



### Grupo 3: Calidad del trabajo y del empleo y formas de inserción laboral

#### **Trabajo y turismo: un acercamiento a la actividad de los operadores de viaje de Ciudad de Buenos Aires entre el 2003 -2011.**

**Laura Isabel Tottino**  
IIGG/UBA  
lauto\_2012@live.com

#### - *Trabajo decente y el empleo en el sector de servicios turístico argentino*

*“Si bien todas las personas quieren un empleo, quieren sobre todo un buen trabajo”*<sup>1</sup>. Esto implica como sostiene la OIT (Oficina Internacional del Trabajo), tener un empleo de calidad, pero no solo eso. Implica la existencia de un marco regulador de la actividad laboral y de la relación de trabajo que garantice muy especialmente los derechos fundamentales de trabajadores y empleadores. Implica gozar de adecuados niveles de protección frente a la adversidad como son los accidentes y las enfermedades y durante la vejez. Implica asimismo, el derecho y, en ese marco, participar en procesos de diálogo social a nivel micro (la empresa), meso (provincias o ámbitos locales) y macro (país).<sup>2</sup>

A partir del 2003<sup>3</sup>, en el sector de turismo<sup>4</sup> se observa una tendencia creciente en la evolución de la actividad, así como en la ocupación; en un contexto de crisis de desocupación donde el *“deterioro de las condiciones de trabajo no forman parte de los problemas más acuciantes,”* debido a que *“frente a la crisis de desocupación, comenzaron*

---

<sup>1</sup> Generando Trabajo Decente en el Mercosur; Volumen I. Pág. 11.

<sup>2</sup> Generando Trabajo Decente en el Mercosur; Volumen I. Pág. 11.

<sup>3</sup> El 2003 fue el año que se impulsa con más fuerza el sector de turismo a través de las políticas públicas en Argentina.

<sup>4</sup> El sector turismo, incluye actividades características como servicios de alojamientos, servicios de provisión de alimentos y bebidas, servicios de transportes de pasajeros, servicios de agencias de viaje tour operadores y guías, servicios culturales, servicios recreativos y otros servicios de esparcimiento y servicios turísticos diversos.

*a considerarse privilegiados respecto del resto de la población”<sup>5</sup>*. Lo que conduce a sostener que en el sector de servicios turísticos argentino, existe una tendencia creciente del empleo pero no en su calidad.

Desde esta concepción, la OIT ha comenzado a desarrollar el concepto de trabajo decente en un intento de designar en el lenguaje cotidiano la convergencia de cuatro dimensiones (el empleo, los derechos laborales, la seguridad y la representación) de lo que es un buen trabajo y su integración estratégica; debido a que considera que proveer empleo sin considerar su calidad y los niveles de protección social a los que permite acceder no conduce al progreso. Así como tampoco lo es, promover los derechos en el trabajo sin preocuparse porque existan empleos para quienes lo necesitan. En cambio, el diálogo social es un elemento necesario para asegurar que los ciudadanos y ciudadanas puedan contribuir a la elaboración y ejecución de una agenda de desarrollo. De la misma forma, el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres constituye para la OIT, uno de los pilares del concepto de trabajo decente.

En esta ponencia se pone especial énfasis en un acercamiento al concepto de trabajo decente en el sector de servicios turístico argentino, haciendo hincapié en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo de Ciudad de Buenos Aires en el período de 2003 a 2010; por cuanto la finalidad del mismo es contribuir a la discusión o debate sobre el tipo de empleo que se genera en el sector.

La mayoría de los países del Mercosur, entre ellos Argentina han ratificado los convenios de la OIT sobre los derechos fundamentales en el trabajo, así como otros instrumentos vinculados al tema del empleo, en particular el Convenio relativo a la política del empleo, N° 122 (1964). La Normas Internacionales del Trabajo y de la Declaración sobre Derechos Fundamentales en el Trabajo y su seguimiento, de la OIT, (1998) está recogido en la *Declaración Sociolaboral del Mercosur* en la que se proclaman los derechos

---

<sup>5</sup> Esther Giraudo, Silvia Korinfeld, Nora Mendizábal, (2003). Pág.1.



sociales fundamentales reconocidos como tales en el proceso de integración, la que fue aprobada el 10 de diciembre de 1998 en Río de Janeiro, Brasil.

En relación al turismo, es de particular interés, uno de las principales propuestas del informe de la OIT para el Mercosur, que dice, que es muy importante potenciar las redes vinculadas con el turismo internacional y establecer una plataforma a nivel del Mercosur para impulsarla. El turismo, y todos los productos y servicios incorporados en la cadena respectiva, es una actividad cuya demanda se caracteriza por la alta elasticidad respecto el ingreso, por no demandar una tecnología poco accesible para los países del Mercosur, y por generar directa o indirectamente empleo y divisas.<sup>6</sup>

Por lo tanto, es factible suponer que este marco favoreció el impulso que se le brindó al sector de turismo en el 2003 a partir de las políticas públicas. Según la OIT, *“aplicar esta propuesta de política implica más mercado pero también mejor Estado. No un mayor Estado, sino una mejor institucionalidad pública entendida como espacio facilitador para abaratar los costos de transacción económica en una determinada sociedad en función de su progreso material, pero también como un espacio éticamente comprometido con los menos favorecidos de dicha sociedad en función del necesario progreso social.”*<sup>7</sup>

En consecuencia, este trabajo sostiene la hipótesis que, la estrategia de desarrollo en relación al sector de turismo que se llevó a cabo en Argentina, implicó gran impulso y crecimiento entre los años 2003-2010, pero no tuvo como finalidad la creación del empleo de calidad.

