*

Por lo tanto, se busca establecer una descripción lo más completa posible sobre el fenómeno de la feminización del trabajo y el trabajo emocional de las sobrecargo, además, al ser también una investigación de tipo explicativa, se desea exponer cuales son las causas y las consecuencias de la problemática que trae consigo el fenómeno ya mencionado.

Por otro lado, éste estudio cuenta con un enfoque cualitativo, dado que el análisis está sustentado por una amplia selección de fuentes referentes al tema y se complementa por la técnica de recolección de datos escogida (entrevistas), con el objetivo de recoger la información de manera directa entre investigador y sujeto de investigación.

La estructura del apartado consta de cinco secciones, en la primera parte se desarrolla el tipo de herramienta utilizada para la recolección de datos y los temas principales que se tomaron en cuenta para la obtención de información. Seguido de esto, se explica la muestra seleccionada, es decir, una descripción de ésta, cómo fue escogida y finalmente cómo se dividió para ordenar los datos obtenidos.

En la tercera parte, se aclara tanto el periodo de tiempo que se tuvo para la realización del método, como el espacio en donde se ejecutó y la manera de llevarlo a cabo. Para la cuarta parte, se explica el procesamiento de la información recolectada, es decir, como se realizó la codificación de las entrevistas para posteriormente analizar los resultados.

Finalmente, como quinta y última sección de este apartado metodológico, se plantearon los sesgos y las dificultades al momento de desarrollar la metodología, desde la selección de la muestra, hasta la interpretación de los resultados. Por último, se expresa el sentir personal como investigadoras en el proceso metodológico y se aporta una recomendación para futuras investigaciones referidas a esta problemática.

### **Método de recolección de datos: la entrevista**

Para esta investigación, se consideró pertinente la realización de entrevistas semi estructuradas, entendidas como las entrevistas que “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información de los temas deseados, es decir, no todas las preguntas están predeterminadas” (Sampieri, Collado & Lucio, 2010:480) esto con el objetivo de conocer la ocupación de sobrecargo como un trabajo feminizado y analizar el trabajo emocional que éste conlleva.

Se elaboró un puntero de temas para llevar a cabo las entrevistas, el cual se dividió en los dos conceptos centrales de la investigación para poder guiar a las personas entrevistadas hacia las temáticas de interés y con esto poder obtener datos relevantes para el estudio.

**Cuadro 1.** Temas de entrevista:

Feminización del trabajo	Trabajo emocional
Características generales de la profesión	Manuales de comportamiento (trato con los pasajeros)
Requisitos para ser sobrecargo (académicos y físicos)	Exigencias de la profesión
Actividades que realizan	Gestión de emociones

Inequidad de género	Emociones dentro y fuera del trabajo
Hombres como sobrecargo de aviación	Repercusión del desgaste emocional en la vida personal

Dado que las entrevistas realizadas son semiestructuradas, se formularon algunas preguntas específicas referentes a los temas mencionados y a lo largo de las entrevistas surgieron más preguntas según las respuestas que daban las personas entrevistadas.

## **Muestra**

La selección de la muestra para realizar las entrevistas a las y los sobrecargo se basó en dos técnicas principales, la primera fue por efecto “bola de nieve”, el cual se refiere a la técnica que:

“consiste en que cada sujeto estudiado propone a otros, es decir, se localiza a algunos individuos y estos conducen a otros y a su vez estos a otros hasta conseguir una muestra suficiente. Produciendo por ende a un efecto acumulativo parecido a una bola de nieve. Esta técnica es un método de muestreo no probabilístico y se realiza en las poblaciones en las que no se conocen a los individuos o bien no se puede acceder a ellos” (Velasco y Martínez, 2017:11).

La segunda técnica utilizada, fue el muestreo online dado que:

“los aspectos relacionados al contexto de investigación (anonimato, el espacio de comunicación informal, el conocimiento de otros miembros reclutados), la accesibilidad (poder elegir el momento y lugar para participar) y flexibilidad de las técnicas online (formato de los instrumentos de recolección en términos de administración y procesamiento de la información) favorecen la participación de individuos reticentes a participar” (Baltar y Gorjup, 2012:132).

Por esta razón, se utilizó la red social Facebook, ya que “Facebook y otros sitios virtuales nos permiten llevar a cabo muestreos por bola de nieve virtual y aprovechar al mismo tiempo la explotación de las fortalezas de los cuestionarios en línea” (Brickman, 2009:4).

Así pues, por un lado, se consideró viable comunicarse con una conocida sobrecargo y pedirle el contacto de más compañeros de trabajo, para después hacer lo mismo con esos contactos. Por otro lado, mediante un grupo de sobrecargos en la

red social Facebook, se solicitaron voluntarios para responder a una entrevista, las cuales se podían realizar por vía Zoom, Whatsapp o Messenger, y de esta manera se obtuvieron los integrantes de la muestra.

La muestra seleccionada está conformada por dos grupos, los cuales se componen por seis mujeres y seis hombres, éstos grupos fueron divididos según si las y los sobrecargo laboran actualmente o si laboraron hace más de cinco años.

En total, la muestra se forma por doce personas, las mujeres y los hombres seleccionados, laboran o laboraron como sobrecargo en las principales aerolíneas de México y cuentan con las siguientes características:

1. nacionalidad mexicana
2. rango de edad de 21-60 años
3. estado civil variado
4. con y sin hijos

El sujeto de investigación son las mujeres sobrecargo, sin embargo, para la muestra se contempló también a los hombres, con el objetivo de poder realizar una comparación que complementa el estudio. Dicha comparación consta de analizar cómo ambos géneros sobrellevan la feminización del empleo y si el trabajo emocional que se demanda es igual tanto en mujeres como en hombres.

En la siguiente tabla se muestran las características principales de cada sobrecargo para que más adelante sea fácil ubicarlos en el texto.

**Cuadro 2.** *Perfiles de mujeres y hombres sobrecargo entrevistados.*

Entrevistados	Nombre	Edad	Aerolínea donde laboran	Años laborando
Mujeres sobrecargo que laboraron hace más de cinco años	Monica	—	Aeroméxico Connect	6 años
	Paola	27 años	Interjet	2 años
	Lizeth	47 años	Aerocalifornia Interjet Volaris	24 años
Hombres	Carlos	60 años	Aeroméxico	35 años

sobrecargo que laboraron hace más de cinco años	Eduardo	58 años	Mexicana de Aviación TAESA	37 años
	Gabriel	52 años	Aeroméxico	20 años
Mujeres sobrecargo que laboran actualmente	Alexa	34 años	Aeroméxico	3 años
	Noelia	28 años	Aeroméxico	2 años
	Frida	32 años	Viva Aerobus	3 años
Hombres sobrecargo que laboran actualmente	Adonay	21 años	Viva Aerobus	2 años
	Mario	28 años	Aeroméxico	1 año
	Luis	35 años	Viva Aerobus	5 años

Nota: (Algunos nombres fueron modificados con la intención de mantener el anonimato de los y las entrevistadas).

**Tiempo:** La recolección de información mediante las entrevistas se realizó en un periodo de aproximadamente un mes, es decir, del 7 de septiembre al 2 de octubre del 2023. Cada una tuvo una duración de entre veinte y cuarenta minutos.

**Espacio:** Debido al poco tiempo libre con el que cuentan las y los sobrecargo que laboran en la actualidad y dada la dificultad de entrevistarles en el aeropuerto de la Ciudad de México por la falta de tiempo y otros factores; las entrevistas se realizaron por las plataformas como Zoom, WhatsApp y Messenger debido a la accesibilidad y comodidad de las y los sobrecargo que se entrevistaron.

### **Aproximación y desarrollo de la entrevista**

Desde el primer contacto con los entrevistados se les informó cómo iba a utilizarse la información que proporcionaron, algunos de ellos preferían mantenerse en anonimato, lo cual se les respetó, por lo tanto, algunos nombres fueron modificados con la finalidad de mantener en anonimato sus nombres.

Al momento de iniciar la entrevista se les volvió a preguntar si se podía grabar la sesión para que posteriormente fuera transcrita, a lo cual accedieron todos los entrevistados. Al conceder el permiso, se comenzó la entrevista preguntando datos generales como su nombre, edad, aerolínea donde laboran o laboraron y años que

trabajaron en la ocupación, posterior a ello, se realizó la siguiente pregunta: “De manera general, ¿nos podrías contar qué actividades desempeñas como sobrecargo de aviación?”, dicha pregunta permitió que se comenzara a abordar las temáticas que con anterioridad se mencionaron. Al finalizar la charla, se les agradeció a cada entrevistada y entrevistado el tiempo que brindaron y la información proporcionada, y nuevamente se les recordó que la investigación era realizada con fines académicos.

### **Procesamiento de la información recopilada**

Al finalizar las entrevistas se realizó una transcripción de cada una, lo cual permitió un mejor análisis de la información que proporcionó cada participante. Después, siguiendo el texto de Strauss y Corbin (2002) se llevó a cabo un *microanálisis*, el cual consta de una examinación e interpretación de los datos de forma minuciosa, línea por línea, para que de tal forma se de paso a la codificación (Strauss y Corbin, 2002).

Por lo tanto, se realizó una codificación para la correcta interpretación de los datos proporcionados durante las entrevistas, “la codificación en la investigación social supone la transformación de la información relevada en algo distinto [...] en las investigaciones cualitativas, la codificación supone también la asignación de un símbolo o marca indicativa a un segmento del cuerpo de registros, generalmente un fragmento textual” (Seid, 2016:7).

En primera instancia, éste análisis consistió en observar palabras que parezcan relevantes en las respuestas de las entrevistas, para posteriormente etiquetarlas con alguna propiedad o atributo. Seguido de codificar palabras, se realizó el mismo procedimiento pero ahora con frases o párrafos. Una vez que se realizó éste método, se buscó la relación entre las palabras o frases etiquetadas y se separaron por categorías para finalmente analizar los conceptos vinculados, encontrar patrones en las respuestas y con esto interpretar la información de manera profunda.

Durante el proceso de codificación, se logró llegar a los conceptos principales de la investigación, es decir, algunos de los patrones identificados en las respuestas de las sobrecargo fue la utilización de términos como precariedad, desigualdad, bajo salario o estándares de belleza, siendo estos características propias de la feminización del trabajo, uno de los conceptos clave del presente estudio.

Otro patrón identificado, fue que en la mayoría de las respuestas se mencionaba la exigencia de la ocupación, la obligación de fingir emociones y el desgaste en las y los trabajadores, éstas cuestiones engloban lo que es el trabajo emocional, que es otro de los conceptos clave de la investigación.

### **Sesgos y dificultades**

El principal obstáculo que se experimentó al momento de recolectar los datos fue la dificultad para acceder a las y los sobrecargo que laboran actualmente, puesto que su empleo les otorga muy poco tiempo libre disponible, por ello, al inicio la técnica de bola de nieve no estaba resultando como se esperaba, ya que muchos de los contactos que habían sido proporcionados, no podían ser entrevistados en el plazo de tiempo que se tenía para realizar la investigación.

Otro inconveniente fue al momento de ingresar al grupo de sobrecargos en Facebook, ya que los administradores no aceptaron la publicación donde se solicitaba el apoyo para responder una entrevista. Debido a esto, se decidió comentar en otra publicación relacionada al tema y fue ahí como varios y varias sobrecargo brindaron su ayuda.

Un obstáculo como investigadoras fue al momento de realizar las entrevistas, pues al ser semiestructuradas, se limitaron algunas preguntas, puesto que no se quería hacer una pregunta invasiva con las y los entrevistados, por lo tanto, se evitaron preguntas muy directas referentes a los ingresos, vida personal y reglamento de las aerolíneas. Lo anterior forma parte del proceso de aprendizaje de convertirnos en investigadoras.

Finalmente, el sentir personal como investigadoras fue de satisfacción porque afortunadamente las y los entrevistados fueron muy amables y brindaban toda la información que se requería, lo cual proporcionó un ambiente de confianza para ambos.

Por último, únicamente se recomienda que para futuras investigaciones referentes a las problemáticas de las y los sobrecargo, se considere la cuestión del tiempo, ya que acceder a las personas que se dedican a dicha ocupación puede resultar complejo, lo cual tomará mucho tiempo para llevar a cabo el estudio.



## Marco contextual

Históricamente, la incorporación femenina en el mercado laboral ha representado uno de los cambios sociales y económicos más importantes y trascendentales a nivel global (Torres, et. al. 2021:70), ya que, por una parte, promueve la productividad y el crecimiento económico del país, genera autonomía y empoderamiento en las mujeres; pero, por otro lado, se ha demostrado que los trabajos ejercidos por mujeres son devaluados y desvalorizados (Lemus, 2021).

En México, a partir de la década de los setenta se originó una participación masiva de las mujeres a la fuerza laboral, la cual se intensificó en la década de los noventa, ya que para 1995 las mujeres representaban el 32% de la Población Económicamente Activa (PEA) (Saraví, 1997:11), no obstante, a pesar del crecimiento de la mujer en la fuerza de trabajo, es importante destacar que, en México, en comparación con otros países latinoamericanos, la participación laboral de las mujeres en ésta época fue extremadamente baja (Klapan y Piras, 2019:140). Porque, por ejemplo, en el caso de los países socios de México en el TLC, la tasa de participación económica femenina era cercana al 60% en 1995, y las mujeres representaban el 41% de la PEA en 1990 (Bullock, 1994, citado por Saraví, 1997:11).

**Cuadro 3.** Población económicamente activa (PEA) en México, por género, de 1970-2023.

<b>AÑO</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
<b>1970</b>	77.9%	38.8%
<b>1995</b>	68%	32%
<b>2000</b>	65.7%	34.2%
<b>2015</b>	61.5%	38.4%
<b>2020</b>	73.2%	41.4%
<b>2023</b>	76.7%	46.2%

Fuente: Elaboración propia. Tomando como referencia datos de la ENOE 1970, 2015, 2020, 2023.

Tal como se muestra en el cuadro anterior, se observan pequeños incrementos en la incorporación de la mujer al sector laboral. Sin embargo, al analizar detenidamente es posible percatarse que, a pesar del paso de los años, la situación no ha cambiado mucho con respecto al siglo pasado, ya que, según cifras de la ENOE, para el primer trimestre del 2023, las mujeres en México, sólo ocuparon el 46.2% de la PEA, mientras que 76.7 por ciento de los hombres estaban económicamente activos, es decir, aún existe cierta desigualdad con respecto a los hombres ya que es visible la brecha entre ambos.

