Instituto de Investigaciones Gino Germani
VII Jornadas de Jóvenes Investigadores
6, 7 y 8 de noviembre de 2013

Laura I. Tottino (IIGG/UBA)
Lauto_2007@hotmail.com

Eje 12: Desigualdades y Estructura Social: Producción, reproducción y cambio.

Título: Trabajo y Turismo: un acercamiento al mundo del trabajo en las Agencias de Viajes y Turismo de Ciudad de Buenos Aires de 2003 a 2011.

- Introducción:

En Argentina, tal como ha ido ocurriendo en el resto del mundo, los trabajadores del sector de turismo tienen que enfrentarse a múltiples transformaciones, debido a los cambios en la organización del trabajo, al avance tecnológico, a la apertura que les otorga la globalización, a las políticas liberales implementadas con fuerza en la década del '90 y sus consecuencias como el desempleo; al surgimiento de nuevas instituciones tanto terciarias como universitarias que dictan las distintas carreras de turismo y, al impulso que se le otorgó desde las políticas públicas en el 2003.

- El turismo como actividad económica

En la escala de análisis global, las innovaciones tecnológicas de este período (2003-2010), han transformado la variable espacio-tiempo de las transacciones; virtualmente han achicado el planeta, pero paradójicamente han agrandado el mercado.[1] La diferenciación socioterritorial de los beneficios de la reestructuración en argentina, se evidencian tanto en la nueva división del trabajo a escala nacional, como a escala intrarregional o interurbana, debido a que ha tendido a acentuar la condición diferenciadora y fragmentadora en esta nueva etapa (2003-2010) de crecimiento y modernización en el sector de servicios turísticos. así, el turismo se presenta como una rama de los servicios y una complejización avanzada de la estructuración económica en el mundo. En un marco donde la realidad que implacablemente

[1]Ciccolella, P. 1995; pág.48.

se abre paso en el mundo capitalista es el movimiento del capital aprovechando las desigualdades que se le presentan a su paso (Cordero Ulate; 2006).

En consecuencia, el interés de esta reflexión esta puesto en el turismo como una actividad moderna, emergente, que se enmarca en el sistema capitalista; "*expresado como una actividad económica, es decir, en servicios que necesitan una producción organizada y que se compran y venden"*[2]. A partir del laboratorio de turismo[3], es que se comenzó a estudiar al sector de actividad específico de servicios, los datos obtenidos de ese gran proyecto surgieron del relevamiento de veintitrés ciudades de las provincias seleccionadas, según el criterio de corredores turísticos del Plan 2016[4] (PFETS), a lo largo de tres años.

La población objeto de estudio han sido, los encargados de agencias de viajes y turismo, los hoteles y los graduados en las carreras de turismo, hotelería y gastronomía. Ahora bien, en el presente estudio me voy a focalizar en los encargados de las agencias de viajes y turismo de Ciudad de Buenos Aires porque en el procedimiento de encuesta se prefirió la respuesta del encargado, porque se supone que es el que está al tanto del negocio, que lo gerencia y conoce su oficio. Aclarando que en muchos casos sin embargo, la persona que tiene firma y lo gerencia no es el que está cotidianamente al frente del negocio, por eso aparecen en el perfil del encargado muchos idóneos, es decir trabajadores con experiencia; con y sin titulación específica de turismo. En suma, es a partir del laboratorio de turismo que se detectaron las carreras afines a él, tanto universitarias como terciarias; y los puestos de trabajo que generaron las agencias de viajes y turismo de Ciudad de Buenos Aires, aunque sin ahondar en su calidad.

Esto me condujo a querer explorar la calidad de trabajo que se genera en las agencias de viajes y turismo, a través de las siguiente dimensiones: tiempo de trabajo, tipo de contrato, si tienen título, descansos de los trabajadores/as de agencias de viajes; en el periodo de 2003 a

---

[2] Cordero Ulate; Allen; (2006); "*Nuevosejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo"*. Pág.29.
[3] Proyecto denominado "*Monitoreo de Inserción de Graduados en Hotelería, Gastronomía y Turismo"*, Convenio SECTUR/UBA firmado en 2007; dirigido por la Dra. Marta Panaia. Con base IIGG/UBA.
[4] Se trata de un trabajo que ha sido concebido desde una visión más amplia yo contextual del mundo bajo una idea de un país federal y de un sector productivo que se siente capaz de hacerse las riendas de su propia existencia. El objetivo general del Plan Federal es constituirse en el proceso orientador y articulador de actuaciones que en forma sinérgica reafirme, voluntades, optimice recursos y encamine estos esfuerzos hacia un modelo concertado de desarrollo turístico para la República Argentina. Se adopta por lo tanto una visión social del turismo donde el hombre ocupa el centro de la escena y se privilegia la sustentabilidad como componente de progreso. Ver http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/wp-content/uploads/2007/07/presentacion_pfets.pdf