- ***El empleo de calidad y su reconocimiento en el ámbito laboral.***

*“En el pasado reciente, el empleo en los países del Mercosur, y particularmente el empleo de calidad- relativamente estable, dignamente remunerado, de buena*

<sup>6</sup> Generando Trabajo Decente en el Mercosur; Volumen I. Pág. 26.

<sup>7</sup> Generando Trabajo Decente en el Mercosur; Volumen I. Pág. 26.



*productividad, con acceso a protección social y con buenas condiciones de trabajo- ha tendido a ser considerado como un subproducto de la política económica y de los diversos eventos que determinan el curso de la actividad económica”<sup>8</sup>* Según García E. Norberto (2004); en los últimos cincuenta años el empleo fue considerado como una variable de ajuste cuya evolución podía ser sacrificada en detrimento de otros objetivos considerados prioritarios: la estabilidad de precios, la estabilidad cambiaria y el libre funcionamiento de los mercados. Estos modelos o concepciones legitimaron muchos esquemas y propuestas internas y externas que han sido aceptadas tanto por medios académicos como por algunos gobiernos. De hecho, en Argentina, las políticas implementadas en los '90 conforman un claro ejemplo de este tipo de propuestas, donde el empleo se comenzó a dibujar como uno de los principales problemas de la sociedad.

*“Así es como estas propuestas confundieron lo que son restricciones u objetivos instrumentales- como la meta de la inflación, el nivel de tipo de cambio real, el superávit fiscal primario para el pago de la deuda, etc - con lo que son objetivos finales: el bienestar de la población y un proceso ampliado de inclusión y movilidad social. Al hacerlo incurrieron en uno de los más serios desaciertos de la política económica: dejar de aceptar como objetivos aquellos temas que son considerados vitales para una sociedad”<sup>9</sup>*

Esto provocó que no solo se elevara el nivel de desempleo, sino que la informalidad y la precariedad laboral se incrementaran; en los países que conforman el Mercosur, principalmente en la sociedad Argentina. En síntesis, como afirma en el informe de la OIT (2004); con el correr de los años el deterioro de la situación del empleo fue persistente. Ni siquiera la crisis de los años '30 generó un problema de esta magnitud.

Según García, E. Norberto; *“con la crisis desatada en los últimos años de la década de los noventa y principio de 2000 y las manifestaciones sociales que la acompañaron, quedo muy claro que la población requería urgentemente una propuesta seria a sus demandas.”*

---

<sup>2</sup> García E. Norberto, 2004. Pág. 35

<sup>9</sup> García E. Norberto, 2004. Pág. 35



Entendiendo así, que el problema no necesitó solo la implementación de programas de empleo de emergencia y de transferencias esenciales para contener a los sectores sociales más excluidos, como fueron en Argentina el PJyJHD<sup>10</sup> en abril de 2002.

En efecto, *“la mayor parte de las políticas de empleo implementadas hasta la crisis fueron de carácter pasivo, centrada en la oferta de fuerza de trabajo. Los recursos destinados a políticas activas de empleo fueron escasos, ya que éstas se sucedieron sin coordinación entre ellas y adoptaron múltiples modalidades, focalizándose en sectores y categorías específicas de la fuerza de trabajo y poniendo el acento en la promoción de empleos temporarios que no se tradujeron definitivamente en la creación de empleos estables y de calidad”*.<sup>11</sup>

Neffa, C. Julio(2008); dice que durante la década de los 90 y hasta la crisis del 2001, se crearon muy pocos nuevos empleos “decentes” o digno. *“las características de un empleo digno sería la de ser estable, es decir, por tiempo indeterminado, estar amparado por la legislación protectora del trabajo, encuadrado en convenios colectivos o en estatutos especiales, protegido socialmente por el hecho de estar registrado en el sistema de seguridad social, con salarios que permitan la adecuada reproducción de la fuerza de trabajo y el sostén de la familia, ejecutando la actividad en condiciones y medio ambiente de trabajo que no deterioren la vida y la salud física, psíquica y mental de los trabajadores.”*<sup>12</sup>

A pesar de no ser el tema central de este estudio, considero imprescindible al igual que la OIT, profundizar una discusión responsable sobre las estrategias de desarrollo y las políticas de mediano y corto plazo en el país que contengan como una de sus prioridades la

---

<sup>1010</sup> Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados. El objetivo buscado era asegurar un mínimo ingreso mensual a todas las familias argentinas, invocando el derecho familiar de inclusión social establecido por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) reconocido por el art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional reformada en 1994, con rango constitucional. Véase Julio C Neffa, (2008); Desempleo, Pobreza y Políticas Sociales.