La inserción de mujeres en el mercado laboral representa un contexto en constante vulnerabilidad puesto que actualmente encontrar un trabajo y permanecer en él es mucho más difícil para las mujeres que para los hombres; y cuando las mujeres logran acceder a un empleo, suelen hacerlo en ocupaciones mal retribuidas, con poca estabilidad, escaso reconocimiento y prestigio social (SEMUJERES, 2023:1).

Algunos autores atribuyen esta desventaja salarial a factores como el estado conyugal, las distintas jornadas laborales, y a que a la mujer se le adjudican responsabilidades domésticas como cuidado de los hijos y el aseo del hogar, lo cual les dificulta perdurar en un puesto de trabajo. “Investigadores sostienen que las mujeres prefieren trabajar en el sector informal a otras formas de trabajo asalariado porque les permite mayor flexibilidad en términos del cuidado de sus hijos, horas trabajadas, etc. (Bustos, 1994:34)”.

Por lo tanto, un punto que caracteriza a un empleo desempeñado por mujeres es la baja remuneración: a menudo, los trabajos feminizados tienden a pagar menos en comparación con ocupaciones que requieren habilidades y educación similares pero que son predominantemente masculinas, y esto contribuye a la brecha salarial de género: existen diferentes teorías que explican por qué se da la brecha salarial entre mujeres y hombres, algunos autores como Rubery (1993) sostiene que

“...la mujer puede representar una reserva flexible o amortiguadora, es decir, que se incorpora al mercado de trabajo en períodos de crecimiento y, al contrario, resulta prescindible en los períodos recesivos, por lo que el empleo femenino se mueve de manera procíclica, de tal modo que los salarios reales

tienden a disminuir en desmedro de ellas en las épocas de auge” (Rubery, 1993, citado por Rodríguez & Aguilar, 2021:195).

Milkman (1976) asegura que la perpetuación de los roles de género desempeña en este modelo un papel crucial, ya que el empleo femenino se considera flexible e intercambiable con el trabajo doméstico, a diferencia del empleo de los hombres (Rodríguez & Aguilar, 2021:195), en otras palabras, la participación de las mujeres en el mercado laboral se percibe sólo como un “trabajo adicional” para compensar la pérdida de ingreso familiar.

En general, parte de esta diferencia salarial se atribuye al “número de horas que hombres y mujeres destinan al trabajo para el mercado, pues comúnmente las mujeres se insertan en trabajos de jornadas parciales, debido al desequilibrio que implica la responsabilidad del cuidado de hijas e hijos y el trabajo doméstico, en comparación con los hombres, situación que contribuye a la segregación de las mujeres en la posición que ocupan en el trabajo” (INMUJERES, 2008:6).

Por otro lado, las mujeres que son jefes de familia sufren una gran desventaja en el mercado de trabajo, ellas tienen niveles más bajos de educación y responsabilidades familiares más pesadas, que frecuentemente las restringen a empleos en el sector informal como domésticas, vendedoras ambulantes, entre otros (Bustos,1994).

Dentro de los cambios sociales que se han atribuido a la feminización del mercado laboral, destaca el arribo de mujeres de clase media con mayor escolaridad a trabajos interesantes más o menos bien remunerados, por lo que las mujeres tienen una relación positiva con su trabajo, lo disfrutan y desarrollan trayectorias profesionales continuas. Muy distinto es el caso de las trabajadoras de las clases populares que trabajan y siempre han trabajado por necesidad, tienen baja escolaridad, se ven forzadas a aceptar jornadas laborales extensas, rutinarias y pesadas, por las que obtienen ingresos insuficientes; pese a ser actividades poco satisfactorias, las mujeres que las realizan tienen apego al empleo y al trabajo remunerado. Primero, por ser el trabajo asalariado la principal o única fuente de ingresos de los hogares para satisfacer necesidades primarias o para sostener un nivel de vida acorde con sus patrones culturales; segundo, porque el empleo formal

les permite acceder a sistemas de previsión social y, tercero, porque el empleo contribuye a la integración social y a la ciudadanía. (Chávez, 2010:52)

En sentido general, la informalidad laboral afecta más a las mujeres, con el 55% de las trabajadoras sin acceso a una institución de salud por parte de su trabajo o sin cotizar en una institución que les reconozca las semanas laborales para el retiro. Las mujeres enfrentan obstáculos para acceder a puestos de liderazgo y toma de decisiones en el ámbito laboral, esto se debe en parte a la construcción social del género y a la discriminación salarial (INMUJERES, 2003).

Actualmente, los ámbitos donde hay más afluencia de participación y representación femenina va desde el sector salud, el cual es uno de los que tiene una mayor participación laboral femenina en México. Las mujeres están sobrerrepresentadas en áreas como la enfermería, la medicina y otros servicios de atención médica. Otro sector con una alta representación de mujeres es el de la educación. Las mujeres ocupan una parte significativa de los puestos de trabajo en el ámbito educativo, incluyendo maestras, profesoras y personal administrativo. El sector del entretenimiento también cuenta con una importante participación laboral femenina. Las mujeres están presentes en áreas como el cine, la televisión, el teatro y la música. Las mujeres también se encuentran en ocupaciones relacionadas con el comercio minorista y los servicios, como el trabajo en tiendas, restaurantes, hoteles y turismo.

Estos sectores ofrecen oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional de las mujeres en el mercado laboral mexicano. Sin embargo, también es importante abordar las barreras que enfrentan las mujeres en otros sectores, como la falta de acceso a empleos formales, la brecha salarial y la segregación ocupacional.

La segregación empuja a las mujeres a “colocarse en ocupaciones que tienen un menor prestigio social, pocas posibilidades de ascenso, de mayor movilidad, y con alta inestabilidad. Además, genera y refuerza una disparidad salarial entre hombres y mujeres, y limita las condiciones de autonomía. De esta manera, el género crea espacios laborales socialmente diferenciados y jerárquicos” (Oliveira & Araiza, 1997:194).

Gómez (2001) explica que la segregación puede ser vista de dos formas diferentes: “horizontal (mujeres y varones se distribuyen de manera diferente entre los tipos de ocupaciones del mismo nivel), [es decir, se reparten las actividades conforme a la construcción ideológica de los papeles que deben realizar los hombres y las mujeres]; y vertical (distribución desigual de mujeres y varones en la jerarquía ocupacional)” (Gómez, 2001:127), ésta última se explica con lo que Castells (1999) afirma: “las mujeres no se ven relegadas a los puestos de trabajo en servicios menos cualificados: se las emplea en toda la estructura de cualificación y el aumento de los puestos de trabajo de las mujeres es mayor en el extremo superior de la estructura ocupacional. Por ello, precisamente, existe discriminación: porque realizan trabajos de cualificación similar a los hombres con un salario más bajo, con una gran inseguridad laboral y con menores posibilidades de hacer carrera hasta el nivel máximo” (Castells, 1999:189).

En la actualidad, México cuenta con diversas políticas que buscan promover la igualdad de género y empoderar a las mujeres trabajadoras, como por ejemplo la Política Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres, el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres (PROIGUALDAD), este programa busca promover la igualdad de oportunidades y no discriminación contra las mujeres en el ámbito laboral, educativo, político y social.

El programa tiene como objetivo principal cerrar las brechas de género en el acceso a los recursos y oportunidades, las políticas públicas que promueven el empoderamiento económico de las mujeres en México, este documento identifica las políticas que podrían promover el empoderamiento económico de las mujeres en México, atendiendo las restricciones "intrínsecas" e "impuestas" que ellas enfrentan en la sociedad y en el mercado laboral. Entre las políticas se encuentra la promoción del acceso de las mujeres al trabajo remunerado, el empleo decente y los recursos productivos, en un marco de igualdad; y la Política para la Igualdad Laboral, la cual tiene como objetivo generar políticas de igualdad de oportunidades para corregir las desigualdades en el acceso al mercado laboral y en la carrera laboral de las mujeres (Salazar y Salazar, 2014).

Aunque se han dado pruebas de que el aumento de la incorporación femenina al mercado laboral en México es un proceso que persiste con tendencia al alza y a

pesar de dichas políticas para la igualdad de género en el ámbito laboral; esto no determina que la magnitud del salario que las mujeres reciben por su trabajo converja con los salarios del sexo masculino, de hecho, en materia salarial aún persiste un diferencial significativo.

### **Las mujeres en el sector de servicios turísticos.**

Como se ha mencionado anteriormente, la creciente inserción laboral de las mujeres fue un suceso importante en la sociedad mexicana, ya que “hace tan solo unas cuantas décadas no se pensaba a la mujer si no era dentro de su casa enfocada a la crianza de los hijos y al desempeño de labores domésticas” (Vargas & Pérez, 2018:53). Sin embargo, los trabajos que suelen ser mayormente feminizados son los empleos de servicio y “este panorama es más acentuado en el sector turístico en donde la mayoría de las mujeres realizan actividades en el sector de servicios como empleadas de limpieza, lavandería, cocineras, camaristas y dependientas de tienda, y son muy pocas las que realizan actividades de mayor jerarquía” (Vargas, Castro, Nuñez, Agulló y Medina, 2013; Ferguson, 2010; Mendoza y Chapulín, 2015). Por esta razón, es relevante contextualizar la situación de las trabajadoras del sector turístico en México a partir de la última década.

En primer lugar, hay que hacer énfasis en que este sector está ocupado en su mayoría por mujeres, ya que, de acuerdo con los Censos Económicos 2019 del INEGI, “la media de mujeres en tareas administrativas, contables y directivas en turismo está por arriba de la media nacional” (INEGI, 2019). Además, según el Observatorio Laboral de la Styps “en el tercer trimestre de 2020 hubo 3.8 millones de personas ocupadas en turismo, la mayoría de ellas mujeres, siendo el 57.9%” (CICOTUR, 2021) Es así que, el número de mujeres laborando dentro del turismo ha ido en aumento.

Ahora bien, en cuanto a las condiciones históricas de las trabajadoras en este sector, se debe señalar que la inserción laboral de las mujeres en el turismo en México surge aproximadamente desde 1973 por el surgimiento de la aviación comercial y por el creciente impulso del turismo. Desde el incremento laboral de las mujeres en el sector turístico “parte del trabajo femenino se concentra en actividades estacionales, a tiempo parcial y mal remuneradas como la venta al público, recepción de clientes y limpieza” (Ferguson, 2010:123).

En cuanto a las problemáticas sociales de las trabajadoras en este sector, principalmente se puede mencionar la persistente desigualdad de género que existe en este ámbito desde décadas atrás. En México, las trabajadoras en el turismo suelen sufrir ciertas desigualdades por ser empleos feminizados y poco valorados, puede decirse que “el sector turístico sí que genera oportunidades laborales para las mujeres, pero las condiciones de estos puestos en cuanto a temporalidad, estatus o salarios presentan desigualdades respecto a los ocupados por hombres” (Martínez, 2019:62).

Esto puede deberse a que pertenecer al género, pero también a la clase social oprimida, determina que se deban asumir ciertos roles. Tal como lo menciona Carducci:

*“La sociedad espera que la mujer sea la responsable de los cuidados familiares y domésticos, lo que la pondrá en una situación desfavorable para desarrollar su vida laboral y profesional, pero, además, definirá determinados empleos que serán adecuados para su género, de acuerdo a las características que le fueron impuestas como naturales” (Carducci, 2020:36).*

En consecuencia, de esta situación, la falta de reconocimiento de la labor de las mujeres persiste en este sector, lo que reafirma que “la violación a los derechos de las mujeres, así como la discriminación de género, son prácticas negativas que obstaculizan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, e incrementan la brecha de desigualdad entre estos dentro del sector turístico” (Programa sectorial de turismo).

Por otro lado, referente a las cuestiones políticas de las trabajadoras en el turismo, el suceso que dio pie a la visibilización de las mujeres en el sector turístico fue en el año 2007, el lema por el Día Mundial del Turismo fue: “El turismo abre las puertas a las mujeres”. Tres años después, en 2010, se publicó la primera edición del *Global Report on Women in Tourism*, el cual es un estudio que busca resaltar la importancia de la mujer en el turismo en áreas como empleo, liderazgo, emprendimiento, comunidad y educación (García, 2021). Pese a que se ha buscado el reconocimiento de las mujeres en el turismo, la realidad es que el porcentaje de las mujeres con puestos de alto rango o niveles gerenciales en el país sigue siendo mínimo.

Desde años atrás, en México se han establecido políticas, asociaciones, sindicatos y organizaciones para el beneficio a las trabajadoras del sector, las cuales han logrado avanzar en cuestiones de integración y visibilización de la mujer en el turismo, sin embargo, puede decirse que la lucha por la igualdad en este trabajo aún continúa, debido a que faltan muchos aspectos por cambiar.

Desde 1970, surgió la Asociación Femenil de Ejecutivas de Empresas Turísticas de la República Mexicana (AFEET), con el objetivo de “reunir a mujeres en puestos directivos y propietarias de empresas más representativas de la industria turística, fomentando la unidad, la cooperación, la amistad y el networking entre sus socias” (AFEET, 2018).

Es así como desde hace décadas hasta años recientes, surgen políticas que buscan fomentar el mejoramiento laboral de las mujeres en el turismo, un ejemplo actual es el plan de desarrollo del *Programa Sectorial del Turismo 2020-2024*, en donde uno de sus objetivos es “fomentar la capacitación laboral en el sector turístico para integrar a más mujeres en las áreas con mayor potencial productivo y promover el trabajo digno en el sector” (PROSECTUR, 2020).

Por otro lado, también existen programas de la secretaría de turismo como el *Programa para el Empoderamiento Económico de las Mujeres en el Sector Turístico* que busca, “crear un fondo de apoyo para proyectos empresariales de mujeres e identificar casos de éxito para apoyarlos en su integración a las cadenas de valor del sector” (Secretaría del turismo).

### **Las mujeres sobrecargo de aviación en México.**

En este sentido, ya que se mencionó un contexto general del sector turístico, es importante ahora situar específicamente una ocupación: el caso de las mujeres sobrecargo de aviación en México, esto con la finalidad de describir el sujeto de la presente investigación explicando la situación de las trabajadoras en el país durante los últimos años y la evolución que han tenido.