2010. Lo que hizo necesario abordar las dimensiones relacionadas trabajo/turismo; porque contribuye a una mejor caracterización de la población en estudio.

- La evolución del mercado de trabajo en el sector de turismo Argentino

La evolución del mercado de trabajo en las ramas características y no características de turismo entre los años 2004 y 2010 se resume en el siguiente cuadro.

Cuadro 01

Variación promedio del personal ocupado por rama de actividad. Total de aglomerados urbanos 2004 a 2006 (en porcentajes).

Rama	Variación % Promedio 2004/2005	Variación % Promedio 2005/2006	Variación % Promedio 2007/2006	Variación % Promedio 2008/2007	Variación % Promedio 2009/2008	Variación % Promedio 2010/2009
Ramas no características del turismo	1,8	4,5	3	1,1	1,4	0,9
Ramas características	**3**	**5,3**	4,8	-1,2	0	4,1
Total de empleados	1,9	4,5	3,3	0,9	1,3	1,2

Fuente: cuadro comparativo de elaboración propia con datos de SECTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.

En el período 2004-2007 se observó un mayor dinamismo en la creación de empleo en las ramas características del turismo, y una leve caída del empleo en esas ramas en el período 2007-2008. En el 2009, por otro lado, se percibieron guarismos similares a los de 2008. A la vez, se observó un aumento del empleo en ramas no características del turismo. Entre los años 2010 / 2009, el crecimiento del empleo en las ramas características del turismo fue de 4,1%, la

primer variación positiva desde el 2007. En el mismo periodo, los empleos en las ramas no características también aumentaron, pero en una proporción menor, 1,2%[5]

- Características generales de la oferta educativa para el sector de turismo argentino.

La oferta educativa correspondiente al sector de turismo, señala un escenario educativo amplio y nutrido. El conjunto de instituciones educativas y el universo de graduados en las carreras de hotelería, gastronomía y turismo obliga a realizar un análisis que tome en cuenta las características del sistema de educación superior argentino en su totalidad como modelo binario[6] (San Martín, Eugenia; 2013:288), dada la coexistencia autónoma y paralela del sistema de educación superior no universitario y universitario.Además los cambios ocurridos en materia de políticas educativas, han tendido a la descentralización, a la generación de cuasi-mercados y a la focalización de las políticas, a un incremento de los años de escolarización medios, junto con un acceso más democrático a los niveles educativos obligatorios. Estas medidas han sido apoyadas por los organismos internacionales de financiamiento.Así, la Ley de Educación Superior Nº24521 de 1995, entre otras cosas, incorporó innovaciones en la articulación de instituciones, las cuales favorecieron y favorecen la expansión de las instituciones que dictan las carreras de turismo.

En el sector que estamos estudiando existe una amplia oferta de instituciones y de carreras universitarias y terciarias en hotelería, gastronomía y turismo en nuestro país. Las carreras más elegidas son la licenciatura, la tecnicatura y la carrera de guía de turismo; luego siguen las tecnicaturas en hotelería y turismo y gestión hotelera. Entre las ciudades estudiadas,[7] las del Gran Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires y Salta concentran a la amplia mayoría de instituciones que ofrecen careras para este sector de servicio en estudio.

En cuanto a la formación profesional que se pretende en estas instituciones, coincido con San Martín E. en que existe un aprendizaje de saberes propios de la especialidad que se plasman a través de la formación de áreas temáticas; que comprende las asignaturas

[5] Anuario estadístico de Turismo, 2011. Pág. 195

[6] Se denomina sistema binario cuando "ambos subsistemas (universitario y no universitario) se desarrollan de manera independiente y de formas restringidas de pasaje, además suelen generarse submercados educativos de oferta diferenciada y el mercado de trabajo suele otorgar reconocimientos diferenciales a sus credenciales por el contrario el modelo llamado integrado establece diferenciaciones al interior de cada institución educativa que facilita las articulaciones entre diplomas.