<sup>11</sup> Julio C. Neffa (2008); *“Evolución de la actividad, el empleo y el desempleo en la Argentina desde 1974 hasta la instauración del Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados (abril 2002)”*. Pág.48.

<sup>12</sup> Julio C. Neffa (2008); pág. 48.



generación de trabajo decente y el empleo de calidad, pero a partir de las particularidades que resulten de cada sector, como es en este caso, el sector de servicios turísticos de CABA. Porque como se demostró en los '90; el traslado mecánico de las políticas económicas elaboradas en EEUU, a la Argentina no han aportado una solución positiva. De hecho, *“un año después de la creación del PjyJHD, en conjunto, todavía casi 6000000 de personas tenían problemas de empleo en mayo de 2003, y los buscadores de empleo, desocupados y subocupados ascendían a 4050000 personas, o sea, el 42% de la PEA (Población Económicamente Activa)”*<sup>13</sup>. Lo que muestra, que dichas políticas surgidas de una sociedad (EEUU) con pleno empleo de los recursos, era muy diferente a la nuestra.

En consecuencia sostengo al igual que San Martín María Eugenia (2013), que *“los desafíos que ofrece el turismo como objeto de estudio (aún no institucionalizado) no son solo de carácter metodológico y/o empírico, sino también conceptuales en tanto las definiciones y tipologías asociadas al trabajo y al proceso de organización productiva son materia de análisis renovado”*.<sup>14</sup> Además considero, que las discusiones teóricas sobre las políticas públicas que dieron impulso al sector de turismo en el 2003, también necesitan una constante, reflexión, discusión y replanteamiento de las discusiones teóricas en las cuales se basaron dichas políticas específicas, dado que el contexto económico, político y social en el 2010 no se puede igualar a la de 2003.

En esta dirección, Cordero Ulate (2006) *“plantea el debate acerca del carácter productivo e improductivo del turismo en la acumulación del capital, a la posibilidad de incorporar cadenas de producciones globales –utilizada principalmente en el sector primario de la economía- y, lo que resulta particularmente desafiante, la pertinencia de aplicar conceptos organizativos del proceso de trabajo, tales como taylorismo,*

---

<sup>13</sup> Julio C. Neffa (2008), Pág. 46.

<sup>14</sup> San Martín María Eugenia (2013); “Inserción de graduados en turismo, hotelería y gastronomía”. Pág. 289.

*especialización flexible y círculos de calidad, entre otros, a la producción de servicios turísticos*<sup>15</sup>

- ***El turismo como actividad económica y social en un contexto de desempleo.***

La realidad que implacablemente 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). Así, el turismo se presenta como una rama de los servicios y una complejización avanzada de la estructuración económica en el mundo, y especialmente en la argentina, a partir del gran impulso dado en el 2003 por las políticas públicas. En consecuencia, el interés de esta reflexión está 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”*<sup>16</sup>.

A partir del laboratorio de turismo<sup>17</sup>, que se inició en un ministerio y no en una universidad, es que se comenzó a estudiar al sector de actividad específico como el de los servicios seleccionada según el criterio de corredores turísticos del Plan 2016, a lo largo de tres años. En este caso la población objetivo han sido, los encargados de agencias de viajes y turismo de Ciudad de Buenos Aires. A partir de este estudio, definido en principio para explorar la especificidad del sector, es que se detectaron las carreras afines del sector tanto universitarias y terciarias; y los puestos de trabajo que se generan en las agencias de viajes y turismo de CABA sin ahondar en su calidad. Lo que condujo a interrogarme sobre la calidad de trabajo que se genera en las agencias de viajes y turismo de Ciudad de Buenos

---

<sup>15</sup> Cordero Ulate (2006); en San Martín María Eugenia (2013); “Inserción de graduados en turismo, hotelería y gastronomía”. Pág. 289.

<sup>16</sup> Cordero Ulate; Allen; (2006); “Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo”. Pág.29.

<sup>17</sup> 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.



Aires a través del tiempo de trabajo, tipo de contrato, si tienen título, descansos, etc de los operadores/as de viajes en el periodo de 2003 a 2010.

*“así puede suponerse que la historia del turismo en el seno de la sociedad capitalista empieza como una actividad que es posible dado un mayor desarrollo de los servicios, en particular el transporte y los alojamientos (...); desde el punto de vista de la economía política, el turismo y en general toda la rama de servicios no constituye un problema fácil de dilucidar”;*<sup>18</sup> porque las dificultades que se presentan dice Cordero Ulate, tiene que ver con la tradicional distinción entre capital productivo y capital improductivo. Siendo el capital productivo aquel que produce plusvalía, mientras que el capital improductivo no la genera, sino que depende de una redistribución de la plusvalía obtenida en el marco del despliegue del capital productivo.