Es importante partir señalando que el término azafata, aeromoza, auxiliar de vuelo o tripulante de cabina son correctos, sin embargo, últimamente en México el término más utilizado para esta ocupación es el de “sobrecargo de aviación”, el cual es un puesto de suma importancia para la seguridad dentro de un vuelo, según el reglamento de la Ley de Aviación Civil en el artículo 85 se señala que:



*“La tripulación de sobrecargos tiene como principal función auxiliar al comandante o al piloto al mando de la aeronave en el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y emergencia en la cabina de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo. Asimismo, tiene a su cargo la atención a los pasajeros y las demás funciones que le asigne el concesionario o permisionario. La actuación de los sobrecargos será siempre bajo las órdenes del comandante de la aeronave” (Ley de Aviación Civil).*

De acuerdo con Data México, la edad promedio de Azafatas y Sobrecargos fue de 37.5 años, y la fuerza laboral de azafatas y sobrecargo en México durante el segundo trimestre de 2023 fue de aproximadamente 5,980 personas, la cual “se distribuye en un 47.7% de hombres con un salario promedio de \$14.4k y un 52.3% de mujeres con salario promedio de \$10.5k MX” (Data México, 2023); no obstante, estos salarios pueden variar dependiendo de la aerolínea, la experiencia y otros factores. A pesar de que las mujeres tienen una mayor representación en este campo, aún existen desafíos en términos de igualdad de género y oportunidades laborales.

Además, es importante mencionar que “los mejores salarios promedio que recibieron las Azafatas y Sobrecargos fueron en Guanajuato (\$30k MX), Estado de México (\$17k MX) y Puebla (\$16k MX), mientras que la fuerza laboral fue mayor en Estado de México (4.4k), Puebla (2.07k) y Ciudad de México (1.52k)” (Data México), lo cual indica que la incorporación al empleo como sobrecargo ha incrementado notablemente.

En el país existen distintas aerolíneas y las de bajo costo tuvieron un fuerte impacto para la industria desde su surgimiento, ya que efectivamente “la década del 2000, fue un periodo importante de crecimiento para estos tipos de aerolíneas, las denominadas de bajo costo o low-cost, ya que dio lugar a que nuevas aerolíneas introdujeran sus flotas y abrieran nuevas rutas comerciales” (Ibarra & Paredes, 2016:44) y “como resultado existen empresas de capital nacional posicionadas en el mercado como Aeroméxico, Interjet, Viva Aerobús, Volaris, Aeromar, Mayair, TAR, entre otras, mismas que contribuyen al desarrollo y crecimiento económico del país a través de la generación de más de un millón de empleos” (Muñoz, 2016:220), son en estas principales aerolíneas donde se concentra el mayor número de las y los sobrecargo del país.

Para contextualizar la historia de las sobrecargos en el México durante los últimos diez años, se puede decir que las trabajadoras siempre han tenido que pasar por un riguroso proceso de reclutamiento, con exigencias tanto académicas como físicas como tener el bachillerato terminado, tener dominio del inglés, medir determinada estatura, mantener un peso saludable y contar con un buen aspecto físico.

Por otro lado, si bien es cierto que las tripulaciones de sobrecargos en un inicio eran integradas únicamente por hombres, pasaron a ser exclusivamente para las mujeres y así fue en México durante muchos años, sin embargo las diversas aerolíneas mexicanas hasta hace apenas algunos años comenzaron a reclutar hombres sobrecargo, esto por el cambio de políticas en las compañías, logrando así tripulaciones mixtas, por esto, “al día de hoy son pocas las aerolíneas en México y el mundo que sólo contratan sobrecargos mujeres. La labor de tripulantes de cabina es vital para la seguridad operacional, donde el apoyo de los varones es fundamental; al tiempo de generar ambientes de equidad de género y oportunidades de igualdad para todos” (Martínez, 2019). Sin embargo, aún existen un par de aerolíneas que no aceptan hombres para esta ocupación por distintas razones.

Desde el surgimiento de las primeras aerolíneas en el país, las condiciones para laborar como sobrecargo han sido exigentes, por esta razón se debe destacar que

*“el trabajo de las azafatas de vuelo no puede ser descrito solamente por los aspectos físicos de las tareas (espacios reducidos, altura y presión), por las demandas sensoriomotrices (acompañamiento y alojamiento de personas, distribución de servicios, comunicación de normas de seguridad) y demandas cognitivas (explicaciones técnicas, actuaciones de emergencias, atenciones sanitarias); sino, también, que todo ello se desarrolla mediante un trato continuado con los pasajeros y sus emociones (amabilidad, trato especial con la infancia y las personas con dependencias especiales, atención a la diversidad cultural, imagen de tranquilidad y profesionalidad)”. (Ramis, Manassero & García,2009:86).*

Por todos los cambios que esta ocupación ha atravesado, es así que el papel de los Tripulantes en la aviación comercial se ha transformado,

*“pasó de ser meramente masculino a ser exclusivo de las mujeres que cumplían como una atracción para los pasajeros. Hoy, en la búsqueda por más derechos y equidad, debemos buscar cabinas*

*libres de estereotipos. Además, debemos abogar por cabinas más justas donde el trabajo de la mujer sea igual al que puede realizar un hombre y viceversa y no enfocado a un fetiche. La aviación del futuro debe buscar cabinas de pilotos y pasajeros mixtas, donde prevalezca la búsqueda de personas con vocación, amor por la aviación, capacidad y eficiencia. El género y la apariencia física definitivamente no son relevantes” (Gil, 2021).*

Ahora bien, la situación laboral de las y los sobrecargo que se desarrollan en las distintas aerolíneas de México, se ha visto apoyada desde décadas anteriores, en 1960 aparece La Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación de México, ASSA de México, la cual “desde sus inicios hasta nuestros días, es un Sindicato inclusivo en la letra, democrático e incluyente en la acción, teniendo como objetivo principal generar, preservar e incrementar los derechos laborales de sus Agremiados”, además de que promueve la igualdad de género y apoya a las mujeres sobrecargo en su desarrollo profesional. (ASSA México).

Para el caso de las mujeres sobrecargo no hay muchos programas específicos que se hayan implementado para promover la igualdad de género y apoyar a las mujeres en el ámbito laboral. Entre los pocos, Aeroméxico, por ejemplo, en 2022 implementó el programa "Mujeres Volando", el cual ofrece becas del 100% en el pago de colegiaturas para pilotos y sobrecargos, con el objetivo de impulsar la participación de las mujeres en la aviación (Excelsior, 2022.)

## El trabajo emocional en México

Los trabajos en el sector servicios, además de tener una tendencia en ser los más feminizados, también suelen relacionarse con una mayor carga de trabajo emocional en comparación con otros empleos. Este trabajo emocional se ha justificado con la idea de que “la correcta gestión y expresión emocional durante la interacción entre cliente y empleado puede mejorar la calidad del servicio ofrecido, así como incrementar la satisfacción y fidelización los clientes” (Paredes, 2017:5). Sin embargo, esa gestión de las emociones puede ser realmente desgastante y perjudicial para las trabajadoras.

En el país, “los empleados del sector servicios, además de realizar tareas físicas o cognitivas, también deben ser capaces de gestionar y expresar determinadas emociones cuando están en contacto con el cliente. El objetivo es evocar determinadas emociones en el usuario, conseguir que el cliente sienta que tiene una atención especializada y lograr una mayor satisfacción con el servicio” (Paredes, 2017).

Uno de los aspectos principales que caracteriza la labor de las sobrecargos, es este trabajo emocional que deben desempeñar durante cada vuelo, por esto, es importante situar esta cuestión en el país a partir de los últimos diez años. A pesar de que el trabajo emocional en México es una exigencia que requieren la mayoría de los empleos (más los empleos feminizados), puede decirse que es una problemática que necesita ser más estudiada, ya que el trabajo emocional ha estado presente desde décadas atrás.

En primer lugar, cabe señalar que “para realizarse, el trabajo emocional requiere del contacto, cara a cara o voz a voz, intersubjetivo entre quien desempeña el trabajo y la persona consumidora del servicio que se oferta [...] Tales disposiciones laborales se consiguen mediante entrenamiento y supervisión empresarial previa y con ellas se pretende producir o inducir un determinado estado emocional o anímico en la persona que está siendo atendida” (Nieto, 2017:40). Es así que, la ocupación de sobrecargo además de ser feminizada conlleva un fuerte trabajo emocional, debido a que las trabajadoras día con día están en contacto directo con los pasajeros, atendiéndolos y viendo por la seguridad de cada uno de ellos.

En México, dentro de la industria aeronáutica, “los empresarios ejercen un dominio sobre las emociones del trabajador operacionalizando gestos, determinando

sentimientos y finalmente mercantilizándolas. Este control sobre las emociones de los trabajadores, representa un desgaste que eventualmente repercute en el estado de salud, y con esta nueva forma de explotación se trastoca y vulnerabiliza la integridad mental de la clase trabajadora” (Sánchez, Martínez & Zamora,2019:890). Es por esto que en todas las aerolíneas, las sobrecarga suelen trabajar bajo mucha presión, por esta razón, puede decirse que el trabajo emocional en esta ocupación siempre ha existido, aunque no suele ser una problemática con tanta visibilidad, puesto que en ese trabajo el gran nivel de exigencia está normalizado.

Desde la última década, en el país se han establecido programas de ayuda para el bienestar emocional de las y los trabajadores, en 2015 la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) impulsa el Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) siendo una política pública enfocada en crear una nueva cultura de salud laboral en México, que fomente el cuidado de las emociones en el trabajo y la prevención de factores de riesgo psicosociales que afectan el bienestar de los trabajadores. En 2018, la STPS implementó la Norma Oficial Mexicana NOM-035, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*, con la finalidad de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo (Secretaría de Trabajo y Previsión Social).

## Capítulo 1. La feminización del trabajo en México: La ocupación de las sobrecarga de aviación.

### Introducción

En México, la inserción de la mujer en actividades extradomésticas tuvo transformaciones a la par de la percepción social de su trabajo, es decir, décadas atrás las mujeres únicamente “estaban orientadas y centradas en los hijos, quienes eran el centro de atención y preocupación de ambos padres. Las madres, con una actitud abnegada y sacrificada, se hacían cargo de las tareas domésticas en función de las necesidades de los hijos y del esposo” (Rojas, 2016:84) ya que, así se había establecido socialmente y era la mujer quien debía realizar labores solamente dentro del hogar. Sin embargo, hoy en día esa idea ha cambiado, no en su totalidad, pero es verdad que la participación femenina en el mercado laboral va en aumento y las mujeres se desempeñan en distintos sectores, apoyando así a la economía del país, convirtiéndose ahora en jefas de familia, siendo proveedoras del sustento de sus hijos y logrando obtener mayor reconocimiento fuera de las actividades domésticas. Con dicho avance

*“se esperaba que, como efecto del desarrollo, las mujeres mejoraran sus condiciones de trabajo en las actividades económicas remuneradas y no remuneradas. No obstante, en su carácter de participaciones y beneficiarias, las mujeres en general no han logrado mejorar sus condiciones laborales, sobre todo mantienen una relación desigual respecto a los hombres en cuanto al acceso a oportunidades de empleo y los niveles de ingreso” (Tánori, 1998:26)*

Por esta razón, en México la mujer en el trabajo es una temática de interés, ya que ha sido un proceso largo y al día de hoy sigue siendo complejo, por lo tanto, “varios son los estudios que en los últimos años han puesto el foco en la creciente participación de la mujer en los mercados laborales mexicanos, en su comportamiento diferenciado con respecto a los varones dentro del mundo del trabajo y, en general, en la ruptura del modelo de jefe proveedor” (Mancini, 2016:231). En definitiva, es de suma importancia estudiar los cambios a partir de la incorporación de las mujeres al mundo laboral, debido a que, aunque puede decirse que hay una evidente mejora y

mayor inclusión, el mercado laboral no es igual para todas las mujeres y las características de la mayoría de los empleos en donde laboran no suelen ser positivas o beneficiosas para ellas.

Como se mencionó, a pesar de dicho progreso, la mayor parte de la colaboración laboral de las mujeres en el país, sigue estando condicionada por lo que se ha conceptualizado como la “feminización del trabajo”, una problemática abordada desde los años setentas con características específicas que se abordarán más adelante, pero que hasta la actualidad permanece en diversas ocupaciones y refleja las desigualdades de género que aún perduran en la sociedad mexicana, afectando a un gran número de mujeres trabajadoras.

A lo largo de este capítulo, se pretende esclarecer qué es lo que supone la feminización del trabajo en México y como la ocupación de las sobrecargo de aviación es un caso de ello. Es así que, el presente capítulo está dividido en tres apartados, en primera instancia, se desarrolla un contexto general sobre la historia de las sobrecargo de aviación comercial y seguido de esto se explica cómo se desarrollan específicamente las sobrecargo en las aerolíneas mexicanas. En el segundo apartado, se analiza si la ocupación de sobrecargo cuenta con las características de la feminización del trabajo mencionadas a lo largo del trabajo, esto con la finalidad de demostrar si es un empleo feminizado y cuales son sus efectos en las mujeres que se dedican a ello.

Finalmente, en el tercer y último apartado para cerrar el capítulo, se muestran las consideraciones finales, en donde se exponen las consecuencias en distintos ámbitos para las mujeres trabajadoras debido a dicha problemática que sigue perdurando en México.

## **La ocupación de sobrecargo de aviación**

En los inicios de la aviación comercial, aproximadamente en los años 20, la Aerolínea inglesa Imperial Airways incorporó como auxiliares de vuelo específicamente a hombres, los cuales se denominaban “*cabin boys*” (IBERIA, 2010)<sup>1</sup>. Una década más tarde, Ellen Church (enfermera de profesión) sugirió la integración de enfermeras, ya que argumentaba que era de “suma importancia tener

---

<sup>1</sup> Disponible en: <https://megustavolar.iberia.com/2010/09/15/683/>, consultado el 8/10/2023).

dentro de los tripulantes de la aeronave, mujeres con conocimientos de enfermería, capaces de prestar atención médica apropiada a los pasajeros, en caso de mareo, miedo a volar o de la incapacitación de un Piloto” (Ariza, et al., 2012:8). Sin embargo, la compañía aérea rechazó su propuesta pues consideraba que “la mujer no era apta para volar regularmente debido a sus alteraciones hormonales derivadas del periodo” (IBERIA, 2010). Pero finalmente la idea fue replanteada y se logró la admisión de mujeres como auxiliares de vuelo, no obstante, la compañía inventó estrictos procesos de selección: enfermeras cualificadas, solteras, menores de 25 años, peso máximo de 52 kg y estatura máxima de 1,60 metros (Peña, et al., 2012:8).