[7] En el proyecto denominado, "Monitoreo de Inserción de Graduados en Turismo, Hotelería y Gastronomía" dirigido por la Dra. Marta Panaia, se relevaron veintitrés ciudades pertenecientes a diez provincias seleccionadas, entre las que se estudiaron a ochenta y ocho instituciones educativas oficiales, de las doscientas treinta y seis que se registran en las estadísticas educativas, en el período 2008-2010.

correspondientes al perfil profesional que se pretende para sus egresados y que además deberían dar cuenta de las demandas locales. Ejemplos de esto son las orientaciones de turismo aventura o extremo, el turismo rural, el turismo arqueológico y las rutas gastronómicas y vitivinícolas como espacio de mercado en consolidación y crecimiento.

El perfil socio-demográfico de la población graduada que se entrevistó es predominantemente joven y femenina. Cerca del 70% de los graduados tienen entre veinte y treinta años. Por otro lado, a excepción de la provincia de Jujuy, la mayoría de los graduados ha logrado insertarse de alguna manera en el mercado de trabajo. Entre el 85% y el 90% tienen un empleo pleno. Son estos datos los que me motivaron a preguntarme sobre la calidad de ese empleo.

Cuadro 02

Graduados de las carreras de Turismo, Hotelería y Gastronomía de Ciudad de Buenos Aires, según edad en 2010 (en valores absolutos y porcentajes).

Edad	**CABA**	
20-25	40,60%	26
26-30	29,70%	19
31-35	15,60%	10
36-40	6,20%	4
41-50	0%	0
51 y más	7,80%	5
Total	100%	64

Fuente: datos de UBA-MECTUr 2008-2010. En San Martin E. (2013), Pág.293.

Cuadro 03

Graduados de las carreras de Turismo, Hotelería y Gastronomía de Ciudad de Buenos Aires, según sexo en 2010 (en valores absolutos y porcentajes).

Sexo	CABA	
Varón	14,10%	9
Mujer	85,90%	55
Total	100%	64

Fuente: datos de UBA-MECTUr 2008-2010. En San Martin E. (2013), Pág.293.

Cuadro 04

Graduados de las carreras de Turismo, Hotelería y Gastronomía de Ciudad de Buenos Aires, según condición de actividad en 2010 (en valores absolutos y porcentajes).

Condición de actividad	**CABA**	
Ocupado	87,50%	56
Desocupado	12,50%	8
Subocupado	0%	0
Ama de casa	0%	0
Rentista	0%	0
Jubilado/pensionado	0%	0
Total	100%	64

Fuente: datos de UBA-MECTUr 2008-2010. En San Martin E. (2013), Pág.293.

En suma, podría decirse que el sector que brinda servicios específicos de turismo, está cada vez más relacionado con las industrias del ocio y del entretenimiento y con una gran especialización según segmentos del mercado de consumo. Además, al igual que San Martín E. sostengo que en un contexto de descentralización educativa muchas instituciones terciarias crearon diversas carreras sin tener suficiente planificación y previsión respecto de la demanda efectiva que pudieran tener en el mercado educativo. Porque *"si bien existe un marco regulador de La Ley de Educación Superior, la oferta educativa en los institutos terciarios tiene una disposición anárquica en el marco de la excesiva descentralización que afectó a los institutos superiores no universitarios y que favoreció la proliferación de carreras en sus más variadas opciones, con y sin reconocimiento oficial"* [8]

Así se observó una amplia oferta de carreras terciarias y universitarias dirigidas a promover conocimiento específico del sector, aunque todavía no existe claridad, desde los diseños curriculares, cuáles deberían ser las competencias específicas que deben alcanzar los profesionales, puesto que no se observa una articulación entre los conocimientos propios de las ciencias de la administración con las técnicas propias del turismo y la hotelería.

- Los trabajadores de las agencias de viajes y Turismo

Las empresas de viajes y turismo funcionan como operadoras del mercado entre la oferta y la demanda turística y son definidas como una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes u otros servicios turístico dentro del marco de la Ley Nacional de Turismo Nº 25997, que designa en su artículo 1º, al turismo como una "actividad socioeconómica, estratégica y esencial para el desarrollo del país. Sus trabajadores/as cumplen funciones de agente intermediador entre ambas partes. Este es un sector que incrementó los requerimientos y exigencias en los servicios, las recreaciones y las comodidades, a causa de la dinámica turística y donde se espera que la infraestructura tanto como la superestructura responda a ese requerimiento.