El análisis clásico de la economía política se ha basado en tres formas de existencia del capital: productiva, mercantil y monetaria. La productiva se refiere a la producción de mercancía entendida como el generador de plusvalía, el mercantil es el capital comercial y el monetario es el capital financiero. Los dos últimos como no se los considera generadores de plusvalía, dependen del primero y por lo tanto regulan la distribución de plusvalía.

Así, *“La economía política se ha especializado de manera extraordinaria en el análisis del funcionamiento del capital productivo, principalmente en su expresión industrial o producción de mercancías industriales, mientras que el análisis del capital tanto comercial como financiero no ha sido tan profuso. Por otro lado en lo que respecta al análisis de los servicios desde el punto de vista de la economía política, podría decirse que es prácticamente “terreno de nadie” y que a lo sumo, reina la controversia y el análisis experimental”*<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> Cordero Ulate; Allen; (2006); *“Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo”*. Pág.30.

<sup>19</sup> Cordero Ulate; Allen; (2006); *“Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo”*. Pág.30.



Cordero Ulate (2006); se interrogó acerca de si el turismo asume una forma productiva o improductiva del despliegue del capital, y concluyó que los servicios turísticos constituyen, en el marco del capitalismo, una forma de capital productivo y que la fuerza de trabajo, que se desempeña en dicho marco, también debería ser considerada productiva. *“Esto sucede principalmente por dos razones que derivan de la economía política. Por una parte, el capital invertido en turismo está dirigido a la obtención ampliada de ganancias (léase valorización de capital). Por otro lado, desde el punto de vista de la necesidad que satisfacen (descanso y recreación ampliada del ocio), se encuentran en gran parte dirigido a la reposición de la fuerza de trabajo. Esta necesidad de un descanso “enriquecido” es parte del proceso de diversificación del consumo, o puede entenderse, también, como un enriquecimiento del nivel y calidad de vida de sectores de trabajadores tanto de los países desarrollados como de los económicamente atrasados”*.<sup>20</sup>

Para llegar a esta primera conclusión, Cordero Ulate (2006), expone una discusión y análisis que parte del *Tratado de economía marxista de Ernest Mandel (1969)* dado que lo considera como un gran esfuerzo de análisis teórico y actualización temática del desarrollo capitalista mundial, ocurrido en la década del sesenta. Sin embargo encuentra, que al desarrollo de los servicios se le brinda muy poca atención.

*“En el Tomo I del tratado se dedica un pequeño apartado dirigido a caracterizar el denominado sector terciario. En tal contexto, Mandel procede a dividir este sector en dos tipos: los servicios productivos y los no productivos”*<sup>21</sup>

Según Mandel (2006), los servicios productivos son los que generan plusvalía, según la definición de Marx, por ejemplo servicios como la electricidad, agua, gas y transporte; y entre los servicios no productivos se encuentran la salud, la administración y la contabilidad pública; siendo de carácter aún más improductivo, la publicidad, el ejército y la policía. Además el autor, polemiza con la noción simplista de que el desarrollo de un país o de una

<sup>20</sup> Allen Cordero Ulate; (2006); pág. 38.

<sup>21</sup> Allen Cordero Ulate; (2006); pág. 32.



región se mide por el grado de desarrollo de los servicios porque la existencia de un gran desarrollo de los servicios en un país no indica necesariamente que haya un importante grado de avance económico; puesto que en primer lugar es necesario cualificar el tipo de servicios que se desarrolló. Por ejemplo el desarrollo de servicios en un país podría ser muy grande, pero la calidad de su empleo muy baja. Lo que indica la existencia de un inmenso sector de supervivencia alrededor del comercio.

- ***La ocupación en el período 2003-2010 en relación al empleo registrado***

Así, se va a contextualizar el impulso dado al sector de servicios turístico argentino a partir de 2003, para poder tener una ubicación concreta que me permita explorar si el trabajo que se genera es de calidad o impera un inmenso sector de supervivencia ante los importantes niveles de desocupación y subocupación luego de la crisis de 2001.

Por ello, uno de los objetivos de este estudio es explorar en qué medida estos trabajadores pueden acceder al empleo registrado en este sector turístico, específicamente dentro de las agencias de viajes y turismo, ya que es una dimensión que impacta al mundo del trabajo de forma positiva debido a que se torna un beneficio. Así se observó que, “*la distribución del empleo registrado en el país desde 2003 a 2007, muestra una estructura equilibrada en los sectores de actividad: 46% en la industria, 52% en comercio y 46% en los servicios*”. A grandes rasgos pareciera que la formalización del empleo registrado en el sector de servicios argentino no difiere del resto de los sectores como la industria y el comercio.