Al incorporar a la mujer como auxiliar de vuelo, se transformó la ocupación y prácticamente se volvió una actividad exclusiva para las mujeres, ya que el rol que desempeñaban las llamadas azafatas de vuelo se convirtió en un atractivo para viajar. Las aerolíneas publicaban muchos anuncios en donde se mostraban a las azafatas en diferentes lugares del mundo con uniformes muy coloridos, el fin de estas aerolíneas era atraer clientes.

“Las exigencias que les eran impuestas a las auxiliares eran demasiado estrictas, debían siempre estar maquilladas, peinadas (este se hacía cada vez más difícil, cuando se realizaba viajes de larga duración), debían mantener un peso, usar tacones altos, usar minifaldas, permanecer solteras por lo menos en un periodo de 18 meses, el margen de edad era que no debían pasar de 26 años, entre otras reglas” (Ariza, et al., 2012:18).

Al paso de los años las exigencias según cada aerolínea han cambiado, pero para asegurar que realmente ha existido una transformación, es necesario analizar las características actuales del empleo como sobrecargo, lo cual permitirá comprender las condiciones laborales de dicho trabajo.

### *Sobrecargos en aerolíneas mexicanas*

En México, la exigencia y requisitos depende de cada aerolínea, no obstante, en primera instancia, todas las aerolíneas coinciden en que para acceder al empleo como auxiliar de vuelo, es indispensable cumplir con requisitos tanto físicos como académicos, por ejemplo: ser mexicano, ser mayor de edad, tener como mínimo grado de escolaridad la preparatoria, manejar un nivel de 80 por ciento en el idioma Inglés, tener pasaporte y visa vigente; en aspectos físicos: tener un mínimo de estatura, encontrarte en tu peso saludable y no tener tatuajes visibles.



Según lo comentado por los entrevistados, el requisito de la altura mínima no es por cuestiones de belleza, sino más bien, de seguridad:

*“Sí te piden una estatura mínima, dependiendo del avión que vayas a volar, pero tiene que ver con el equipo de emergencia porque hay aviones que son muy grandes y el equipo de emergencia muchas veces está guardado en las sombrereras del avión, entonces si tu estatura no alcanza el mínimo requerido pues no puedes entrar, pero es más por cuestiones de seguridad que al momento de una emergencia pues no tengas la posibilidad de acceder al equipo de emergencia, entonces ahí sí, pero depende de cada avión”. (Monica, 2023).*

Posteriormente, todo sobrecargo debe realizarse un estudio que constante que se encuentra física y mentalmente sano, ya que su labor requiere estar alerta en todo momento; dicho proceso es muy estresante para los aspirantes, ya que en menos de una semana tienen que realizarse todos los estudios:

*“En el examen médico es en donde te checan todo, si estas sano en todos los aspectos porque te checan hasta lo psicológico; son como ocho áreas, no recuerdo muy bien, es que fue un proceso muy estresante para mi porque en menos de dos días ya tenía que tener todo preparado, pero como te decía, te checan todo: visión, exámenes de sangre, antidoping, dental, oídos...” (Noelia, 28 años, 2023).*

Con esto, se puede observar que desde un inicio los aspirantes a sobrecargo se exponen a situaciones que les provocan estrés, y los mantienen en un estado de incertidumbre al no saber si cumplen con los requisitos para ingresar, dichas circunstancias pueden causar problemas de salud en ellos.

Por otro lado, el empleo como sobrecargo se encuentra muy demandado en la actualidad y existen pocas vacantes, sin embargo, al realizar las entrevistas se percibió que a pesar del requerimiento de ciertos aspectos, el conseguir el empleo recae más en el criterio de cada reclutador, así como lo mencionaron los entrevistados:

*“...esto es casi casi cuestión de suerte, por ejemplo, alguien con las mismas capacidades y los mismos estudios puede quedarse y tú no [...], pero depende más del reclutador, ya que si eres de las últimas en pasar a la entrevista puede que el reclutador ya esté cansado y no te permita pasar al siguiente filtro,*

*entonces tú puedes estar muy preparado técnicamente pero si alguien que ni siquiera tenga la vocación de ser auxiliar tenga mejor personalidad y carisma que tú, es posible que le den el empleo a esa persona” (Paola, 27 años, 2023).*

*“...igual depende de la suerte que tengas, de que entrevistador te toco, de que, si se levantaron de malas y no haces match con alguien, no lo pasan, aunque sea muy bueno y esté muy preparado” (Mario, 28 años, 2023).*

De esta manera, pese a la exigencia que se percibe para ser sobrecargo, se ha comprobado que no sólo influyen los requisitos físicos y académicos establecidos por las aerolíneas, puesto que, presentarse como una mujer carismática, alegre, sociable y con determinadas características “femeninas” aumentan las probabilidades de conseguir el puesto de trabajo, ya que se muestran como la imagen ideal para las empresas.

### **¿El trabajo de las sobrecargo de aviación está feminizado?**

Para poder considerar a la ocupación de sobrecargo de aviación como un trabajo feminizado y posterior a esto analizar las afectaciones de esta problemática, es importante primero revisar las características de la feminización, esto con la finalidad de observar si coinciden con las particularidades que engloban la ocupación de sobrecargo.

Se examinarán cuatro características principales, que son: la precariedad, la desigualdad salarial, la ocupación orientada a los servicios/cuidados, por último la sexualización y estándares de belleza. Finalmente, se podrá corroborar si este es un trabajo feminizado y cuál es el problema con esta cuestión.

#### *Precariedad*

En México, la ocupación de sobrecargo ha tenido muchos cambios tanto positivos como negativos a lo largo de los años, por lo tanto, para poder medir si la precariedad en este trabajo ha aumentado o no, se deben tomar en cuenta diferentes aspectos. El concepto de precariedad servirá para identificar los “aspectos más

negativos del trabajo asalariado y las condiciones socio-laborales que acompañan su desempeño” (Carrasquer & Torns, 2007: 143).

El aspecto más importante a considerar, sin duda es el salario, dado que si este se reduce terminará afectando a las y los trabajadores para sustentar los gastos en sus hogares. Una de las entrevistadas comenta que:

*“Sí se redujo, te voy a poner un ejemplo bien sencillo, en aerocalifornia yo ganaba 16,500 pesos a la quincena más mis bonos, cuando me bajé a interjet la empresa sí me dio los 16,500, pero ya no quincenales sino mensuales” (Lizeth, 47 años, 2023).*

Otro de los sobrecargos entrevistados, concuerda con esta situación, ya que afirma:

*“Hablando de salario, el salario sí ha reducido, porque hay mucha demanda de trabajo, o sea si no quieres tú, hay otro que me hace la chamba más barato que tú” (Carlos, 60 años, 2023).*

Por lo expuesto previamente, se puede decir que el trabajo como sobrecargo se ha precarizado en algunos elementos y en otros se ha mantenido estable, dado que esta ocupación ha mostrado un salario que va en descenso en comparación a los años anteriores, además, se sabe que las jornadas laborales suelen ser de más de ocho horas, y a pesar de que se les pagan viáticos para cubrir hospedaje y comidas, un horario tan cambiante y con poco descanso puede afectar en la salud de las trabajadoras y trabajadores. Por otro lado, las sobrecargos sí cuentan con seguro médico, su contratación es directa con la empresa y no tienen contratos de trabajo temporales.

### *Desigualdad salarial*

En los últimos años, la participación laboral femenina en México, es decir, la proporción de mujeres de 15 años o más que trabajan o buscan un empleo (PEA), ha oscilado entre 30% y 45% (véase cuadro 3, p. 33). Esto contrasta con la participación laboral de los hombres, que se ubica por encima del 70% en el mismo periodo. También como se ha mencionado con anterioridad, además de la *subrepresentación* femenina en la fuerza laboral mexicana, las mujeres obtienen menores ingresos por su trabajo a diferencia de los hombres. Según datos de IMCO (2022):

“En 2005 las mujeres percibían 21% menos ingresos promedio que los hombres. En 2022, por cada 100 pesos que un hombre ocupado percibió en ingresos laborales, una mujer recibió 86 pesos, lo que implica una brecha de 14%. Esto significa que, a nivel nacional, si una mujer quisiera tener el mismo ingreso promedio al año que un hombre, tendría que trabajar 51 días más para obtenerlo” (IMCO, 2022:4).

La desigualdad salarial es una de las características en el trabajo que evidencian la desventaja que tienen las mujeres frente a los hombres, “en el ámbito económico, tal desigualdad se expresa claramente en la división del trabajo por sexos, que ha sido desfavorable para las mujeres” (Rendón, 2003:7). Además, a pesar de que los salarios varían considerablemente dependiendo el trabajo y el puesto que se tenga, en México “sin duda se perciben de manera contundente los desniveles entre los ingresos masculinos y femeninos y la persistencia de la brecha de disparidad salarial” (Brown & Domínguez, 2010:102).

Sin embargo, en el caso de la ocupación de sobrecargo, medir la diferencia salarial por género es una cuestión compleja, ya que, hasta hace apenas algunos años las aerolíneas mexicanas comenzaron a contratar hombres como sobrecargo. Pero uno de los factores que hacen que el salario cambie, es la antigüedad en el puesto de trabajo, así que, una mujer puede ganar más que un hombre si lleva más años laborando y un hombre puede ganar más que una mujer por la misma razón.

Un segundo factor que determina el salario en la ocupación es la aerolínea, debido a que no todas las empresas brindan el mismo salario a sus trabajadoras y por último, un tercer factor que influye en el salario, es que las y los sobrecargos dentro de la misma labor, pueden ascender de puesto, así que si una mujer gana más que un hombre sobrecargo o viceversa puede depender de esta cuestión.

Al comparar los salarios de las mujeres y los hombres, entre los mismos sobrecargos puede variar por las cuestiones mencionadas, pero no se encontró que hombres sobrecargo, aunque fueran de nuevo ingreso, obtuvieran mayores ganancias que las mujeres.

Dentro del sector aeronáutico, si se comparan los salarios de las sobrecargos con el de los hombres piloto, claro que hay una brecha salarial muy amplia, ya que como mujeres sobrecargo por más que asciendan de puesto hasta llegar a ser las jefas de cabina, no se llegan a obtener las ganancias que los hombres piloto perciben,

por ende, se puede confirmar que esta característica de la feminización del trabajo si está presente en esta ocupación.

### *Ocupación orientada a los servicios/cuidados*

En el caso de la ocupación de sobrecargo, su principal función es ser un personal de seguridad, es decir, deben verificar el bienestar de los pasajeros y tener conocimiento sobre qué hacer en caso de una emergencia, como declaran dos de los entrevistados:

*“Muchas veces nos tienen catalogadas como las sirve cocas, pero somos más que eso, si supieran todo lo que tenemos que aprender: meteorología, primeros auxilios, mercancías peligrosas y si supieran todo lo que hay de fondo yo creo que valorarían más nuestro trabajo”* (Frida, 32 años, 2023).

“La función principal de un sobrecargo de aviación es la seguridad a bordo, la seguridad de los pasajeros, la del avión mismo, estamos capacitados para combatir fuego, humo, daño estructural, tienes que estar preparado para todo ese tipo de situaciones. [ ... ] También combatimos emergencias médicas, estamos preparados en varias áreas que la gente no conoce y creen que solamente servimos coca y jugo, ¿pero por qué hacemos eso? por cortesía, vamos y servimos a los pasajeros por cortesía, pero básicamente nuestro trabajo es de seguridad a bordo” (Carlos, 60 años, 2023).

Sin embargo, esta ocupación suele estar categorizada únicamente en los servicios, ya que las sobrecargo también tienen la tarea de ofrecer alimentos y bebidas para mayor comodidad de los pasajeros durante el vuelo, ya que afortunadamente, no es muy común que durante los vuelos ocurra algún tipo de inconveniente, como un accidente que requiera del conocimiento de las sobrecargo referente a la seguridad del avión o como de algún pasajero.

Por lo tanto, en relación a esta cuestión, una de las entrevistadas explica que:

*“Sí, principalmente el trabajo cotidiano pues es el servicio, bueno, eso dentro de la cotidianidad, aunque la función principal de un sobrecargo de aviación es estar capacitada para reaccionar y evacuar si es necesario, y responder ante una emergencia [...] ya en vuelo se da el servicio de alimentos y bebidas. Siempre como*

*que sí se da el servicio y todo, pero la prioridad del sobrecargo siempre es la seguridad” (Mónica, 2023).*

Es así que, las labores de sobrecargo suelen estar más orientadas hacia el servicio al cliente, porque es lo que mayormente se requiere, pero no es lo único que estas trabajadoras estudiaron y saben hacer, aunque superficialmente un gran número de personas así lo crea. Basado en lo antes mencionado, se confirma que la ocupación de sobrecargo también cuenta con este rasgo de la feminización (sector servicios) ya que como se ha mencionado, estos empleos son “actividades que por estereotipos de género responden al *ser* y *hacer* de las mujeres: honestas, maternas, serviciales, y con destreza y experiencia en las tareas del hogar” (Guzmán, 2004:87)

### *Sexualización y estándares de belleza*

Una de las realidades en la sociedad mexicana, es que la representación femenina suele estar hecha de imágenes sexualizadas de las mujeres, es decir, “mientras que la razón ha sido un atributo masculino, los sentimientos y la sexualidad se han prescrito como las características determinantes de las mujeres” (Cobo, 2015:15). Es por esto que, en el ámbito laboral en México, las mujeres sufren de una objetualización de su cuerpo y por esto, suelen tener mayores exigencias sobre su apariencia física para mantenerse en un empleo, ya que “las mujeres son rechazadas exclusivamente por su cuerpo, es una cuestión de imagen corporal [...] sólo importa el físico, y todo el mundo parece ser consciente de ello” (Fernández, Baleriola & Esquirol, 2011:20)

Dentro del sector de aviación comercial, la imposición de estándares de belleza, sexualización del cuerpo y una fuerte exigencia por mantener una buena apariencia física es exclusiva para la ocupación de sobrecargo. Tanto la industria aeronáutica, como el resto de la sociedad suele justificarlo con el argumento “las sobrecargo son la imagen de la aerolínea”, no obstante, si bien es cierto que se requiere de una buena presentación al tener contacto directo con clientes para brindar un servicio, el hecho de demandar un determinado aspecto en las mujeres, acosarlas sexualmente y verlas como un objeto es indefendible.