"El incremento de la actividad turística debería repercutir positivamente en las empresas dedicadas a la distribución de productos y servicios turísticos, donde las agencias de viaje

[8] San Martín E. (2013); pág. 302.

tienen un papel preponderante por la influencia que poseen en la consolidación de determinados destinos turísticos."[9]

El crecimiento de estas empresas advierte, la consolidación del turismo en Argentina, específicamente en CABA, con la presencia de importantes fuentes de ingresos. El incremento de la productividad turística repercute positivamente en las empresas dedicadas a la distribución de productos y servicios turísticos, ya que las agencias de viajes tienen un papel preponderante en el mercado de trabajo, tanto por creación de nuevos puestos de trabajo, como en la influencia que poseen en la consolidación de determinados destinos turísticos.

"*Sin embargo, cabe destacar, que el desempeño de las agencias de viajes tiene lugar en un entorno altamente competitivo y se ha visto, en los últimos años, influido por la creciente tendencia a la desintermediación turística, favorecida por la venta directa del proveedor (líneas aéreas, hoteles, otros medios de transporte) y la aparición de nuevos competidores que desarrollan negocios on line."*[10]

En base a los primeros resultados del relevamiento del laboratorio de turismo, donde no se observa una articulación entre los conocimientos propios de las ciencias de la administración con las técnicas propias del turismo y la hotelería; surge el interrogante si los puestos de trabajo en las agencias de viajes les otorga a los trabajadores/as la posibilidad de desarrollar conocimientos amplios o solo son objeto de demandas excesivas y confusas por parte del empleador que en realidad esconden una extrema precarización de los puestos.Debido a que en el trabajo de campo se esbozó cierta disconformidad de parte del empleador debido a que demandan una actitud más flexible y agresiva de parte de los trabajadores/as de agencias de viajes con el fin de que cumplan una amplia variedad de funciones dentro de las agencias de viajes de CABA.

Los primeros resultados del relevamiento a los encargados de las agencias de viajes arrojaron que persisten en la inserción y trayectoria profesional, las prácticas de empleo flexible y una

[9] PFETS (Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable) 2020. Pag.183
[10] Anuario Estadístico de Turismo 2006, Pág. 164.

mayor polivalencia y multifuncionalidad en los puestos de trabajo en las agencias denominadas chicas, o hasta 5 empleados, más que en las agencias medianas y grandes, con el fin de cubrir varios puestos con escasa mano de obra.

Cuadro 05

Cantidad de empleados en las agencias de viajes de CABA

Cantidad de personal total en la institucion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hasta 5	82	78,1	78,1	78,1
	Hasta 10	12	11,4	11,4	89,5
	Hasta 25	6	5,7	5,7	95,2
	Hasta 50	2	1,9	1,9	97,1
	Hasta 100	3	2,9	2,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Esta variable es de gran interés en la Ciudad de Buenos Aires para ver cómo se vincula la mayor complejidad de los servicios con el tamaño de la empresa. Como puede observarse en los cuadros que siguen a pesar de la mayor complejidad de sus funciones, sigue predominando la empresa pequeña de hasta 5 empleados en un 78% de los casos y no llegan al 3% las Agencias con más de 100 empleados.

Las Agencias de Viajes de la Ciudad de Buenos Aires tienen una estructura más compleja administrativa y económica, que la del resto de ciudades. Casi todos los *Encargados de Agencias* entrevistados estaban en regla, pero muchas contaban con personal sin titulación y con idóneos.

Cuadro 06

Cantidad de encargados en agencias CABA

Puesto o cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Encargado	88	83,8	83,8	83,8
	Otro	17	16,2	16,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA,2009

El nivel de estudios alcanzados por los encargados es alto, destacándose que un 45% tiene estudios universitarios completos y un porcentaje significativo casi el 63%, tiene estudios complementarios específicos sobre turismo. La mitad de estos Encargados trabaja todo el día y la mitad entre 4 y 8 horas por día. El 95% tiene una situación de empleo formalizada, esto quiere decir que recibe aportes jubilatorios. Predomina el conocimiento de idiomas inglés, portugués, italiano y francés. Muy pocos manejan otros idiomas como el árabe, o el alemán.