En el 2006, los empleados de las ramas características del turismo argentino totalizaron un promedio de 956546 empleados. Lo que representa cerca del 9,7% del total de ocupados



a nivel nacional, estimado en 9874401 personas en ese año. Dentro de esta rama de actividad, las agencias de viajes<sup>22</sup> ocuparon un promedio de 31336 personas.<sup>23</sup>

<b>CUADRO I: PERSONAL OCUPADO POR RAMA DE ACTIVIDAD.TOTAL DE AGLOMERADOS URBANOS. PROMEDIO ANUAL 2005-2006</b>			
<b>Rama</b>	<b>Personal ocupado</b>	<b>Personal ocupado</b>	<b>Personal ocupado</b>
	<b>Promedio anual</b>	<b>Promedio anual</b>	<b>Promedio anual</b>
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2009</b>
Ramas no características del turismo	8536283	8917855	9499875
Servicios de alojamiento en hoteles, campamentos y otros tipos	45671	42438	49497
Servicios de expendio de comidas por vendedores ambulantes	16482	37085	27438
Servicios de expendio de comidas y bebidas excepto vendedores ambulantes	254921	279406	315557
Transporte ferroviario	10239	9451	14318
Transporte automotor de pasajeros	280081	281721	327845
Servicio de transporte por vía acuática	5504	7405	3073
Servicio de transporte aéreo	12777	14843	12300
Servicios auxiliares para el transporte	34221	30190	48980
<b>Agencias de viaje y actividades complementarias de apoyo turístico</b>	<b>23813</b>	<b>31336</b>	<b>32956</b>
Servicios de cinematografía, radio y televisión y servicios	80468	79371	79711
Servicios de bibliotecas, archivos y museos y servicios culturales	15649	14157	10329
Servicios para la práctica deportiva y de entretenimiento	128439	129143	124939
<b>Total ramas características del turismo</b>	<b>908260</b>	<b>956546</b>	<b>1046943</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9444543</b>	<b>9874401</b>	<b>10546818</b>

*Fuente: Cuadro extraído del Anuario estadístico 2006 y 2010 SECTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.Pág.179 y 193*

<sup>22</sup> Las agencias de viajes son consideradas como características del turismo.

<sup>23</sup> La estimación del volumen del empleo que se observa en el cuadro I, se realizó a partir de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). La EPH revela información socioeconómica y de la situación laboral de los hogares en un total de 31 conglomerados urbanos del País. El clasificador de rama de Actividad-CAES-MERCOSUR (Cuadro 5.1.3.) que utiliza permite desagregar los empleos en las ramas características del turismo (Anuario Estadístico 2006, pág. 179).



Resumiendo la evolución del mercado de trabajo en las ramas características y no características de turismo entre los años 2004 y 2010 se obtienen los siguientes cuadros:

**CUADRO II: PERSONAL OCUPADO POR RAMA DE ACTIVIDAD, EVOLUCIÓN SEMESTRAL Y PROMEDIO ANUAL. TOTAL DE AGLOMERADOS URBANOS. 2004-2010**

Rama	Personal Ocupado						
	Promedio anual 2004	Promedio anual 2005	Promedio anual 2006	Promedio anual 2007	Promedio anual 2008	Promedio anual 2009	Promedio anual 2010
Ramas no características del turismo	8382196	8536283	8917855	9182981	9285378	9416799	9499875
Ramas características	882125	908260	956546	1018076	1005505	1005413	1046940
Total empleados	9264320	9444543	9874401	10201058	10290883	10422212	10546818

*Fuente: SECTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.*

**Cuadro III: VARIACION PROMEDIO DEL PERSONAL OCUPADO POR RAMA DE ACTIVIDAD. TOTAL DE AGLOMERADOS URBANOS. 2004-2006**

Rama	Variación Promedio 2004/2005	Variación % Promedio 2004/2005	Variación Promedio 2005/2006	Variación % Promedio 2005/2006
Ramas no características del turismo	154088	1,84	381572	4,47
Ramas características	26136	2,96	48286	5,32
Total de empleados	180224	1,95	429858	4,55

*Fuente: cuadro de realización propia en base a datos extraídos del Anuario Estadístico de Turismo 2006. SECTUR sobre la base INDEC (Encuesta permanente de Hogares). Pág. 181.*

Como se observa en los cuadros II y III las ramas características del turismo han aumentado el volumen de ocupados en un 2,96% en el periodo 2004- 2005, más que las ramas no características, que aumentaron un 1,84%, en el periodo 2005- 2006, las ramas características aumentan un 5,32% mientras que las no características incrementan el número de empleados en un porcentaje menor, 4,47%. Estos datos muestran un mayor



dinamismo en la creación de empleo en el período 2004- 2006 en las ramas características del turismo.