No es un secreto que “en el caso de las azafatas de vuelo, se les obliga a cumplir con requisitos de maquillaje, peinado, manicura, zapatos, apariencia y juventud” (Fuller, 2012). Ya que como se mencionó, se busca que las trabajadoras proyecten un ambiente sofisticado y glamuroso para lograr que los pasajeros vuelvan a viajar en determinadas aerolíneas.

A pesar de que los uniformes han cambiado y en ciertas aerolíneas mexicanas ya no son tan restrictivos con aspectos como el color de cabello o los tatuajes, las sobrecargos siempre deben lucir atractivas y bien arregladas, una de las sobrecargos entrevistadas menciona que:

*“...tienes que portarlo absolutamente como te indica, en los colores que se indica, perfectamente planchada, los zapatos perfectamente boleados, el bonete, a mí me tocó usar bonete, ahorita ya no se usa, pero perfectamente siempre portándolo, siempre la boca tiene que estar pintada de rojo, no de ningún otro color, las uñas tienen que estar cortas y pintadas o natural o francés o color rojo nadamas, no puedes usar anillos más que anillo de compromiso y matrimonio, no puedes utilizar pulseras, no puedes usar cadenas a menos que estén escondidas y discretas debajo de la blusa, como sí hay protocolos de imagen super específicos a los que tienes que apegarte muy rigurosamente” (Noelia, 28 años, 2023).*

Otros aspectos físicos que se requieren para este trabajo es tener una cierta estatura y no tener sobrepeso, es decir, que la estatura y el peso correspondan. En esta cuestión se observa un cambio respecto a la exigencia de parte de las aerolíneas, puesto que las entrevistadas que ya dejaron de laborar comentaron que en el tiempo que ellas ejercían la labor, eran muy estrictos: *“Si subías de peso, te castigaban y te bajaban hasta que tú volvías a tu peso con el que te contrataron; y nos hacían firmar un contrato, y en ese contrato decía que tú estabas obligado a representar a la empresa dignamente” (Lizeth, 47 años, 2023).*

Ahora, en la actualidad, las mujeres que encuentran laborando comentan que

*“...hay aerolíneas en México donde tú ves sobrecargos que, pues a simple vista puedes notar que no están en su peso, y ahí andan volando tranquilamente porque como el examen médico todavía no les arroja obesidad o sobrepeso a un grado más crítico, pues ahí andan, la aerolínea no te dice nada hasta que en el examen médico arroje un no apto” (Alexa, 34 años, 2023).*

Además, no se deben tener perforaciones, el cabello debe estar siempre recogido y si está suelto debe ser a la altura del hombro. Es así que, aunque las aerolíneas son más “flexibles” en ciertas cuestiones, las exigencias que tienen las sobrecargos por su apariencia no han disminuido y se presentan explícitamente como reglas. Asimismo, no se debe olvidar que las sobrecargos siempre han estado expuestas al acoso sexual tanto por parte de pasajeros como por los pilotos u otros tripulantes de cabina.

Por lo anterior, se puede confirmar que en la ocupación como sobrecargo en México sí está presente la sexualización e imposición de estándares de belleza, una característica que define a la feminización del trabajo.

### *Consecuencias*

El problema con la feminización del trabajo, recae en que estos empleos al ser categorizados únicamente para las mujeres, “se encasilla a las mujeres en aquellos trabajos considerados como una extensión del trabajo doméstico o que responden a las “características propias femeninas” (Bolles, 1997), lo que provoca que sean desvalorizados y que las mujeres no tengan reconocimiento en el mundo laboral. Hablando de las sobrecargos, no se tiene consciencia de la impotencia que llegan a experimentar al no ser tomado en cuenta todo el trabajo que realizan y los conocimientos que tienen.

Como bien expresa una sobrecargo entrevistada:

*“Cuando vas de sobrecargo no eres una sirvienta o una edecán que va a servir comida, no, no nada más es llegar saco mi carrito sirvo, sirvo y sirvo, te enseñan mucho más que eso” (Alexa, 34 años, 2023).*

Es por esto que, “la construcción de una identidad femenina a la que se le atribuyen las responsabilidades de la maternidad y los cuidados del hogar, a lo que hay que añadir el reparto desigual de responsabilidades domésticas entre hombres y mujeres, y la falta de apoyos sociales, ayuda a entender la discriminación de género que viven las mujeres en el ámbito laboral” (Sigüenza et al., 2013: 183).

Con base a lo mencionado anteriormente, se puede señalar que la ocupación de sobrecargo es bastante compleja para las mujeres en México, ya que algunos de los efectos de la feminización son: el poco valor que se le da a los empleos, los salarios



no siempre bastan para cubrir las necesidades de las mujeres y las de sus hijos, las mujeres están más expuestas al acoso y los empleos tienden a ser cada vez más precarios.

## **Consideraciones finales**

Tras revisar detalladamente las principales características de la feminización del trabajo en relación con la ocupación de sobrecargo, podemos afirmar que sí es un empleo que está altamente feminizado en México, para comprobarlo se deben tomar en cuenta dos factores principales, ya que como se ha expuesto con anterioridad, la feminización puede calcularse según:

1. La cantidad de mujeres trabajadoras en determinados empleos
2. Las características propias de la feminización del trabajo

En cuanto al primer punto, si bien es cierto que las aerolíneas mexicanas hace un par de años comenzaron a admitir hombres para el puesto de sobrecargo, la realidad es que la mayoría de las trabajadoras son mujeres y un gran número de hombres entran al puesto de sobrecargo para poder ahorrar y pagar su carrera como piloto. Por ende, en cuanto al número de trabajadoras, la ocupación de sobrecargo si está feminizada, dado que las labores que realizan son consideradas femeninas y por esta razón no suelen postularse la mayoría de hombres.

Ahora bien, conforme al segundo punto, a lo largo del capítulo se analizaron las características de la feminización y coinciden con la ocupación de sobrecargo, de esta manera se han comprobado ambos puntos para poder afirmar que es una ocupación feminizada.

Para concluir este capítulo, es importante destacar los dos hallazgos que surgieron tras realizar el presente análisis:

1. La feminización de la ocupación de sobrecargo, es el reflejo de las desigualdades de género que persisten en la sociedad mexicana a raíz de la división sexual del trabajo
2. Las sobrecargo merecen mayor visibilidad y reconocimiento por su labor, además, es necesaria la implementación de políticas para mejorar sus condiciones laborales.

Es importante reflexionar sobre el papel de la mujer en el mundo laboral, pese a los avances que se han tenido en cuestión de inclusión, las mujeres laboran en determinados trabajos por el hecho de ser mujeres, ya que la sociedad sigue imponiendo lo que una mujer puede o no hacer y México no es un caso aislado.

En el país tanto la ocupación de sobrecargo como otras ocupaciones, tienen un alto nivel de feminización, que aunque es bueno que una gran cantidad de mujeres tenga la oportunidad de trabajar que antes no tenía y así puedan cubrir sus necesidades, también es cierto que la feminización trae consigo efectos negativos para las trabajadoras y es una problemática que debe seguir siendo estudiada.

## Capítulo 2. El trabajo emocional en México: la ocupación de sobrecargo de aviación.

### Introducción

En México, el trabajo emocional siempre ha estado presente en las ocupaciones más feminizadas, como lo son las profesoras de educación preescolar, las enfermeras, las trabajadoras sociales y las sobrecargo de aviación.

Si bien, es cierto que existen un sin fin de trabajos y que cada uno de ellos implican habilidades y conocimientos diferentes, la realidad es que

*“los espacios de trabajo están diseñados para cumplir objetivos de productividad y ganancia, por lo que el entorno laboral estará cargado de elementos que permiten cubrir y llegar a esos objetivos, de tal manera que la cultura organizacional que en estos espacios se genere, el clima laboral que se dé, el diseño de los puestos, así como el contexto histórico-económico-social que se viven, permearán e influirán sobre los trabajadores, moldeando su comportamiento, capacidades mentales, sociales, su subjetividad (emociones) de forma que sirvan a los intereses mercantiles a costa del bienestar de las personas”.* (Sánchez, Martínez y Zamora, 2019:125)

Por lo tanto, aunque los trabajos sean distintos, la exigencia emocional que determina el comportamiento de las y los trabajadores está presente en cada uno de los puestos de empleo, sin embargo, las empresas no consideran esta cuestión un problema, por esto, no se tienen las estrategias para erradicar o disminuir las afectaciones en su personal a causa del trabajo emocional.

El trabajo emocional que conllevan las diversas ocupaciones no es una novedad, esta problemática se estudió y conceptualizó hace algunas décadas, sin embargo, en los últimos años ha cobrado relevancia para distintas disciplinas como la sociología de las emociones, la psicología o la antropología el estudiar cuál es el trabajo emocional que se demanda y cómo afecta en la salud de las y los trabajadores, es así que

*“recientes investigaciones muestran que existen demandas psicosociales “universales” que afectan a la salud de los trabajadores de forma crónica, las que podrían generalizarse a distintas ocupaciones independientemente de las características específicas de la actividad laboral, y los principales factores que influyen en la salud mental se encuentran: la falta de recompensas, las falsas*

*expectativas y, principalmente, la carga de trabajo, el grado de control del trabajador, las relaciones interpersonales y el apoyo social en el trabajo” (Juárez, 2004:191).*

Al realizar una revisión de los estudios que con anterioridad se han elaborado, se encuentra de manera implícita y explícita que el trabajo emocional tiene consecuencias negativas y disfuncionales para las y los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que el entorno laboral puede ser un agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo, y que puede llegar a producir el desgaste profesional o el burnout (OIT, 2001).

En general, el trabajo emocional puede provocar afecciones físicas, dolencias psicosomáticas, agotamiento, cansancio, fatiga, estrés, y psicológicas ya que la exposición a demandas emocionales durante largos periodos de tiempo puede llevar a un deterioro de la salud psicosocial del trabajador.

Se cree importante mencionar que aunque de cierta forma el trabajo emocional sea mayor en los trabajos privados que en los trabajos públicos, debido a las específicas demandas emocionales que deben enfrentar los trabajadores del sector privado, demandas que están relacionadas la naturaleza competitiva de la industria y la necesidad de brindar un servicio al cliente de alta calidad, este trabajo emocional no es exclusivo de los servicios privados y también puede estar presente en los servicios públicos.

Por lo tanto, es de suma importancia que continúen las investigaciones referentes a este tema, ya que se necesita darle mayor visibilidad a esta cuestión que se ha normalizado. En el caso de México, el trabajo emocional si ha sido estudiado, pero solo en determinados empleos y hacen falta investigaciones que pongan en evidencia que esta problemática persiste.

Recordemos que la presente investigación tiene como enfoque central el caso de las mujeres sobrecargo de aviación, un sector poco estudiado en México, pero que es uno de los puestos de trabajo que más exige un fuerte nivel de trabajo emocional que trae consigo efectos negativos para este grupo de trabajadoras, ya que dicho

trabajo emocional se ha considerado normal y necesario para llevar a cabo el empleo, sin embargo, este no es un proceso natural de los individuos, es más bien una imposición de las empresas sobre la “correcta” conducta y formas de sentir de las mujeres.

Para abordar ampliamente el estudio de este fenómeno, el capítulo cuenta con tres apartados, en primer lugar, se explica cuál es el trabajo emocional específicamente de las mujeres y cómo es que tienen una doble carga (trabajo y hogar). El segundo apartado, consta primeramente de un análisis de los aspectos observables que significan trabajo emocional en el caso de las mujeres sobrecargo de aviación, después se exponen cuáles son las exigencias que explícitamente demandan las empresas del sector aeronáutico referentes a la cuestión emocional y por último, cuáles son las afectaciones en las sobrecargo en su ambiente laboral, familiar y en su salud personal.

El tercer apartado, muestra una comparación entre hombres y mujeres sobre cómo se maneja el trabajo emocional y también si éste se presenta de igual medida en ambos géneros. Y para cerrar el capítulo se exponen las consideraciones finales en donde se reflexiona acerca de la perdurable presencia del trabajo emocional en México y la relación entre el trabajo emocional y el género.

### **El trabajo emocional en las mujeres**

Como en la mayoría de los ámbitos, el trabajo emocional también afecta de manera desproporcionada a las mujeres con respecto de los hombres, ya que según un estudio de la CEPAL (2021), una mujer tiene dos o más cargas emocionales a la vez, esto es porque por un lado tiene que cumplir con el trabajo emocional demandado por su empleo, y por otro lado, posee la carga emocional del hogar. Dicha doble carga emocional y el tener que cubrir grandes ideales como ser esposa, hija y trabajadora ha traído para las mujeres como consecuencia trastornos emocionales como la depresión, la ansiedad, la culpa y la hostilidad (Lara, 1993).

Es frecuente que muchas mujeres empleen lo que autores como Tunal (2007), Saavedra (2017), Spitalier (2002) llaman “la doble jornada”, dicho ejercicio se refiere a una “doble responsabilidad: el hogar y el trabajo” (Tunal, 2007:52), ya que, debido

a la desigualdad de roles entre hombres y mujeres, ellas son las que siguen siendo las principales responsables de las tareas del hogar. Sin embargo, tener ambas responsabilidades puede provocar situaciones de estrés y por ello manifestar problemas físicos y psicosomáticos en las mujeres trabajadoras (Soria y Lara, s/f).

“Todo ello convierte a las cargas emocionales en un factor que tiene incidencia en el empeoramiento de la salud de las mujeres y sus niveles de bienestar. Las mujeres viven estresadas y cansadas. Además, estas cargas pueden estar acompañadas de otros malestares de distintas intensidades (dificultad de descanso, problemas de espalda, dolor de cabeza, contracturas, etc.) y que en su conjunto pueden derivar en enfermedades crónicas, trastornos psicológicos, reacciones alérgicas, adicciones, entre otras” (CEPAIM, 2021:35).

### **¿La ocupación de sobrecarga demanda trabajo emocional?**

Tal como se mencionó con anterioridad, las demandas emocionales de un trabajo pueden ser particularmente altas para los trabajadores del sector servicios, en los cuales los empleados deben gestionar sus emociones y producir la impresión correcta para interactuar con los clientes y así beneficiar a la empresa.

Específicamente en la ocupación de sobrecarga de aviación se requiere una constante interacción cara a cara con los pasajeros. Cientos de personas viajan todos los días y al subirse al avión cada uno manifiesta diversos estados de ánimo, pero a pesar de ello, las y los sobrecargos deben mantener la calma y mostrar cortesía, incluso en condiciones difíciles, como pasajeros molestos o situaciones de emergencia.