Cuadro 07

Estudios realizados en agencias CABA

Estudios realizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria completa	24	22,9	22,9	22,9
	Terciaria completa	34	32,4	32,4	55,2
	universitaria completa	45	42,9	42,9	98,1
	Posgrado	1	1,0	1,0	99,0
	Otro	1	1,0	1,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

Cuadro 08

Horas de trabajo de los encargados de agencias de viajes de CABA

Horas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	de 4 a 8 horas	50	47,6	47,6	47,6
	+ de 8 horas	53	50,5	50,5	98,1
	Ns/Nc	2	1,9	1,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

Cuadro 09

Formalidad de trabajo de los encargados de agencias de viajes de CABA

Identificacion del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Formal	99	94,3	94,3	94,3
	Informal	5	4,8	4,8	99,0
	Ns/Nc	1	1,0	1,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA,2009

Como se observa a partir de los cuadros, predomina la empresa pequeña y familiar, de baja estructura formal y de perfil de formación alto, generalmente alrededor de algún graduado de Turismo o profesional que instala la empresa. Las grandes estructuras administrativas son casi inexistentes y cuando existen tienen una mayor complejidad de la tarea y sobre todo un volumen de actividad mucho mayor que estas empresas familiares.Los cargos estables son principalmente los de Dirección, Gerencia de Recursos Humanos, Administrativos jerárquicos y técnicos, recepción y contabilidad.

- Conclusiones:

En el sector de turismo argentino con el crecimiento delas empresas de viajes advierte la consolidación del turismo en Argentina, específicamente en una ciudad como CABA, con la presencia de importantes fuentes de ingresos. Paralelamente se observa el surgimiento de una amplia oferta de instituciones y de carreras universitarias y terciarias en hotelería, gastronomía y turismo en el mismo período.

Así, la Ciudad de Buenos Aires, es una de las ciudades que concentran a la amplia mayoría de instituciones que ofrecen careras para el sector de servicio turístico. Sin embargo,persisten en la inserción y trayectoria profesional, las prácticas de empleo flexible y una mayor polivalencia y multifuncionalidad en los puestos de trabajo en las agencias denominadas chicas, o hasta 5 empleados, más que en las agencias medianas y grandes, con el fin de cubrir varios puestos con escasa mano de obra.

Bibliografía

Ana María Geymonat, Mónica Donadoni, Diego Tello y Gustavo Busso. (2009). *El área turística del sur de Córdoba. Sistema productivo local basado en servicios.*

Cordero Ulate, A. (2006). *Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo.* Buenos Aires: clacso libros.

de Souza Minayo, M. C. (2009). *La artesanía de la investigación cualitativa.* Buenos Aires: Lugar Editorial.

Dejours, C. (1998). Como formular una problemática de la salud en ergonomía y en medicina del trabajo. En M.-P. G.-B. Dominique Dessors, *Organización del trabajo y salud. De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo* (pág. 233). Argentina: Lumen Hvmanitas.

HYPERLINK "http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/wp-content/uploads/2008/03/el-empleo-en-las-ramas-caracteristicas-del-turismo-en-argentina.pdf"

http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/wp-content/uploads/2008/03/el-empleo-en-las-ramas-caracteristicas-del-turismo-en-argentina.pdf

Leonardo Boto, Juan Carlos Mantero, Margarita Barreto, Rubén Pesci, Adriana Apollonio, Claudio Bernardelli, Doris, Capurro y Arnaldo Nardone. (2010). *Turismo en Areas Metropolitanas. El diseño de una política Integral.* Buenos Aires: Fundación FAPPU.

Middleton, V. "*Markerting in travel and tourism* " Butterworth Heinemann, oxford,1997.

Ruth, S. (2003). *Todo es Teoria.* Ciudad de Buenos Aires.

Regina Schluter; (2008)"*Turismo una Visión Integradora"*. CIET. Buenos Aires, ISBN 987-20540-7-X. Primea Edición enero 2008.

Vellas, F. (2004). *Economía y Política del turismo internacional.* España: Fundación Gaspar Espuña CETT.

Panaia, M. "*El trabajo negro en la Argentina*" FCS.UBA, Buenos Aires, 1991

Panaia, M.(y equipo) Informe final-Convenio Facultad de Ciencias Sociales-UBA-Ministerio de Turismo de la Nación "Relación formación –empleo en el sector turístico 2008-2010" (En prensa)