**CUADRO IV: VARIACION PROMEDIO DEL PERSONAL OCUPADO POR RAMA DE ACTIVIDAD. TOTAL DE AGLOMERADOS URBANOS.2007-2010**

Rama	Variación promedio 2008 / 2007	Variación % promedio 2008 /2007	Variación promedio 2009 / 2008	Variación % promedio 2009 / 2008	Variación promedio 2010 / 2009	Variación % promedio 2010 / 2009
<b>Ramas no características del turismo</b>	89.825	0,88	131.328	1,28	124.606	1,20
<b>Ramas características</b>	-12.571	-1,23	-93	-0,01	41.527	4,13
<b>Total empleados</b>	102.397	1,12	131.421	1,42	83.076	0,88

*Fuente: SECTUR sobre la base de INDEC. Encuesta Permanente de Hogares.*

Siguiendo, en el período 2004- 2007 se observa 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, también se observan guarismo similares a los del 2008 y al mismo tiempo se evidencia un aumento en las ramas no características del turismo.

Entre los años 2010-2009, el crecimiento del empleo en las ramas características del turismo fue de 4,13%, lo que implica una primer variación positiva desde el 2007. En el mismo período, los empleos en las ramas no características del turismo aumentaron aunque en menor proporción, 0,88%. En síntesis, los mayores aumentos en el volumen de empleo en todas las ramas se registraron en el período 2005-2006. (Anuario estadístico de Turismo, 2010. Pág. 195).



- *Empleo registrado en las agencias de viajes y turismo de CABA.*

Dentro del sector de servicios turístico me interesa indagar que porcentaje de empleo registrado se observa en las agencias de viajes y turismo de CABA en el mismo período (2003-2010), con el fin de explorar si los trabajadores/as cuentan con las protecciones derivadas del mismo. Dado que las condiciones laborales indirectamente están relacionadas con la productividad; ya que los descuentos jubilatorios son indicadores indirectos de las condiciones de formalidad en las distintas ramas características del turismo.

De tal forma se observó en Argentina que, del total de ocupados en las ramas características del sector en el 2006, el 43,7% no tiene descuento jubilatorio. Los empleos en la rama de transporte ferroviario y aéreo, tiene 93,2% y 94,1% respectivamente de descuento jubilatorio, evidenciando condiciones de formalidad. Por el contrario, los empleos en gastronomía, transporte automotor de pasajeros y agencias de viajes tienen menos acceso a este beneficio, de 40,6%, 45% y 65,5% respectivamente. En el 2010 los empleos en las ramas de transporte ferroviario, aéreos y fluvial tienen un alto porcentaje de aporte jubilatorio que alcanza al 100%, 96% y 100% respectivamente. Evidenciando condiciones de formalidad en la inserción de trabajo. En cambio los empleos en gastronomía y transporte automotor de pasajeros, tienen menos acceso a este beneficio con un 52% y 48% respectivamente evidenciando condiciones de informalidad. En la rama de agencias de viajes, de interés para este trabajo, se observó un nivel de descuento jubilatorio del 67%.

La distribución del empleo registrado del sector de servicios turísticos en el 2006 y aún en el 2010 presenta a los trabajadores de las agencias de viajes y turismo, entre los menos beneficiados con un 65,5% y 67% respectivamente, a causa del bajo nivel de descuento jubilatorio, lo que muestra que aún quedan muchos trabajadores fuera del marco proteccionista regulatorio de índole laboral. Resumiendo, los descuentos jubilatorios son

indicadores indirectos de las condiciones de formalidad del empleo no sólo en las agencias de viajes y turismo sino en las distintas ramas características del turismo.

Así, desde una perspectiva sociológica la propuesta es explorar el trabajo que realizan los operadores de las Agencias de Viajes y Turismo de Ciudad de Buenos Aires en el período 2003-2010, desde la perspectiva teórico metodológico de la psicodinámica del trabajo. Haciendo hincapié en los conceptos de actividad, de trabajo decente, características de los trabajadores, tiempos de trabajo y el modo en que influyen sobre la salud de las personas involucradas y la calidad de lo producido.

Siguiendo los objetivos formulados por el “Laboratorio de Monitoreo de Inserción Laboral de Graduados en el Sector Turístico” Dirigido por Marta Panaia. El trabajo de campo fue efectuado desde el 1 de julio hasta el 30 de octubre inclusive de 2008 y la investigación completa se realizó entre 2008 y 2010. La metodología utilizada es cuantitativa y cualitativa, a través de encuestas, entrevistas y datos secundarios extraídos de la OIT, INDEC, Anuario Estadístico de Turismo de Nación y diarios. Por razones de espacio limitaremos esta ponencia solo a la exposición de algunas de las dimensiones del perfil de los Encargados de Agencia de la Ciudad de Buenos Aires.

Al interior de estas Agencias de viaje hemos diferenciado las siguientes funciones, no todas identificadas con cada uno de los tipos de Agencias, hay algunos que se repiten en más de un tipo y hay algunos que se superponen. Al estar desagregadas las funciones, las características del cargo son diferentes según cada una. Dentro de las Agencias de Viajes se identificaron puestos de trabajo diferenciados, más claramente en las de mayor tamaño y muchas veces superpuestos en los pequeños y medianos.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>TOTTINO, LAURA, PANAIÁ MARTA; *ENCUENTRO PRE-ALAS CHACO “Fronteras abiertas de América latina: Geopolítica, cambios culturales y transformaciones sociales”*. Preparatorio del XXVIII Congreso Alas Recife, realizado los días 11, 12 y 13 de mayo de 2011.