Como la estrategia de las empresas es demandar trabajo emocional en su personal, buscan empleados con cierto nivel de inestabilidad con el fin de facilitar estas exigencias en los sobrecargos, es por esto que, según como comenta una de las entrevistadas:

“Las aerolíneas sí eran muy selectivas al escoger al personal, ¿qué es lo que buscaba una aerolínea para poderte contratar?, el saber que tú vas a estar durante mucho tiempo, entonces tienen un perfil muy definido, y dentro de ese perfil algo que debe llamarles a ellos la atención es la inestabilidad emocional que tú tengas, porque eso te arraiga al trabajo, o sea tú no eres una

persona apegada a tu familia, tú no eres una persona apegada a tu casa, tu ciudad, tus amigos, y entonces vas a poder desempeñar el trabajo muy bien porque vas a estar alejado de todo eso” (Lizeth, 47 años, 2023).

Esta técnica ha funcionado para un sin fin de ocupaciones, por esto, desde décadas atrás se expuso que “las emociones se instauraban, pues, como elemento central en la búsqueda de la mayor productividad empresarial y la implantación de la disciplina en equipos de trabajo mucho más grandes y con estructuras jerárquicas más complejas” (Pérez, 2020:5). De esta manera, las empresas se aprovechan del estilo de vida que llevan los sobrecargo para que puedan soportar el trabajo emocional que el puesto exige.

Una de las entrevistadas expresa lo siguiente:

“de entrada es un trabajo muy demandante, no solo por el propio trabajo, si no por las desveladas, las jornadas son larguísimas, los cambios de presión, de horario, estar lejos de casa, es una vida como muy inestable entonces estar lejos de casa, la mala alimentación, los cambios de horario en la alimentación, a veces por ejemplo es difícil hacer ejercicio, como llevar una rutina es imposible”. (Mónica, 2023)

Por lo tanto, esta inestabilidad ha sido atractiva para las aerolíneas, ya que si las sobrecargos llevan una vida cambiante o un poco desordenada, no dependerán de nada ni nadie, por lo que será más difícil que involucren sus sentimientos en los espacios laborales y sobrelleven mejor el trabajo emocional, aunque debe destacarse que “tales disposiciones laborales se consiguen mediante entrenamiento y supervisión empresarial previa y con ellas se pretende producir o inducir un determinado estado emocional o anímico en la persona que está siendo atendida. Estas actividades son enseñadas, supervisadas, evaluadas y fiscalizadas por la administración empresarial” (Nieto, 2017:40).

En resumen, existen ciertas reglas en este tipo de trabajo, estas reglas de demostración de emociones pueden estar asociadas a sistemas de recompensa y castigo. Las organizaciones de servicio monitorean a sus empleados para asegurar que están mostrando las emociones correctas a los clientes (Hernández, 2016; Hochschild, 1983; 2008; Sutton y Rafaeli, 1988). “Los empleados que muestran las emociones equivocadas pueden ser castigados, y aquellos que muestran las

emociones correctas pueden ser recompensados” (Sutton y Rafaela, 1988:463). Por esto, las aerolíneas les demandan a las y los sobrecargo exigencias emocionales que deben cumplir si quieren permanecer en el puesto.

### *Demandas emocionales en la ocupación de sobrecargo*

Ahora bien, ya que se expuso la táctica de las aerolíneas para el reclutamiento de sobrecargos que “soporten” el trabajo emocional, un cuestionamiento que puede surgir en relación a esta problemática, es si el trabajo emocional del que se ha hablado, se manifiesta como una regla u obligación de los trabajadores o si se encuentra de manera implícita en esta ocupación.

La respuesta son ambos casos, en el trabajo como sobrecargo, se ha demostrado la existencia de manuales de comportamiento para los empleados, que si bien pueden ser recomendaciones para el trato con los pasajeros, en este caso son más bien reglas escritas de cómo deben expresarse, sonreír o responder en determinadas situaciones. Una entrevistada afirma:

*Sí, sí lo hay, hay un manual que se va actualizando con boletines [...] sí tienes que ser amable, utilizar un tono no muy fuerte, pero sí ser firme, por ejemplo, sí tienes que ser amable pero que los pasajeros no piensen que eres muy barco porque en caso de una emergencia tú tienes que dar las instrucciones para que se lleven a cabo, entonces tienes que ser firme pero amable y no engancharte, por ejemplo, eso te lo dicen, te lo repiten mucho, como que es muy común que haya pasajeros molestos, inconformes con la hora, porque no lo dejaron subir con alguna cosa, la que sea y entonces llegan y se suben quejándose y tú tienes que decir “entiendo su molestia” y así literalmente escrita la frase “entiendo su molestia”. (Mónica, 2023)*

Es así que, determinadas aerolíneas si demandan por escrito el trabajo emocional, por esto las y los sobrecargo ya saben cómo actuar frente a los pasajeros, estudian y practican su comportamiento en lugar de simplemente expresar lo que sienten en el momento que lo sienten, sin embargo, saben que son reglas que deben ser seguidas o tendrán como consecuencia algún tipo de sanción. Un sobrecargo entrevistado asegura que:



*“sí, sí tenemos un protocolo para el trato con los pasajeros, la generalidad es siempre demostrar presencia, seguridad en ti mismo y a la vez sonreír y ser amables [...] te puedes estar muriendo de miedo, te pueden estar temblando las piernas, pero debes sobreponerte a ese tipo de situaciones [...] se necesita mucho control mental” (Carlos, 60 años ,2023).*

Por otro lado, también hay aerolíneas en donde el trabajo emocional no está reflejado en un manual, simplemente al estudiar para laborar en esta ocupación, se los hacen saber, es como si desde antes de entrar los entrenaran para bloquear lo que sienten y tengan la capacidad de fingir con naturalidad. Como ejemplo de esto, un entrevistado cuenta:

*“en la aerolínea donde estoy no tenemos un manual como tal, pero desde las escuelas de sobrecargos te dicen que siempre debes mostrar felicidad para los pasajeros, una instructora nos dijo que seguramente volaríamos en el día más triste de nuestras vidas, pero siempre hay que mostrar una sonrisa a los pasajeros, entonces, no es una regla escrita, pero es algo que sabes que tienes que cumplir” (Adonay, 21 años, 2023).*

Por el análisis de esta situación, sobresale un punto importante para reflexionar. En primer lugar, retomando el análisis de Morris y Fredman (1996), las y los trabajadores para cumplir las reglas de demostración al cliente suelen fingir emociones, las cuales Morris y Fredman las diferencian en dos: superficial y actuación profunda.

La *actuación superficial* “se produce cuando los empleados intentan controlar y fingir los aspectos visibles de las emociones, que pueden ser detectados durante la interacción con el cliente (por ejemplo, un representante del servicio al cliente puede ocultar los sentimientos de ira cuando trata con un cliente grosero o cuando se enfrenta con las exigencias de los clientes y, en cambio, dibuja una sonrisa en su rostro para lograr una interacción fluida en el lugar de trabajo)” (Mababu, 2002:221).

En otras palabras, la actuación superficial requiere que el empleado muestre aspectos físicos como sonreír, asentir con la cabeza, en general, emociones con las que los clientes se sientan cómodos con el lugar.

Y la *actuación profunda* “es un proceso a través del cual las personas cambian sus sentimientos internos para alinearse con las expectativas organizacionales, produciendo manifestaciones emocionales más naturales y genuinas” (Grandey,

2013). Ésta actuación implica, como dice la palabra, un intento profundo y consciente por sentir, comprender, sentir empatía, pensar bien la emoción sentida para orientar su comportamiento hacia la emoción esperada.

“La actuación profunda modifica los sentimientos de los trabajadores, para poder encajar en los estereotipos de cada puesto de trabajo y aparentar ser auténticos en las empresas mostrando emociones positivas que luego tienen un impacto en los sentimientos de los clientes y estos a su vez en los resultados económicos de las empresas” (Vargas, 2018:25).

Por lo tanto, la cuestión anterior demuestra que si hay una consciencia por parte de las y los sobrecargo del fuerte trabajo emocional que se les demanda, es decir, pese a que no estén de acuerdo con tener que ocultar sus sentimientos, interiorizarlos y fingir otra emoción, es decir, realizar una actuación superficial y además, mantener todo el tiempo expresiones corporales que no salen naturalmente (como mantener una sonrisa todo el vuelo) puede observarse a las y los sobrecargos resignados ante esto, accediendo y aceptando estas exigencias por la necesidad de mantenerse en el puesto de trabajo a pesar de que pudiera influir de forma negativa en su vida.

*¿Cómo se vive el trabajo emocional en las y los sobrecargo?*

Como se puede afirmar la existencia de manuales de comportamiento y reglas no necesariamente escritas, pero que sí están presentes en la ocupación, es importante ahora, analizar la postura de las y los trabajadores, ya que es evidente el trabajo emocional que se les demanda y que ellos mismos están conscientes de esto, por ende, se debe tomar en cuenta cómo es que experimentan esta situación.

En la ocupación de sobrecargo, las y los trabajadores están expuestos a tratar con todo tipo de pasajeros, es decir, cada persona es diferente y pueden abordar desde adultos estresados hasta niños que tienen miedo, no obstante, los sobrecargos también llegan a interactuar con personas que simplemente son irrespetuosas, por ejemplo, una entrevistada comparte que:

*“Muy amablemente, me acerqué a un señor para decirle si podía tomar asiento para que los demás pasajeros pudieran pasar y bueno, me empezó a insultar,*

*prácticamente me mentó la madre y lo único que tuve que hacer fue sonreír y decirle gracias, no puedes hacer más” (Frida,32 años ,2023).*

Se puede decir entonces, que en la ocupación de sobrecargo se realiza un doble trabajo, lo que significa que deben auxiliar a los pasajeros cuando sea necesario, dar instrucciones de seguridad, brindar el servicio de alimentos y al mismo tiempo, tienen la labor de gestionar sus emociones sin importar la situación en la que se encuentren. Referente a esta cuestión, una entrevistada expresa lo siguiente:

*“hay situaciones donde debo controlar mucho la emoción, sobre todo cuando me faltan al respeto, es obvio que yo abajo y sin uniforme respondería de una manera muy distinta a la que yo respondo ahí, ahí logro contener la emoción del enojo y el coraje [...] yo claro que siento emociones, siento mucho enojo a veces con ciertas situaciones, pero tengo que fingir otra emoción” (Noelia,28 ,2032).*

Además de controlar emociones sentidas, la acción de fingir determinado estado de ánimo o alguna expresión corporal, para cumplir una atención al cliente ideal, puede ser perjudicial para las y los sobrecargo, ya que

*“desde sus comienzos, Hochschild (1983) señalaba que mostrar emociones que no son sentidas podría derivar a largo plazo en la alienación de las emociones. Dicha alienación podría acarrear problemas de salud psicológica. Por tanto, el trabajo emocional siempre se ha considerado como un aspecto negativo para la salud”. (García, Ramos & Moliner, 2014:1523).*

Debido a esto, no es recomendable actuar las emociones sentidas, además, no se debe olvidar la dificultad que se requiere para llevarlo a cabo, ya que, hay circunstancias complicadas en las que, como seres humanos no se pueden ocultar las emociones. Evidentemente, se requiere de un gran esfuerzo para fingir no sentir dolor, miedo, enojo o tristeza y para las y los sobrecargos es una labor del día a día. Sobre esto, un sobrecargo comenta:

*“yo llegué de vuelo y me avisaron que mi papá había fallecido, ¿cómo al siguiente día te puedes ir a volar con una sonrisa?, fue muy difícil. Pero sí, si te piden que durante todo el trayecto de tu vuelo mantengas una sonrisa o una sonrisa fingida ante el pasajero [...] tu emoción te la tienes que tragar, pero tu sonrisa fingida, aunque sea la tienes que mantener” (Eduardo, 58 años,2023).*

A partir de este aspecto, se debe destacar, que el trabajo emocional puede ser imperceptible para las personas fuera del espacio laboral, es decir los clientes. En esta ocupación, resulta evidente que los pasajeros no saben si una sobrecarga tiene un problema con sus hijos o si un sobrecarga está atravesando un divorcio y como estos trabajadores se encargan de gestionar sus emociones, es prácticamente imposible descifrarlo, es por esto la importancia de visibilizar este problema.

Por otro lado, la realidad es que a pesar de que el trabajo emocional se presenta con la misma intensidad para todos los empleados, la diferencia está en cómo lo sobrelleva cada persona. Para algunas personas, puede ser desgastante tener que fingir una sonrisa cuando tienen conflictos en su casa y para otras, resulta calmante poder escapar de sus problemas por un tiempo, como el caso de una sobrecarga quien dice que:

“...es un trabajo muy inestable porque nunca estamos en un solo lugar, y estamos muy alejados de la familia, muchas veces nosotros nos vamos de vuelo y te enojaste con tu marido, tu hijo está en drogas, cualquier situación, y tú te vas con las emociones a flor de piel, que al final te acostumbras a vivir con ellas para cumplir con el desempeño del trabajo. Pero el irnos de vuelo y escaparnos de esa realidad que vives en tu casa, es un alivio para nosotros” (Alexa, 34 años, 2023).

Aunque los problemas no desaparecen, algunos sobrecarga perciben su ocupación como un escape, lidian con el trabajo emocional porque fingir que todo está bien por cierto tiempo, los ayuda a olvidar sus problemas, aunque no puede considerarse que esto es una solución o algo beneficioso. Quien está de acuerdo que el desgaste en el trabajo ayuda a olvidar la vida personal, es otro de los sobrecarga entrevistados, ya que asegura:

“Subirte a un avión y volar a treinta y tanto mil pies, es desconectarte del mundo, ya no sabes lo que va pasar o lo que está pasando en la tierra, entonces te acostumbras a vivir con esta angustia, pero la dinámica del trabajo te hace olvidarte de lo que es la realidad” (Mario, 28 años, 2023).

### **Consecuencias del trabajo emocional en la ocupación de sobrecarga**

A partir de los estudios referentes a esta problemática, se han señalado cuáles son las consecuencias del trabajo emocional. Por un lado, se puede asociar el trabajo

emocional con la mejora organizacional de la empresa, ya que los clientes perciben la calidad en el servicio, quedando satisfechos y aumentando la probabilidad de volver a viajar en determinada aerolínea.