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. 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.

Casi todos los *Encargados de Agencias* entrevistados estaban en regla, pero muchas contaban con personal sin titulación y con idóneos. En la mayoría de los casos se señalan deficiencias en el sistema de control y hay quejas por la competencia desleal, especialmente los operadores ocultos, que son los más difíciles de detectar. (Tottino, L; Pania, M.: 2011)

Una situación muy frecuente, aun en Agencias chicas<sup>25</sup>, es la presencia de dos Directores o Encargados, aunque a veces los empleados totales sean menos de cinco. Esto se debe que dentro de la estrategia de supervivencia del Negocio, para financiar su funcionamiento se necesitan dos personas, una que tiene el capital y la otra pone el trabajo o que una pone el título y otra el trabajo o la cantidad de horas.

**Cuadro N° V PERFIL DEL ENCARGADO DE AGENCIAS**

**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

<sup>25</sup> Las agencias se categorizaron según cantidad de empleados: hasta 5, hasta 10, hasta 25, hasta 50, hasta 100 y mas de 100.



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 VI: NIVEL DE ESTUDIOS DEL ENCARGADO

##### 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 VII: ESTUDIOS ESPECIALIZADOS EN TURISMO DEL ENCARGADO DE AGENCIAS DE VIAJES DE CABA

##### Formacion complementaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	66	62,9	62,9	62,9
	NO	36	34,3	34,3	97,1
	Ns/Nc	3	2,9	2,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

#### CUADRO VIII: HORAS DE TRABAJO EN 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 IX: SITUACION DE CONTRATACIÓN DE EMPLEO DE LOS ENCARGADOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DE CABA.

#### Identificación 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

#### - *Tiempo de trabajo de los trabajadores de agencias de viajes y turismo.*

La ciudad de Buenos Aires es un destino internacional que no diferencia temporada alta y baja, tiene turismo todo el año. Esto se refleja en la cantidad de días por año trabajados y en la cantidad de horas por día trabajados. Teniendo en cuenta, que lo detectado en la encuesta es solamente el horario de trabajo y la cantidad de días trabajados de los trabajadores formales y contratados, un alto porcentaje trabaja en el sector todo el año, casi todos los días de la semana, entre 5 y 8 horas por día y más de la mitad de ellos trabaja entre 9 y 13 horas por día.



**CUADRO X: TIEMPO DE TRABAJO DEL PERSONAL DE AGENCIAS DE VIAJES DE CABA,  
EN DIAS, MESES Y AÑO.**

Horas			Días		Meses		
1 a 4hs.	5 a 8hs.	9 a 13hs.	5	6	Todo el año	Ns/Nc.	Total
2%	39%	59%	88,60%	11,40%	98,10%	1,90%	100% (105)

Fuente: Convenio SECTUR-FCS-UBA, 2009

**- Conclusión:**

En esta etapa (2003-2006) se observa en el país, un crecimiento sostenido que favoreció un proceso de movilidad ascendente de las empresas argentinas, entre las que se incluyen las agencias de viajes en estudio, y donde el turismo comienza a afianzarse con la recuperación del empleo que fue del 48,7% entre el 2003 y el 2007 y de 17,5% en el período que va de junio de 2007 a marzo de 2011. *“El balance en la etapa 2003-2006 muestra un crecimiento anual promedio del 8,6% del PBI, del 5,3% en la ocupación, un descenso en la cantidad de desocupados de 1.400.000 personas, con una tasa de desocupación del 8,7% (8,5% en el segundo trimestre del año 2007), y un incremento en el empleo registrado del 27,7% acumulado.”* (OIT, 2008, pág. 30).

De hecho, el turismo argentino comienza a afianzarse en un período (2003-2007), donde *“el crecimiento sostenido favoreció un proceso de movilidad ascendente de las empresas y de recuperación del empleo, que fue del 48,7% entre el 2003-2007 y de 17,5% en el período que va de junio de 2007 a marzo del 2011.”* Lo que conduce a pensar que se evidencia, en este período, mayor capacidad para generar puestos nuevos en el sector turístico, para contribuir a la economía de un país como argentina, en un contexto signado por un gran porcentaje de desocupación y precarización laboral. Dado que *“el desarrollo*

*de la actividad turística es uno de los ejes en los que se asienta el sostenido crecimiento económico experimentado por la Argentina en los últimos años”.*

Los datos a través de las encuestas muestran que, la ciudad de Buenos Aires es un destino internacional que no diferencia temporada alta y baja dado que tiene turismo todo el año. Una situación muy frecuente, aun en Agencias chicas, es la presencia de dos Directores o Encargados, aunque a veces los empleados totales sean menos de cinco. Con respecto a los encargados de las agencias de viajes el 95% tiene una situación de empleo formalizada, esto quiere decir que recibe aportes jubilatorios. El nivel de estudios alcanzados por los encargados es alto, destacándose que un 45% tiene estudios universitarios completos.

#### **Bibliografía:**

- CEDEM, “*Coyuntura Económica de la Ciudad de Buenos Aires N° 21*”. Ministerio de Producción, GCBA, Buenos Aires, septiembre 2007. ISSN 1852-1681 (pdf).
- CEDEM, “*Coyuntura Económica de la Ciudad de Buenos Aires N° 32*”. Ministerio de Producción, GCBA, Buenos Aires, mayo 2011. ISSN 1852-1681 (pdf).
- Cordero Ulate; Allen; (2006); “*Nuevos ejes de acumulación y naturaleza. El caso del turismo*”. ISBN 987-1183-58-5
- Dessors y Moliniers; “*Organización del Trabajo y Salud. La psicodinámica del trabajo*”. ISBN 950-724-817-X. Asociación Trabajo y Sociedad Programa de Investigaciones económicas, sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (CONICET). Ed. Lumen Hvmanitas.
- Esther Giraudó, Silvia Korinfeld, Nora Mendizábal, (2003); “*Relación Trabajo y Salud: Un Campo Permanente de Reflexión e Intervención*. Ministerio de Trabajo de Provincia de Buenos Aires.



- San Martín María Eugenia (2013); *“Inserción de graduados en turismo, hotelería y gastronomía”*. En *Abandonar la Universidad con o sin título* (coord.) Panaia Marta. ISBN 978-84-15295-28-0. Pág. 287-303.
- Gustavo R. Capece (1997); *“Turismo sostenido y sustentable, una visión holística”*. El Bolsón-Río Negro-Patagonia-Argentina. Se termino de imprimir en Agencia Periodística CID. ISBN 978-96671-0-7.
- Herramientas 44, *Revista de debate y crítica marxista*. Buenos Aires, junio de 2010. Ediciones Herramienta ISSN 0329-6121.
- Julio C. Neffa (2008); *“Evolución de la actividad, el empleo y el desempleo en la Argentina desde 1974 hasta la instauración del Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados (abril 2002)”*.
- Karina M. Barreiro; S. Aramburu, R. Lubiniecki, N. Silvestre (2008); *“Protección del turista en la república Argentina”*. Pág. 22-51. En Protección Legal del Turista en el Derecho Comparado (Coord. Karina M. Barreiro). Ladevi Ediciones/Sistemas Comunicacionales S.A. Buenos Aires. ISBN 978-978-96671-9-4.
- María Estela Lanari, *“Trabajo decente: significados y alcances del concepto indicadores para su medición”*. Trabajo realizado por Maria Estela Lanari en el marco del proyecto PNUD 04/034.
- Observatorio Turístico de la Ciudad de Buenos Aires, 2004-2011. © Sitio oficial de turismo de la Ciudad de Buenos Aires, Viernes 15 de Julio, 2011, 10:59. [http://www.bue.gob.ar/?mo=noticias&ac=ficha\\_noticia&ncNoticia=323](http://www.bue.gob.ar/?mo=noticias&ac=ficha_noticia&ncNoticia=323)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) 1919; *“Constitución de la Organización Internacional de Trabajo”*, OIT, Ginebra.
- OIT; *“Generando Trabajo Decente en el Mercosur. Empleo y estrategia de crecimiento”* Julio 2004 -Volumen I. ISBN 92-2-316950-X. Ciudad de Buenos Aires.



- Regina G. Schülter (2008); *“Turismo una visión integradora”*. Centro de Investigaciones y estudios Turísticos (CIET), Buenos Aires-Argentina. ISBN 98720540-7-X. Primera Edición.
- Rodgers, G. ; Lee E. ; Swepston, L. y Van Daele, J. (2009); *“La OIT y la lucha por la justicia social, 1919-2009”* (Ginebra: Oficina Internacional del trabajo, OIT).
- Scott Lash y John Urry (1998); *“Economías de signos y espacio. Sobre el capitalismo de posorganización”*. Amorrortu editores. Industria Argentina. ISBN 950-518-179-5.
- Leonardo Boto (2010) (compilador); *“Turismo en áreas metropolitanas, el diseño de una política integral”*; 1ªed.-Buenos Aires: Fundación Proturismo, 2010. ISBN 978-978-25878-2-6.
- Luciana Ghiotto y Rodrigo F. Pascual. *“Trabajo decente versus trabajo digno: acerca de una nueva concepción del trabajo”*, en Herramienta 44. Buenos Aires, junio de 2010.
- Martínez Quintana, V. (2006); *“Ocio y turismo en la sociedad actual. Los viajes, el tiempo libre y los entretenimientos en el mundo globalizado”*. McGraw-Hill, Madrid.
- Tottino Laura, Panaia, Marta; *ENCUENTRO PRE-ALAS CHACO “Fronteras abiertas de América latina: Geopolítica, cambios culturales y transformaciones sociales”*. Preparatorio del XXVIII Congreso Alas Recife, realizado los días 11, 12 y 13 de mayo de 2011.