Sin embargo, este efecto positivo es en beneficio de las empresas, no de los trabajadores, dado que, se ha comprobado que las consecuencias negativas recaen de manera individual en la salud física y psicológica del personal.

En el caso de las sobrecarga, según los estudios previos, se pueden rescatar tres consecuencias principales, las cuales se consideran que aplican para este empleo.

### 1. *Bornout*

*“Un considerable número de investigadores (Bono y Vey, 2004; Brotheridge y Grandey, 2002; Côté, y Morgan, 2002; Zapf et al., 2001) ha apuntado al burnout como la principal consecuencia negativa del trabajo emocional. El burnout es considerado como una respuesta a estresores crónicos de tipo emocional e interpersonal que se encuentran en el trabajo”. (Ortíz, 2015:40)*

En esta ocupación, la intensidad del agotamiento termina provocando un desgaste en los sobrecarga, ya que, al ser un trabajo en donde se mantiene un constante estado de alerta, cuenta con mucha movilidad y requiere de constante interacción social por el servicio que dan, puede resultar bastante cansado. Y como si no fuera suficiente, deben también mantener la apariencia deseable y las expresiones corporales exigidas.

### 2. *Problemas de salud física y mental*

*“la insatisfacción laboral y la experimentación de altos niveles de estrés han sido otras de las consecuencias consistentemente ligadas al empleo de esta estrategia (Mesmer-Magnus et al., 2012; Kammeyer-Mueller et al., 2013), así como el posible desarrollo de síntomas depresivos y de ansiedad, fatiga, problemas musculoesqueléticos y interrupciones de los patrones del sueño (Aung y Tewogbola, 2019)” (Pintos,7:2022).*

Debido a los altos niveles de estrés, las y los sobrecarga pueden llegar a tener problemas de salud tanto físicas como mentales. Al estar alejados de sus familias, dormir pocas horas o simplemente tener un problema que por la distancia no pueden resolver, puede afectar su salud.

*“Además en las mujeres se producen alteraciones de sus ciclos menstruales existiendo una clara relación causal entre el stress del vuelo, la fatiga, la alteración de los ritmos circadianos y las dismenorreas [...] desencadenan menstruaciones más abundantes con atrasos de días e incluso abortos y debido “a la ansiedad y los niveles elevados de estrés suponen una limitación a la lactancia materna” (Salas, 2012)*

### 3. *Extrañamiento del yo*

*“el que un individuo exprese de manera continuada emociones que no experimenta puede alterar su capacidad para distinguir cuándo está siendo él mismo y cuándo está simulando. Dado el papel que las emociones juegan en la definición de la propia identidad, el TE puede derivar en sentimientos de falta de autenticidad y de extrañamiento respecto de las emociones propias” (Erickson y Wharton, 1997; Hochschild, 1983; Leidner, 1993).*

Debido a que en la ocupación de sobrecargo, fingir emociones es una tarea del diario, puede aumentar la dificultad de reconocer lo que realmente están sintiendo, por esto “que una mujer performatice el ideal femenino en su puesto de azafata [...] puede provocar, disonancia emocional [...] Esa disonancia no se queda en el trabajo y después se olvida, sino que es un trabajo emocional que acompaña en todo momento y que difumina, en un momento dado, las barreras entre “cómo soy en casa” y “cómo soy en el trabajo” (Pérez, 2020:12).

### **Comparación del trabajo emocional entre hombres y mujeres**

Pese a que el sujeto de estudio son las mujeres sobrecargo, el objetivo de la metodología utilizada en la presente investigación fue realizar una comparación entre las mujeres y los hombres con el fin de comprobar si existe una desproporción de carga emocional entre ambos.

Por lo tanto, a partir de la información proporcionada en las entrevistas, se identificó que en su mayoría las mujeres son las que deben lidiar con pasajeros con carácter difícil, mientras que a un hombre sobrecargo no siempre les ocurren este tipo de situaciones.

"...creo que he visto y experimentado personalmente más problemas en cuestión de clientes hacia nosotras como mujeres que con los hombres sobrecargo, soy muy observadora y he notado que cuando nosotras como mujeres le damos una instrucción a clientes hombres, les cuesta mucho trabajo seguir nuestra instrucción, [...] el 95% de los problemas que he tenido son con hombres" (Noelia, 28 años, 2023)

Por otro lado, las mujeres sobrecargo, a diferencia de los hombres, al tener esa doble carga emocional que se mencionó anteriormente, tienen la preocupación de dejar su rol dentro del hogar.

"Muchas sobrecargo que son mamás y que tienen que dejar a sus hijos en casa con los abuelos, con la niñera, la tía, la hermana e irse a volar y es súper difícil, de pronto como llegar con esos temas, dejarlos en la casa y subirte al avión y despedirte de tu hijo por cinco días, es muy complicado" (Mónica, 2023).

A nivel salud, también existe una comparación entre ambos, ya que las mujeres se ven afectadas debido al periodo menstrual, de igual forma, para las sobrecargo mujeres que recientemente se convirtieron en mamás resulta complicado regresar al trabajo, ya que así como lo comenta la entrevistada:

"Muchas mujeres que tuvieron a sus hijos y que después de su periodo de incapacidad por maternidad tienen que regresar a volar tienen que sacarse la leche y tirarla en el excusado del avión porque pues dónde la guardas, o qué vas a hacer con la leche en tu gira de cinco días, [...] entonces sí hay casos de mamás que tienen que sacarse la leche, tirarla en el excusado y actualmente renunciar a la lactancia y eso es emocionalmente super rudo" (Mónica, 2023).

Según Olza et. al. (2017), las mujeres que renuncian a la lactancia se pueden ver afectadas tanto física como emocionalmente. Algunas mujeres experimentan sentimientos de fracaso o culpa si no pueden amamantar a sus bebés (Olza, et al., 2017:218).

Una diferencia significativa entre las mujeres y hombres sobrecargo que se entrevistaron y que ya hace más de cinco años que dejaron de trabajar, es que las mujeres laboraron por menos años como auxiliar de vuelo, a diferencia de los hombres, que en su mayoría ejercieron la labor por más de veinte años. Y esto se puede explicar a partir de lo explicado en el capítulo uno, donde se menciona que a partir de la perpetuación de los estereotipos de género, las mujeres abandonan el

empleo por ir a cuidar a los hijos, realizar las labores del hogar, y al ser un empleo que requiere mucho tiempo, es imposible para ellas seguir laborando. Así como lo comenta la entrevistada:

"En mi caso, tomé el puesto de instructora porque justo necesitaba estar más tiempo en casa, estaba recién casada, en general, quería estar más tiempo en familia, cosa que a los hombres no les pasaba, ellos seguían trabajando" (Lizeth, 47 años, 2023).

Según un estudio realizado por Rocha y Cruz (2013), las mujeres sienten un malestar emocional no solo por dejar el empleo, sino, por el cansancio y el estrés que conllevan las labores y responsabilidades del hogar (Rocha y Cruz, 2013).

### **Consideraciones finales**

Después de haber realizado un análisis de las características del trabajo emocional se afirma con seguridad que la labor de sobrecargo, al ser un empleo dentro del ámbito de servicios, conlleva un intenso trabajo emocional, el cual tiene repercusiones físicas y psicológicas en las y los trabajadores, por ejemplo:

Al ser un empleo que garantiza, en primer lugar, la seguridad de los pasajeros, se requiere una alerta sensorial de forma constante, lo cual provoca un agotamiento, desgaste o lo que se conoce como *burnout* en los sobrecargo. Por otro lado, se explican otras afecciones como problemas físicos y de salud, no obstante, éstas consecuencias se visualizan más en las mujeres.

Si bien, el trabajo emocional se produce uniformemente para todos los trabajadores, la forma en que se canalizan las emociones varía dependiendo de cada persona. Según las entrevistas realizadas, para algunos sobrecargo fingir estabilidad y felicidad contribuye a ignorar sus problemas personales, por lo tanto, este trabajo emocional lo asimilan como algo beneficioso. Desde otra perspectiva, para otros auxiliares de vuelo son más las consecuencias negativas que produce esta carga emocional.

Se demostró la relación entre el concepto *trabajo emocional* y *género*, ya que las mujeres tienen una mayor carga emocional a diferencia de los hombres, puesto que las sobrecargo mujeres tienen que cumplir con el trabajo emocional del empleo y por otro lado, sobrellevar el trabajo emocional del hogar. Esta disparidad que las mujeres viven con relación a los hombres, está ampliamente vinculada con la feminización del trabajo, ya que la perduración de los estereotipos de género ha



provocado que la mujer se vea obligada a cumplir con los roles de género impuestos y limitar su tiempo y energía para participar en la fuerza laboral.

Finalmente, el trabajo emocional, específicamente de la labor como sobrecargo, se ve influenciado tanto por factores culturales como sociales, por lo tanto, resulta importante estudiar éstos elementos para comprender por qué se suscitan de tal forma las consecuencias del trabajo emocional en los y las trabajadoras sobrecargo.

## Conclusiones

A manera de conclusión, se consideran dos aspectos principales, tras la realización de la presente investigación:

1. se reconoce que estudiar el trabajo desde una perspectiva de género puede resultar bastante arduo de realizar, dado que ésta cuestión se remonta desde décadas atrás y además, engloba una serie de diversas problemáticas, no obstante, es necesario ahondar en cada antecedente para así poder entender y explicar un caso específico como el de las sobrecargos de aviación.
2. se considera de suma importancia reconocer que el punto de partida del presente análisis fue entender la estrecha relación de los conceptos “feminización del trabajo” y “trabajo emocional”, debido a que se ha demostrado que uno se encuentra de forma implícita en el otro, por lo tanto, no deben tomarse como términos aislados.

Al inicio de la investigación, se plantearon como objetivos el describir las características de la ocupación de sobrecargo en México, conocer las implicaciones de la feminización del trabajo sobre este empleo, analizar el trabajo emocional que demanda esta ocupación y finalmente, comparar si las mujeres y los hombres lo sobrellevan de la misma manera. Dichos objetivos direccionaron la investigación y permitieron dar respuesta a las preguntas propuestas.

Por tanto, dándole respuesta a las interrogantes planteadas, se puede mencionar que el empleo como sobrecargo engloba distintas características que se desarrollaron con anterioridad. Su principal función es ser un personal de seguridad para los pasajeros y como labor secundaria deben cumplir las funciones de servicio al cliente.

Por otro lado, en cuanto a la cuestión de la demanda emocional, también se encontró una respuesta dado que se comprobó que en la ocupación de sobrecargo les exigen mostrar ciertas expresiones al público y al mismo tiempo, reprimir sus emociones reales. A partir de ambas respuestas, se descubrió que los efectos negativos recaen mayormente en las mujeres.

Ahora bien, la hipótesis de la investigación fue la siguiente: “La ocupación de sobrecargo es un trabajo feminizado en México, sin embargo, en la actualidad el empleo se ha precarizado, lo cual disminuyó la carga de trabajo emocional”.

Por un lado, se pudo comprobar que es correcto, la ocupación de sobrecargo sí es un trabajo altamente feminizado en el país, ya que, como se explicó en el primer capítulo sí cumple con las características de dicho fenómeno. Además, también se pudo confirmar que éste trabajo en la actualidad se ha precarizado, dado que en determinados aspectos las condiciones laborales que tienen las trabajadoras como auxiliares de aviación han empeorado.

Sin embargo, se rechaza la tercera parte de la hipótesis, debido a que a lo largo de una profunda investigación y dados los resultados de la metodología utilizada, se logró encontrar que la carga de trabajo emocional no se ha disminuido, en realidad, siempre ha sido la misma. Esto se debe, a que tanto las trabajadoras como los trabajadores tienen el mismo nivel de trabajo emocional, pero cada individuo lo maneja distinto, no obstante, esto resulta más desgastante para las mujeres, aunque se debe recalcar, que la razón no es por el estereotipo de la mujer “débil y sensible” y el hombre “fuerte y frío”, en realidad, es por el simple hecho de que la labor de sobrecargo de aviación es un trabajo feminizado, ya que estos implican una reafirmación de las “características propias” de cada género, es decir, el rol que cada uno debe cumplir y para las mujeres es doble carga emocional, porque tienen el rol que realizan en el hogar como madres/esposas y el rol de mujer trabajadora.

No obstante, resulta interesante mencionar que, a partir de la información encontrada, se deduce que lo que sí se ha reducido es la exigencia laboral, ya que a partir de los nuevos requisitos de las aerolíneas y lo comentado por las y los entrevistados, aspectos tanto físicos como académicos se han visto modificados.

Ésta modificación en las exigencias se justifica a partir de la implementación de los derechos humanos, en otras palabras, según lo que comentan los entrevistados, ninguna empresa quiere llamar la atención ya que se exponen a demandas por parte de los trabajadores y lo que menos buscan es meterse en problemas.

A pesar de la modificación en las exigencias laborales, las mujeres, en comparación con los hombres, consideran que ésta exigencia sigue siendo más complicada para ellas, ya que en cuestiones de presentación, las mujeres deben de poner más empeño en el maquillaje, peinado, uñas, que los hombres.

Otro punto proporcionado por las entrevistas que resulta interesante mencionar es el tema de las relaciones afectivas. Dado que el trabajo de sobrecargo requiere de mucho tiempo, las relaciones interpersonales terminan siendo producidas dentro del sector de aviación, es decir, los sobrecargos prefieren relacionarse con alguien dentro del mismo sector porque facilita sus relaciones personales.

Finalmente, los principales hallazgos del estudio son:

- La ocupación de sobrecargo de aviación es un trabajo feminizado en México.
- El trabajo emocional se presenta en ambos géneros, sin embargo, recae con mayor fuerza en las mujeres.
- La persistencia de roles de género limita una mejora para las mujeres trabajadoras.
- Se ha evidenciado la necesidad de apoyo social y gubernamental para las mujeres de esta ocupación. Puede considerarse a esta investigación como un primer acercamiento para próximos investigadores, con la finalidad de que esta problemática siga siendo estudiada, ya que es un tema vigente, pero con poca visibilidad en el país.

Como se ha expuesto con anterioridad, el sujeto del presente estudio, son las mujeres sobrecargo en México y esta investigación ayuda a exponer que “la preferencia de mujeres para la atención al público [...] reflejan algunos de los intentos de las organizaciones para incorporar personas con mayor capacidad para realizar el trabajo emocional o aquellas que darán más fácilmente la imagen que se desea ofrecer a los clientes” (Hall, 1993; Van Maanen y Kunda, 1989).

Es así que, la relevancia de la presente investigación recae en estudiar el trabajo desde una perspectiva de género, con la finalidad de exponer las condiciones que engloban ciertos empleos, cuáles son las repercusiones en las mujeres y al mismo tiempo, aportar la iniciativa de continuar estudiando este sector de trabajadoras, ya que la información es escasa y es de suma importancia tomar en cuenta esta problemática que persiste hasta el día de hoy.

## Bibliografía

- AFEET (2018) Congreso AFEET Nacional, el turismo, los nuevos retos y oportunidades en tiempos de cambio [en línea] disponible en <https://www.afeet.swi.mx/> [consulta: 20 septiembre 2023].
- Alarcón, D. y Cañada E. (2018) Dimensiones de género en el trabajo turístico. Alba Sud Editorial, Informes en Contraste, 4, 5-33.
- Álvarez, H. (2021). Precariedad del trabajo retribuido de cuidados: origen y mecanismos de solución. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 11(2), 570–593.
- Ariza, N., Baquero, S., Becerra, C., Caceres, I., García, P., Hernández, L., Martínez, M., Primiciero, M., Tavera, J. y Torres, J. (2012) El arte de volar. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, 5-40.
- ASSA (2023) Asociación Sindical de Sobrecargos de Aviación de México [en línea] disponible en <https://assa.org.mx/> [consulta: 20 septiembre 2023].
- Baltar, F. y Gorjup, M. (2012) Muestreo mixto online: Una aplicación en poblaciones ocultas, Universidad Nacional de Mar del Plata (Argentina), Intangible Capital, 1123-149.
- Betanzos, M. (2016) El trabajo emocional en el Sector Turístico: Una propuesta de intervención. Universidad de Huelva, 1-51.
- Borderías, C. Carrasco, C. y Alemany, C. (1994) Las mujeres y el trabajo: rupturas conceptuales, 1 ed., Barcelona: ICARIA.
- Brickman, C. (2009) No según el libro: Facebook como marco de muestreo. *Métodos e investigación sociológica*, 41(1), 1-23.
- Brown, F. y Dominguez L. (2010) México: desigualdad económica y género, Universidad Nacional Autónoma de México, Programa Universitario de Estudios de Género Facultad de Economía.
- Bustos, B. (1994) El trabajo femenino en América Latina. Los debates en la década de los noventa. Instituto Latinoamericano de Servicio Legales Alternativos, Universidad de Guadalajara.
- Calvet, N. Conde, N. y Salvador, M. (2020) Feminización del empleo turístico y precariedad laboral. *Turismo: Estudios & Prácticas (UERN)*, 9, 1-13.

- Carducci, A. (2020) Mujer y turismo: Estereotipos y roles de género en el ámbito laboral. Trabajo Final de Práctica Profesional Licenciatura en Turismo, Universidad de San Martín, 3-62.
- Carrasquer, P. y Torns, P. (2007) Cultura de la precariedad: conceptualización, pautas y dimensiones. Una aproximación desde la perspectiva de género. *Revista de Ciencias Sociales*, 29, 139-156.
- CEPAIM (2021) Carga mental y emocional de los cuidados: ¿la última frontera? *Fundación CEPAIM*, 5-45.
- Chávez, M. (2011) Trabajo femenino, las nuevas desigualdades. Biblioteca Virtual de CLACSO, 13-205.
- Christenson, B. García B. y Oliveira, O. (1989) Los múltiples condicionantes del trabajo femenino en México. *Estudios Sociológicos*, 20, 250-280.
- Cobo, R. (2015) El cuerpo de las mujeres y la sobrecarga de sexualidad. Universidad de A Coruña, *Investigaciones Feministas*, 6, 7-19.
- Data México (2023) Secretaría de Economía, Gobierno de México, [en línea] disponible en <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/occupation/azafatas-y-sobrecargos-5231> [consulta: 20 septiembre 2023].
- Estudios Latinoamericanos (2020) Feminización del trabajo [en línea] disponible en: <https://www.lai.fu-berlin.de/es/e-learning/> [consulta: 15 septiembre 2023].
- Excelsior (2022) ¿Eres mujer y te encanta volar? Aeroméxico lanza beca para formar pilotos y sobrecargos [en línea] disponible en <https://www.excelsior.com.mx/nacional/eres-mujer-y-te-encanta-volar-aeromexico-lanza-beca-para-formar-pilotos-y-sobrecargos> [consulta: 27 septiembre 2023].
- Fernández, A. y Armenta, D. (2021) El glamur y la precariedad: desigualdades de género y la invisibilidad del trabajo emocional y de cuidado en estéticas y salones de belleza. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 153-175.
- Fernández, B. Baleriola, E. y Esquirol, E. (2011) Desplazamiento y normalización del rechazo laboral hacia las mujeres por cuestiones de talla. *Prisma Social*, 7, 145-193.
- Ferguson, L. (2010) Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica. *Papeles*, 111, 123-133.

- Fidalgo, M. (2000) Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. *INSST*, 1-7.
- Figueroa, J. y Hernández, T. (2019) Hombres en profesiones de cuidado tradicionalmente feminizadas. *Papeles de población*, 100, 121-151.
- Fuller, N. (2012) Género y Turismo: Una relación ambigua. Ponencia presentada en el IV Encuentro de Turismo responsable, Donostia.
- García, E. (2021) El rol de la mujer en la industria del turismo, UNLA
- García, B. y Oliveira, O. (1994) Trabajo femenino y vida familiar en México. México: El Colegio de México, Centro de estudios demográficos y de desarrollo urbano, Centro de estudios sociológicos.
- Gil, I. (2021) Sobrecargo: evolución de un trabajo con tintes sexistas. Noticias de Aviación Transponder [en línea] disponible en: <https://www.transponder1200.com/diadelamujer-la-evolucion-de-las-mujeres-sobrecargos/> [consulta: 5 octubre 2023].
- Gómez, C. (2001) Mujeres y trabajo: principales ejes de análisis. *Papers*, 63 (64), 123-140.
- Guadarrama, R., Hualde, A. y López, S. (2012) Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica. *Revista Mexicana de Sociología*, 74(2), 213-243.
- Guzmán, F. (2004) Inequidad por género en el sector terciario. *Economía informa*, 64, 86-94.
- Gracia, E., Ramos, J. y Moliner, C. (2014) El trabajo emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universitas Psychological*, 13(4), 1517-1529.
- Hochschild, A. (2012) *The Managed Heart. Commercialization of human feeling.* University of California Press.
- Ibarra, L. Paredes D. (2016) La calidad en el servicio y su efecto en la lealtad y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo. Sonora, México, Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado", vol.1 n.2, pp. 38-63.
- IMCO (2022) Brecha salarial de género. Un comparativo sectorial e internacional, *IMCO*, 1-24.
- INMUJERES (2008) Desigualdad de género en el trabajo. Instituto Nacional de las Mujeres [en línea] disponible en:

[http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/100923.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100923.pdf) [consulta: 10 octubre 2023].

James, N. (1989) Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings. *The Sociological Review*, vol.37, n.1, pp. 15-42.

Juárez, A. (2004) A. Factores Psicosociales Relacionados con la Salud Mental en Profesionales de Servicios Humanos en México, *Ciencia y Trabajo*, vol. 6, n.14, pp. 189-196.

Kanji, N., y Menon, K. (2001) What does the Feminisation of Labour mean for Sustainable Livelihoods? International Institute for Environment and Development.

Kaplan, D. y Piras, C. (2019) Brechas de género en el mercado laboral mexicano: comparaciones internacionales y recomendaciones de política pública. *Revista de Economía Mexicana*, UNAM, 138-165.

Lara, M. (1993) Inventario de masculinidad y feminidad (IMAFE). México: El Manual Moderno.

Lemus, L. (2021) Obreras en la construcción: apuntes metodológicos sobre participación femenina en ocupaciones masculinizadas. *Estudios Sociológicos De El Colegio De México*, 39(117), 899–912.

López, L., González, J. y Blandón, A. (2018) Trabajo emocional: conceptos y características, Revisión de la literatura. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(35), 103-114.

Mababu, R. (2012) El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 12(2), 219-244.

Mancini, F. (2016) Cambios y continuidades en la movilidad laboral de la fuerza de trabajo femenina en México. *Notas de Población*, 102, 229-248.

Martínez, R. (2019) Él es Roberto, el primer sobrecargo hombre de Interjet, Noticias de Aviación Transponder [en línea] disponible en: <https://www.transponder1200.com/el-es-rogelio-el-primer-sobrecargo-hombre-de-interjet/> [consulta: 9 octubre 2023].

Martínez, V. (2019) Empoderamiento y desigualdad en el trabajo turístico femenino, una perspectiva comparada. 62, 46-66.



- Morini, C. (2014) Por amor o la fuerza: feminización del trabajo y biopolítica del cuerpo. Madrid: Traficantes de Sueños.
- Muñoz, C. (2019) Importancia de las líneas aéreas en el sector turismo de México. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, 220-234.
- Molina, J. (2017) El trabajo emocional en el sector turístico. Obstáculos y facilitadores empresariales y sus consecuencias para los trabajadores. Tesis doctoral, Universidad de Girona, 1-173.
- Nieto, R. (2017) Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades*, 27, 35-46.
- Olza, I., Ruíz, D. y Villarmeá, S. (2017) La culpa de las madres. Promover la lactancia materna sin presionar a las mujeres. *Revista Internacional de Éticas Aplicadas*, 25, 217-225.
- Ortíz, S. (2015) El trabajo emocional y sus consecuencias sobre el bienestar de los empleados y los clientes de organizaciones turísticas, Tesis Doctoral Universidad de Valencia.
- Ortiz, S., Navarro, C., García, B., Ramis, P. y Manassero, M. (2012) Validación de la versión española de la Escala de Trabajo Emocional de Frankfurt. *Psicothema*, 24(2), 337-342.
- Perales, F. (2010) Feminización ocupacional, capital humano especializado y salario: evidencia del mercado laboral británico, Serie de documentos de trabajo del Instituto de Investigaciones Sociales y Económicas (ISER) n. 31.
- Pérez, A. (2003) Las mujeres que trabajan, ¿cuántas, quiénes, cómo, dónde?, Biblioteca Virtual de CLACSO, 58-69.
- Pérez, R. (2020) Trabajo emocional: la articulación emocional en las lógicas empresariales. Universidad Complutense de Madrid, Crítica cultural: génesis y fronteras *Análisis Sociocultural del Conocimiento y la Comunicación*, 1-12.
- Pintos, K. (2022) Consecuencias del Trabajo emocional sobre la salud de los agentes de call centers y su impacto organizacional: revisión de evidencia empírica en el siglo XXI, Universidad de la República Facultad de Psicología, Trabajo terminal de grado.
- Priego, M. (2021) Desigualdad salarial: Análisis en función de las variables Género y Edad. Universidad Zaragoza, 1-34.
- Rendón, T. y Maldonado, V. (2004) Feminización de la fuerza de trabajo en el México de principios del siglo. *Economía Informa*, 48-55.

- Ribeiro, F., Uziel, A. y Rotenberg, L. (2014) Mulher, tempo e trabalho: o cotidiano de mulheres comissárias de voo. *Psicologia & Sociedade*, 26(2), 472-482.
- Rocha, S. y Cruz, C. (2013) Barreras Estructurales y subjetivas en la transición de roles de mujeres mexicanas y su malestar emocional. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 123-135.
- Rodríguez, R. y Aguilar, M. (2021) El efecto de la crisis económica en el mercado laboral femenino de México, 1987-2016. *Revista de la CEPAL*, 133, 191-210.
- Rojas, L. (2016) Mujeres, hombres y vida familiar en México. Persistencia de la inequidad de género anclada en la desigualdad social. *Revista Interdisciplinaria de Estudios de Género*, 3, 73-101.
- Sampieri, R. Collado, C. y Lucio M. (2010) Metodología de la investigación. McGraw Hill Education, Interamericana editores, México.
- Saéñz, G., Valor, I. y Expósito, F. (2012) ¿Empoderamiento o subyugación de la mujer? Experiencias de Cosificación Sexual Interpersonal. *Psychosocial Intervention*, 21(1), 41-51.
- Sánchez, M., Martínez, S. y Zamora, M. (2017) Trabajo emocional y sus efectos en la salud personal de enfermería del hospital general de México. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*, 2(22), 888-920.
- Saraví, G. (1997) Participación de la mujer en el mercado de trabajo en México: situación, enfoque y perspectivas. Fundación Friedrich Ebert Stiftung, México.
- Seid, G. (2016) Procedimientos para el análisis cualitativo de entrevistas. Una propuesta didáctica. V Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales, Memoria Académica.
- Sigüenza, M., Brotons, M., y Huete, R. (2013) La evolución de la desigualdad de género en el empleo turístico en España. *Revista de Ocio y Turismo*, 6, 182-200.
- Solís, M. (2018) Aproximaciones al análisis de la precariedad laboral de la migración de retorno. Un estudio comparativo entre migrantes yucatecos. *NORTEAMÉRICANA*, 13(1), 7-32.
- Standing, G. (1999) Feminización global a través del trabajo flexible: un tema revisado. *Desarrollo mundial*, 27(3), 583-602.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002) Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Universidad de Antioquia.

- Tánori, A. (1998) Fuerza de trabajo femenina. INESER, Universidad de Guadalajara, 58, 26-36.
- Torres, A., Ochoa, G. y Pedroza, D. (2022) Determinantes de la participación económica de la mujer en México: un enfoque de calificación laboral. *Revista de Economía*, 39(98), 69-93.
- Tunal, G. (2017) Propuesta teórica para el estudio del mercado de trabajo femenino. *Theoria*, 16(1), 46-61.
- Vargas, E. Pérez, S. (2018) Conciliación, familia y empleo en mujeres que laboran en el sector turístico en México. *Política y Sociedad*, 17, 53-61.
- Vargas, S. (2018) Actuación Emocional en el Trabajo y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay Apurímac 2018. *Tesis de maestría en gestión pública*, Universidad César Vallejo, 12-66.
- Velasco, M., y Martínez, M. (2017) Muestreo probabilístico y no probabilístico. Universidad del ISTMO, 3-14.
- Vejar, D. (2014) La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. *Trabajo y Sociedad*, 23, 147-168.
- Zapf, D. (2009) Emociones en el trabajo. *Revista mente y cerebro*, 34, 52-57.